

Deel C Programma van Eisen Concessie Openbaar Vervoer

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten van Fryslân op 7
maart 2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding en hoofdkeuzes	1
1.1	Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces	1
1.2	Consultatie en besluitvorming	2
1.3	Hoofdkeuzes	2
2	Definiëring Concessie	4
2.1	Begrippenlijst	4
2.2	Scope van de Concessie	4
3	Eisen	6
3.1	Vervoerkundige eisen	6
3.2	Marketing en Ontwikkeling	20
3.3	Uitvoeringskwaliteit en monitoring	24
3.4	Materieel en milieu	31
3.5	Personeel	41
3.6	OV-Chipkaarten/of opvolgend systeem en tarieven	44
3.7	Reisinformatie	49
3.8	Sociale en fysieke veiligheid	55
3.9	Implementatie	57
3.10	Flex-OV	59
3.11	De E-lijnen (de Waddeneilanden) en de veerhavens Holwerd en Harlingen	64

1 Inleiding en hoofdkeuzes

Provincie Fryslân is verantwoordelijk voor het Openbaar Vervoer per Bus en Auto op het vasteland van Fryslân en op de Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog (hierna: Waddeneilanden). De huidige (nood)concessie voor deze gebieden, (verleend op grond van artikel 5 lid 5 van de PSO) eindigt in december 2024. Met een Europese openbare aanbesteding selecteert de provincie Fryslân een Concessiehouder voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto voor de volgende periode. De bevoegdheid voor de Europese aanbesteding en de gunning van de Concessie ligt bij Gedeputeerde Staten van Fryslân.

1.1 Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces

Met dit Programma van Eisen (hierna te noemen: PvE) geeft de provincie Fryslân invulling aan de wettelijke verplichting een programma van eisen op te stellen voor de Europese aanbesteding van het Openbaar Vervoer. Het uiteindelijke, definitieve PvE beschrijft welke minimeisen de provincie Fryslân stelt aan het aanbod van de nieuwe Concessiehouder en de uitvoering van de Concessie. De eisen die de provincie Fryslân aan het Openbaar Vervoer stelt, zijn zoveel mogelijk op functionele wijze beschreven.

Naast de minimeisen zullen Inschrijvers door de toetsingscriteria en gunningscriteria in de Aanbestedingsleidraad worden uitgedaagd om invulling te geven aan de volgende zaken:

- Het bieden van een hoger vervoersaanbod dan is geëist, om een zo hoog mogelijk OV-voorzieningsniveau te bieden.
- Het bieden van duurzaam Materieel met comfort voor de Reiziger.
- Het aanbieden van vernieuwende en verbeterde vormen van OV ter ontsluiting van de D-kernen.
- Voorstellen doen voor een goede tariefaansluiting tussen Flex-OV en regulier OV.

De provincie Fryslân streeft naar een flexibele Concessie. Flexibel in de zin dat de Concessie ruimte biedt om in te spelen op ontwikkelingen en innovaties tijdens de Concessieperiode. Dit gebeurt enerzijds door een goede regeling van meer- en minderwerk en anderzijds door goed concessiebeheer en een Midterm Review. Met de meer- en minderwerkregeling kan de Concessie qua omvang meebewegen met de ontwikkeling. Dit is noodzakelijk om ruimte te bieden aan bijvoorbeeld ruimtelijke of technologische ontwikkelingen, of aan veranderende financiële omstandigheden. Bij goed concessiebeheer gaat het bijvoorbeeld om het initiëren van ideeën voor nieuwe pilots en projecten en het aanpassen van concessiebepalingen die de exploitatie in de weg staan.

1.2 Consultatie en besluitvorming

Conform de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) heeft de provincie Fryslân het Ontwerp-PvE ter advisering voorgelegd aan consumentenorganisaties. In Fryslân zijn deze consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het ROCOV Fryslân. Het Ontwerp-PvE was daarmee een noodzakelijk document voor de procesgang die leidt tot het verlenen van een nieuwe concessie. Het PvE in lijn gebracht met het Regionaal Mobiliteitsprogramma (RMP), zie bijlage C-2.

Het Ontwerp-PvE is door de provincie Fryslân voor reactie gezonden aan:

- de Buurtbusorganisaties in Fryslân;
- de provinciale besturen van Groningen, Drenthe, Overijssel, Flevoland en Noord-Holland en het dagelijks bestuur van het OV Bureau Groningen Drenthe;
- de besturen van de Friese gemeenten en van een aantal gemeenten buiten Fryslân waarvan de Kernen worden bediend door Lijnen die onder deze Concessie vallen;
- de besturen van de koepels van het voortgezet en hoger onderwijs in Fryslân.

De reacties op het Ontwerp-PvE en de antwoorden van de provincie Fryslân zijn vastgelegd in de Reactienota die als bijlage C-18 is bijgevoegd.

1.3 Hoofdkeuzes

De hoofdkeuzes zijn uitgebreid beschreven in de Nota van Uitgangspunten die op 26 oktober 2022 vastgesteld is door Provinciale Staten.

Het uitgangspunt is dat één Concessie wordt aanbesteed voor al het Openbaar Vervoer per Bus en Auto in Fryslân met een looptijd van tien jaar. De opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de Concessiehouder.

De Hoofdstructuur (A- en B-lijnen) van het busnetwerk in de Concessie vormt de ruggengraat van het Openbaar Vervoer. Doelstelling is om alle stedelijke en regionale centra met deze Hoofdstructuur te ontsluiten – met uitzondering van Kollum, Surhuisterveen en Makkum. Op verbindingen waar weinig vraag naar vervoer is, wat tot gevolg zou hebben dat er soms lege Bussen zouden rondrijden, wordt aanvullend vervoer (C-lijnen) of een vorm van Maatwerk (D-lijnen) aangeboden. Er zijn op dit moment twee verschillende vormen van Maatwerkvervoer binnen de Concessie: een Buurtbus en Flex-OV (in de huidige concessie is dat de Opstapper). Daarnaast zijn er de lijnen op de Waddeneilanden (E-lijnen) en in de stad Leeuwarden (F-lijnen).



Gedurende de Concessie moet worden ingespeeld op ontwikkelingen en innovaties die zorgdragen voor meer en/of betere mobiliteit en vervoer, die aansluiten op de behoefte van de Reiziger.

Het is van belang dat het OV-netwerk in A- tot en met F-Lijnen/kernen (zie ook Bijlage C-6 Kernenlijst) wordt ondersteund door kwalitatief goede ketenknooppunten/hubs zodat Reizigers prettig en comfortabel kunnen overstappen van en naar de Hoofdstructuur almede de ontsluiting van belangrijke voorzieningen, zoals ziekenhuizen. Daarom zal hierin worden geïnvesteerd door de provincie. Tevens heeft de Concessiehouder een belangrijke rol binnen de mobiliteitsketen. De Concessiehouder zal Reizigers in staat stellen om een Ketenreis te maken door op te treden als mobiliteitsregisseur. Het doel hiervan is dat Reizigers worden ontzorgd bij het maken van een Ketenreis en daarbij gebruik kunnen maken van een app die zoveel mogelijk vormen van mobiliteit faciliteert. Deze app maakt ook zichtbaar waar het Voertuig zich realtime bevindt. De Concessiehouder dient samen te werken, mee te werken en afspraken te maken met de andere ketenpartners, zoals bijvoorbeeld carpool initiatieven, carpoolapp-providers en/of toekomstige MaaS-providers dan wel initiatieven op dat gebied om de ketenreis verder te optimaliseren. De vervoerder dient bovendien MaaS-waardig te zijn, dat wil zeggen: kunnen en willen meewerken aan MaaS-ontwikkelingen.

In dit PvE is het Flex-OV opgenomen met dezelfde eisen als de huidige Opstapper. De provincie Fryslân daagt de Inschrijvers tevens uit om in hun aanbieding met goede alternatieve voorstellen te komen voor de ontsluiting van de Kernen die worden aangedaan door D-lijnen in een (klein) aantal voorbeeldgebieden met de mogelijkheid dit uit te rollen over de provincie. Alternatieven dienen in samenhang met bijvoorbeeld de Buurtbussen te worden bekeken. Het 'promoveren' van D-kernen tot C-kernen als de reizigersaantallen toenemen is mogelijk.

De provincie Fryslân is niet verplicht deze alternatieven af te nemen, maar gaat er wel vanuit dat de Inschrijvers met goede voorstellen komen. Dit is in het Bestek nader omschreven. Reden van deze aanpak is dat voor de provincie zorgvuldigheid voorop staat. De ontwikkeling van het OV op het platteland verdient een zorgvuldig proces. De D-kernen dienen te worden ontsloten op een manier die past bij de Reiziger, de Kern en de Mienskip. Dit proces vindt daarom tijdens de Concessie plaats in samenspraak met de Mienskip, de Concessiehouder, ROCOV Fryslân, de betreffende gemeente en de provincie Fryslân.

Voor de Waddeneilanden ziet de provincie Fryslân een ontsluitende functie met Aansluiting op de veerdiensten en verbindingen tussen de diverse Kernen op de eilanden.

Op het vlak van duurzaamheid wordt gestreefd naar een volledige zero-emissie Busvloot gedurende de Concessie, uiterlijk in 2030.

Uitgangspunt is een uniform Producten- en Tarievenhuis voor de Concessie. Dit zal worden voortgezet en waar nodig verder worden ontwikkeld, mede in het licht van de ontwikkeling van nieuwe betaalwijzen (OVpay).

2 Definiëring Concessie

2.1 Begrippenlijst

In bijlage C-1 is de begrippenlijst opgenomen waarin de definities van de gehanteerde begrippen worden gegeven. Begrippen uit deze lijst worden in dit PvE met een hoofdletter geschreven.

2.2 Scope van de Concessie

- 2.2.1 De Concessie omvat het, als opbrengstverantwoordelijke, verzorgen van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto in het Concessiegebied, aangevuld met de grensoverschrijdende Lijnen behorende tot de Concessie zoals beschreven in bijlage C-4.
- 2.2.2 Het Openbaar Vervoer kan gedurende de looptijd van de Concessie worden aangepast aan de behoeften en ontwikkelingen die zullen ontstaan dan wel gewenst zullen zijn.
- 2.2.3 De Concessiehouder dient naast het Openbaar Vervoer per Bus en Auto tevens, als opbrengstverantwoordelijke, Flex-OV te verzorgen. Flex-OV dient te worden uitgevoerd conform het bepaalde in paragraaf 3.10 van dit PvE. De Concessiehouder mag gedurende de looptijd van de Concessie, na raadpleging van de Mienskip en de desbetreffende gemeenten en dorpen en als de Concessieverlener hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend, in delen van het Concessiegebied het Flex-OV in frequentie omlaag brengen en daarvoor in de plaats ander Vervoer aanbieden. Dit laat onverlet de plicht van de Concessiehouder om elders in het Concessiegebied, desgewenst in de vorm van Flex-OV, de geëiste minimumfrequentie te verzorgen.
- 2.2.4 De volgende vormen van (openbaar) vervoer vallen uitdrukkelijk niet onder de Concessie en dienen derhalve door de Concessiehouder te worden gedoogd:
- Treinvervangende Bus- en taxidiensten.
 - Collectieve vraagafhankelijke vervoerssystemen en regiotaxisystemen.
 - Openbaar Vervoer per Bus of Auto waarvoor de Concessieverlener een ontheffing heeft verleend als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000.
 - Supportersvervoer.
 - De te gedogen grensoverschrijdende Lijnen van andere concessiehouders (zie bijlage C-4). De Concessieverlener is gerechtigd aan deze bijlage nieuwe grensoverschrijdende Lijnen toe te voegen.
 - Experimenten met Openbaar Vervoer uitgevoerd met zelfrijdende Voertuigen.
 - Nieuwe, kleinschalige vormen van personenvervoer (al dan niet Openbaar Vervoer) ter aanvulling of vervanging van laagfrequente Lijnen (minder dan een uurdienst overdag en/of 5 Reizigers per rit) of Flex-OV waarvan de Concessieverlener het wenselijk vindt dat deze niet door of in opdracht van de Concessiehouder worden uitgevoerd.

Concessieduur

- 2.2.5 De Concessie Fryslân start op 15 december 2024 en kent een looptijd van tien jaar. De Concessie loopt derhalve van 15 december 2024 tot en met het einde van het Dienstregelingjaar 2034 (uiterlijk 31 december 2034). Mocht de wet of jurisprudentie een langere looptijd toestaan, dan kan de Concessieverlener besluiten om de Concessie te verlengen tot de dan geldende wettelijke termijn.
- 2.2.6 Voor het einde van het Dienstregelingjaar op het vaste land wordt de UIC-datum aangehouden. Voor de eilanden zie paragraaf 3.11.

3 Eisen

In de paragrafen 3.1 t/m 3.9 worden de algemene eisen beschreven die gelden voor de uitvoering van de Concessie. De specifieke en aanvullende eisen aan Flex-OV zijn opgenomen in paragraaf 3.10, de specifieke en aanvullende eisen aan het Openbaar Vervoer op de Waddeneilanden in paragraaf 3.11. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld gelden de paragrafen 3.1 t/m 3.9 ook voor Flex-OV en het Openbaar Vervoer op de Waddeneilanden. De eisen beschrijven het minimumniveau. De Inschrijvers worden uitgedaagd om in hun Inschrijving meer aan te bieden. In de Aanbestedingsleidraad is beschreven hoe dit extra aanbod wordt beoordeeld, in lijn met het Friese beleid. Onder het Friese beleid dient te worden verstaan alle door Provinciale Staten vastgestelde beleid inzake het OV, in het bijzonder de Nota van Uitgangspunten (vastgesteld op 26 oktober 2022).

3.1 Vervoerkundige eisen

Uitgangspunten

Het vervoeraanbod wordt vraaggericht ingericht. Met andere woorden: rijden op trajecten en tijden waarop voldoende vervoerbehoefte is, op afroep of niet rijden als er onvoldoende behoefte is. Tegelijkertijd bestaat de wens om Fryslân op een adequate manier te ontsluiten voor hen die op het Openbaar Vervoer zijn aangewezen, ook op rustigere momenten (zie Regionaal Mobiliteitsprogramma en de Omgevingsvisie, bijlage C-2 en C-3). De Concessieverlener realiseert zich dat deze zaken op gespannen voet met elkaar staan. De Concessiehouder zal de Concessie gaan ontwikkelen, waarbij een zo goed mogelijk evenwicht bestaat tussen beide uitgangspunten.

Het is aan de Inschrijvers om, binnen de kaders van dit PvE, een optimale mix van vervoersvormen te kiezen om aan de vervoerbehoeften in het Concessiegebied tegemoet te komen. De Concessiehouder zal zich houden aan de afspraken tussen de Concessieverlener met concessiehouder van aangrenzende concessies.

De Hoofdstructuur (A- en B-lijnen) van het busnetwerk in de Concessie vormt de ruggengraat van het Openbaar Vervoer. Doelstelling is om alle stedelijke en regionale centra met deze Hoofdstructuur te ontsluiten (behoudens Kollum, Surhuisterveen en Makkum). Op verbindingen waar weinig vraag naar vervoer is, wat tot gevolg zou hebben dat er soms lege Bussen zouden rondrijden, is er aanvullend vervoer (C-lijnen, waaronder spitslijnen en Lijntaxi) of een vorm van Maatwerk (D-lijnen). Er zijn verschillende vormen van Maatwerk binnen de Concessie: een Buurtbus of Flex-OV. Daarnaast zijn er de lijnen op de Waddeneilanden (E-lijnen; zie paragraaf 3.11) en in de stad Leeuwarden (F-lijnen).

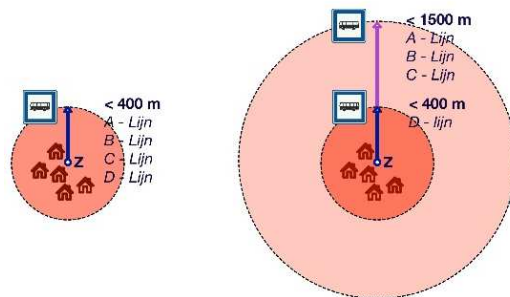


Oppervlakteontsluiting

De Concessievrerlener wil inwoners voldoende mogelijkheden bieden om zich te verplaatsen. Daarom zijn de volgende eisen aan de ontsluiting van toepassing:

- 3.1.1 Iedere Kern moet worden bediend door de Hoofdstructuur, een C-lijn of Maatwerk. Een Kern geldt als bediend als op maximaal 400 meter (hemelsbreed) van het Zwaartepunt van de Kern er een halte is die wordt bediend door een A-lijn, B-lijn, C-lijn of Maatwerk. Voor Kernen (zie bijlage C-6) die moeten worden bediend met een A-lijn, B-lijn of C-lijn geldt bovendien dat deze A-lijn, B-lijn respectievelijk C-lijn een halte binnen 1.500 meter van het Zwaartepunt van de Kern moet hebben. Voorbeeld: Kern X moet worden bediend met een B-lijn. Deze heeft een halte op 1.100 meter van het Zwaartepunt van Kern X. Daarmee is aan de eis voor een B-lijn voldaan *mits* binnen 400 meter van het Zwaartepunt van Kern X ook een Flex-OV Halte is (of een andere vorm van Maatwerk dan wel een A-/B- of C-lijn).

Kern geldt als bediend wanneer:



Daarnaast geldt voor de Hoofdstructuur als geheel de eis dat de Kernen waarin samen ten minste 75% van de Friese bevolking op het vasteland woont, worden bediend door de Hoofdstructuur. Een halte hiervoor dient daarbij binnen de bebouwde kom van de Kern of hooguit 100 meter daarbuiten te liggen. Als een Kern wordt bediend met een treinstation op maximaal 1.000 meter buiten de bebouwde kom, dan geldt deze ook als ontsloten door de Hoofdstructuur. De normen over afstanden tot Halten zijn van groot maatschappelijk belang. Wanneer tijdens de looptijd van de Concessie er zich wezenlijke (maatschappelijke of ruimtelijke) veranderingen voordoen die een andere norm in bepaalde gevallen wenselijk maken, kan een wijziging van het netwerk die daarop inspeelt aan de orde komen in de jaarlijkse vervoerplanprocedure.

- 3.1.2 Vraagafhankelijk vervoer (i.e. vervoer dat slechts wordt uitgevoerd na vooraanmelding door de Reiziger) is uitsluitend toegestaan in de volgende gevallen:
- Flex-OV (of een door de Concessievrerlener goedgekeurd vervangend vervoerproduct);
 - Ritten die volledig binnen de stad Leeuwarden worden uitgevoerd, bijvoorbeeld in de late avond;
 - Ritten die hoofdzakelijk bestemd zijn om op het vasteland Aansluiting te bieden op Veerboten met een capaciteit van minder dan 100 passagiers voor zover daarin niet wordt voorzien door andere Lijnen.

3.1.3 Bediening van de Friese ziekenhuizen is verplicht. Concreet moeten alle volgende halten worden bediend minimaal* met de bediening conform een reguliere C-lijn:

- Leeuwarden MCL
- Heerenveen Tjongerschans; halte Thialfweg
- Dokkum Sionsberg
- Harlingen De Batting
- Sneek Antonius Ziekenhuis
- Drachten Ziekenhuis Poli

* Minimaal betekent hier dat de halten moeten worden bediend met een A-, B- of C-lijn.

A-lijnen

A-lijnen zijn de Hoogwaardige verbindende OV-lijnen. Deze vormen, samen met de trein, en de B-lijnen, de ruggengraat van het Friese Openbaar Vervoer. In de loop der jaren zijn de routes van de A-lijnen geoptimaliseerd en zijn hiervoor busbanen en verkeerslichten met prioriteit voor Bussen aangelegd. De routes van de A-lijnen liggen daarom vast. Gemotiveerde voorstellen tot wijziging van de routes tijdens de Concessieperiode mogen deel uitmaken van het Vervoerplan. Het is aan Concessieverlener te bepalen of hij instemt met dergelijke voorstellen.

3.1.4 Er zijn zes A-lijnen:

- Heerenveen – Drachten
- Drachten – Leeuwarden
- Leeuwarden – Alkmaar
- Dokkum – Leeuwarden
- Emmeloord – Heerenveen – Groningen
- Dokkum – Feanwâlden – Drachten

3.1.5 De verplicht te bedienen halten van de A-Lijnen zijn opgenomen in bijlage C-5. Bediening van andere halten is uitsluitend toegestaan na goedkeuring door de Concessieverlener.

3.1.6 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) van de A-lijnen zijn als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	Heerenveen - Drachten	Drachten – Leeuwarden	Leeuwarden – Alkmaar	Dokkum - Leeuwarden	Emmeloord - Groningen	Dokkum- Drachten
Werkdag	6.00 – 18.30	2	4*	1	2**	2, echter 4* Heerenveen- Groningen v.v.	1 (7:30- 18:00)
	18.30 – 23.30	2	1	1	0	1	0
Zaterdag	8.30 – 18.30	2	1	1	0	1	0
	18.30 – 23.30	2	1	1	0	1	0
Zondag	9.30 – 23.30	2	1	1	0	1	0

* De minimumfrequentie bedraagt 2 Ritten per uur in de Vakantieperiode en in de periode van 1 mei tot en met de Zomervakantie

** De minimumfrequentie bedraagt 1 Rit per uur in de Dalperiode van 1 mei tot de Zomervakantie. Bovendien minimaal 1 Rit per uur in de Vakantieperiode..

De genoemde begintijden per tijdblok betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op Station Leeuwarden, Station Heerenveen, Station Alkmaar of Station Groningen voor zover deze aan de betreffende Lijn liggen. Voor de verbinding Dokkum - Drachten betreft de genoemde begintijd de uiterste eerste aankomsttijd op de halte Drachten Transferium Oost.

De genoemde eindtijden per tijdblok betreffen de vroegst toegestane laatste vertrektijd vanaf de vier genoemde stations respectievelijk Drachten Transferium Oost. De Concessiehouder mag een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aanbieden. Hij licht dit toe in zijn Vervoerplan. Afwijking van de genoemde begintijden en eindtijden is slechts toegestaan indien (en maximaal in de mate waarin) dit in de Dienstregeling 2023 op die verbinding het geval is (bijvoorbeeld: als de laatste Rit van de A-lijn uit Alkmaar naar Leeuwarden in Dienstregeling 2023 op Werkdagen om 21.29 uur uit Alkmaar vertrekt, is dat toegestaan, echter niet een laatste Rit op Werkdagen uit Alkmaar om 21.28 uur of eerder. Ook heeft de "te vroege" vertrektijd uit Alkmaar geen betrekking op de laatste vertrektijd op andere dagsoorten, noch op de laatste vertrektijd uit Leeuwarden op deze A-lijn). Bovendien hoeven eerste Ritten met een aankomsttijd op een van de genoemde Stations tussen 6.00 en 6.30 uur eventueel niet geboden te worden wanneer deze een bezetting hebben van 5 Reizigers of minder.

- 3.1.7 De A-lijn Emmeloord – Groningen bedient in bepaalde perioden Drachten: op Werkdagen na 20.00 uur en de gehele zaterdag en gehele zondag. Dit hangt samen met de Dienstregeling van andere A-lijnen, zoals Heerenveen – Drachten. Tussen Heerenveen en Drachten bieden dan de A-lijn Emmeloord – Groningen en de A-lijn Heerenveen - Drachten samen het vereiste aantal ritten. De perioden waarin de A-lijn Emmeloord – Groningen via Drachten rijdt, kan in samenhang daarmee in het Vervoerplan eventueel gewijzigd worden. De bediening van Drachten met de A-lijn Heerenveen – Drachten en of Emmeloord – Heerenveen - Groningen kan alleen na afstemming met én instemming van OV-bureau Groningen Drenthe worden gewijzigd. Dit in verband met de samenhang met hun Qliner lijnen 304/314, of eventuele opvolgers daarvan.
- 3.1.8 De Concessiehouder kan ontheffing voor het rijden op de vluchtstrook van de A7 krijgen dan wel aanvragentussen Leek en Groningen, afslag Hoogkerk, Den Oever en op de Afsluitdijk. Hiertoe dient hij jaarlijks een ontheffingsaanvraag in te dienen bij Rijkswaterstaat.
- 3.1.9 Het is toegestaan om de A-lijnen aan elkaar te koppelen, zoals bijvoorbeeld Lijnen Heerenveen – Drachten en Drachten – Leeuwarden in Dienstregeling 2023.
- 3.1.10 Op de A-lijnen rijden uitsluitend Bussen die volgens het kentekenregister van de Rijksdienst voor het wegverkeer met een snelheid van 100 km/uur mogen rijden. Hiermee kunnen aantrekkelijke korte reistijden voor de Reizigers worden gerealiseerd.
- 3.1.11 Het is toegestaan om (Bussen/Ritten van) A-lijnen te laten doorrijden op andere dan de voorgeschreven trajecten voor zover dit meerwaarde voor Reizigers heeft (bijvoorbeeld minder overstappen) en het niet leidt tot een onduidelijk Netwerk of andere nadelen (zoals een kans op doorwerken van vertragingen). Inschrijver licht dit toe in zijn Vervoerplan 2025.

B-lijnen

- 3.1.12 In bijlage C-6 is opgenomen welke Kernen moeten worden bediend door een B-lijn en met welke Knooppunten deze Kernen minimaal moeten worden verbonden.
- 3.1.13 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor B-lijnen zijn opgenomen in onderstaande tabel. In de Vakantieperiode mag een lagere frequentie geboden worden (echter minimaal 1 Rit per 2 uur). Eerste en laatste Ritten rijden op dezelfde tijden als buiten de Vakantieperiode. Indien en voorzover sprake is van een Kern waar een Veerboot halteert, dient de frequentie minimaal aansluitend te zijn op alle Veerboten.

Dagsoort	Tijdblok	Frequentie
Werkdag	6.00 – 18.30	2
	18.30 – 23.30	1
Zaterdag	7.30 – 23.30	1
Zondag	9.00 – 23.30	1

- 3.1.14 De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op alle Knooppunten waarmee de Kern verplicht verbonden is. De genoemde eindtijden betreffen de vroegst toegestane laatste vertrektijd vanaf de Knooppunten. Op deze tijden zijn uitzonderingen toegestaan: verbindingen die in de Dienstregeling 2023 niet aan deze tijden voldoen, hoeven dat in de Concessieperiode in die mate ook niet. Bovendien hoeven Ritten met een aankomsttijd op een Knooppunt tussen 6.00 en 6.30 uur op Werkdagen, tussen 7.30 en 8.30 uur op zaterdag of tussen 9.00 en 9.30 uur op zondag niet geboden te worden wanneer deze een bezetting van 5 Reizigers of minder hebben.
- 3.1.15 Het staat de Concessiehouder vrij een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aan te bieden. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan 2025.

C-lijnen

- 3.1.16 Er zijn twee categorieën C-lijnen: C-Regulier en C-spits. In Bijlage C-6 is aangegeven welke van deze categorieën van toepassing is. Ritten van C-lijnen mogen met een Lijntaxi worden uitgevoerd.

C-Regulier

- 3.1.17 De Kernen die ten minste moeten worden bediend door een C-lijn (bediening met een A- of B lijn mag ook), zijn opgenomen in bijlage C-6. Indien op bepaalde Lijnen structureel sprake is van 5 of minder Reizigers per Rit, is dit een signaal dat er geen sprake meer is van een passende bediening. In dat geval kan in overleg met de Concessieverlener bepaald worden dat een alternatieve dienstverlening op die Lijnen beter passend is, echter niet in het eerste jaar van de Concessie.
- 3.1.18 Indien blijkt dat op bepaalde Lijnen, die op een alternatieve dienstverlening over zijn gegaan, structureel sprake is van meer dan 5 Reizigers per Rit kan in overleg met de Concessieverlener worden bepaald dat de Kernen van die lijn weer met een C-lijn worden bediend.

- 3.1.19 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor C-Regulier-lijnen zijn opgenomen in onderstaande tabel. In de Vakantieperiode mag een lagere frequentie worden geboden (echter minimaal 1 Rit per 2 uur). Eerste en laatste Ritten rijden op dezelfde tijden als buiten de Vakantieperiode. als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	frequentie
Werkdag	6.30 – 18.30	1
Zaterdag	7.30 – 18.30	1
Zondag		0

- 3.1.20 De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op alle Knooppunten waarmee de Kern verbonden is. De genoemde eindtijden betreffen de vroegst toegestane vertrektijd vanaf de Knooppunten. Deze tijden zijn richttijden: verbindingen die in de Dienstregeling 2023 niet aan deze tijden voldoen, hoeven dat in de Dienstregeling voor het eerste jaar in die mate ook niet [De provincie stelt dit overzicht op en wordt nog verstrekt met de Nota van Inlichtingen]. Bovendien hoeven Ritten met een aankomsttijd op een Knooppunt tussen 7.30 en 8.30 uur op zaterdag niet geboden te worden wanneer deze een bezetting van 5 Reizigers of minder hebben (bezetting op drukste doorsnede, gemiddeld per maand).
- 3.1.21 Het staat de Concessiehouder vrij een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aan te bieden. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan 2025.

C-Spits

- 3.1.22 Een C-Spitslijn biedt in de ochtend op de drukste momenten ten minste drie Ritten in de drukste richting (normaliter richting een nabijgelegen grote Kern), en in de middag op de drukste momenten ten minste drie Ritten in de omgekeerde richting. Een spitslijn rijdt in ieder geval op Werkdagen buiten de Vakantieperiode. C-Spitslijnen die in de Dienstregeling 2023 niet aan deze frequenties voldoen, hoeven dat in de Dienstregeling voor het eerste jaar in die mate ook niet. De Concessiehouder licht in zijn Vervoerplan 2025 toe of en hoe de spitslijn ook op zaterdag, op zondag en/of tijdens de Vakantieperioden rijdt.
- 3.1.23 De Ritten van de C-spitslijn sluiten goed aan op de (te verwachten) vervoervraag. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan 2025.
- 3.1.24 Het Friese busnetwerk kent diverse Lijnen die grotendeels worden gebruikt door scholieren en studenten (in de Dienstregeling 2023 zijn dat de lijnen in de 600-serie). In het eerste jaar van de Concessie blijven de routes van deze Lijnen gelijk aan de Dienstregeling 2023. Eventuele wijzigingen van het aantal Ritten kunnen volgen uit een andere capaciteit van het Materieel, wijzigingen op naburige Lijnen of een langdurig ander aantal Reizigers. Inschrijver licht dit toe in zijn Vervoerplan 2025.
- 3.1.25 De Lijnen in de 600-serie beschouwt de Concessieverlener als zinvol onderdeel van het OV-netwerk voor Reizigers (minder overstappen, kortere reistijd) en gunstig voor de exploitatiekosten (minder spitsritten nodig op de A-, B- en C-Regulier-lijnen). Inschrijver licht in zijn Vervoerplan 2025 toe welke C-spitslijnen voor scholieren hij biedt met welke Dienstregeling en licht zijn keuzes toe.

D-lijnen

- 3.1.26 De kleinere Kernen in Fryslân die niet (of op bepaalde momenten niet) met A-, B- of C-lijnen worden bediend, worden bediend met Maatwerk (D-lijnen). Deze Kernen zijn opgenomen in bijlage C-6. Maatwerk bestaat uit twee vormen van Vervoer: Buurtbuslijnen en Flex-OV (thans ingevuld met de Opstapper). Indien en voorzover er sprake is dat een buurtbusorganisatie stopt dan wel wordt opgeheven, dient de Concessiehouder ervoor te zorgen dat de Kernen ontsloten blijven met OV al dan niet met Maatwerk. De eisen aan Buurtbuslijnen zijn hierna uitgewerkt. De eisen aan Flex-OV staan in paragraaf 3.10.

Buurtbuslijnen

- 3.1.27 Tot de Concessie behoren in de Dienstregeling 2023 de volgende Buurtbuslijnen:
- 101 Kootstertille – Buitenpost – Grootegast
 - 102 Makkum – Hindeloopen
 - 103 Stavoren – Hemelum
 - 104 Tijnje – Gorredijk – Allardsoog
 - 108 Wolvega – Scherpenzeel
- 3.1.28 De Concessiehouder neemt de Dienstregeling 2023 van de Buurtbuslijnen ongewijzigd op in de Dienstregeling 2025. Wijzigingen zijn, na concessieverlening, mogelijk na overleg met en na toestemming van de Buurtbusorganisatie en de Concessieverlener.
- 3.1.29 In overleg met de Buurtbusorganisatie maakt de Concessiehouder de Dienstregeling voor de Buurtbus. Gedurende de voorbereiding van het jaarlijkse Vervoerplan pleegt de Concessiehouder overleg met de Buurtbusorganisatie, de betrokken gemeente(n) en de Concessieverlener. De contactgegevens van de bestaande Buurtbusorganisaties zijn opgenomen in bijlage C-9.
- 3.1.30 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor en draagt de kosten van reisinformatie en promotie tot het stimuleren van het gebruik van de Buurtbuslijnen.
- 3.1.31 De Buurtbusorganisaties zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het buurtbusvervoer. Bij Buurtbuslijn 101 vervult de gemeente Achtkarspelen de rol van Buurtbusorganisatie.
- 3.1.32 Het is de Concessiehouder toegestaan nieuwe Buurtbuslijnen aan te bieden. Deze vervullen een functie in gebieden, op tijdstippen en/of trajecten waar anders geen A-, B- of C-lijn zou rijden. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan 2025.
- 3.1.33 Indien de Concessiehouder in zijn Vervoerplan 2025 nieuwe Buurtbuslijnen opneemt, moeten deze daadwerkelijk worden uitgevoerd. Dit geldt ook indien blijkt dat geen Buurtbusorganisatie kan worden opgezet, bijvoorbeeld door gebrek aan vrijwilligers. In dat geval dient de Concessiehouder het als Buurtbuslijn aangeboden Openbaar Vervoer uit te voeren overeenkomstig de Kernenlijst.
- 3.1.34 Buurtbusprojecten dienen te voldoen aan de Subsidieregeling Openbaar Vervoer Fryslân 2022 of de opvolger hiervan (bijlage C-7).

- 3.1.35 De Concessiehouder overlegt minimaal eenmaal per jaar met de Buurtbusorganisaties over het functioneren van de Buurtbuslijnen en over plannen voor wijzigingen in vervoeraanbod en product.

F-lijnen

Het Openbaar Vervoer per Bus in Leeuwarden wordt verzorgd door een combinatie van Lijnen van en naar Leeuwarden ("streeklijnen") en stadslijnen. Stadslijnen bedienen die delen van de stad waar voldoende vervoervraag is buiten het invloedsgebied van streeklijnen of waar meer Ritten wenselijk zijn dan alleen van de streeklijnen.

- 3.1.36 De routes van Lijnen in Leeuwarden zijn per januari 2022 veranderd. Deze blijven gedurende het eerste jaar van de Concessie ongewijzigd (behoudens eventueel een toevoeging in de zuidelijke nieuwbouwwijken van Leeuwarden), tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.
- 3.1.37 De volgende streekbundels: Groningerstraatweg – Bleeklaan, Mr. P.J. Troelstraweg, Harlingerstraatweg – Heliconweg, Overijsselselaan – Oostergoweg en Drachtsterweg – Aldlânsdyk – Oostergoweg, worden elk bediend conform de minimale bedieningsperiode en frequenties van B-lijnen.
- 3.1.38 De Lijnen binnen de gemeente Leeuwarden (uitgezonderd Scholierenlijnen) rijden elk conform de minimale bedieningsperiode en frequenties van B-lijnen, tenzij in bepaalde perioden op een traject het aantal Reizigers te laag is voor die frequentie (bijvoorbeeld blijvend uit de Dienstregeling 2023 of bij structureel 5 Reizigers per Rit of minder).

Bestaande wijkauto's

- 3.1.39 De Concessiehouder zal de initiatieven, inclusief alle kosten voor het rijden, rondom de volgende wijkauto's Westeinde (Leeuwarden) en de Trisken (Drachten) voortzetten door:
- het ter beschikking stellen van één (1) elektrisch aangedreven personenauto gedurende de concessieperiode per project. Het voertuig is toegankelijk voor 5 personen (inclusief bestuurder) en beschikt over voldoende ruimte voor het vervoeren van een rollator/inklapbare rolstoel.
 - het verzorgen van het onderhoud en herstel van de schade aan de wijkauto;
 - het verzorgen van de verzekering van de wijkauto en voor de nakoming van de wettelijke verplichtingen (inclusief inzittenden verzekering) die gelden voor de eigenaar van een voertuig.

Rijtijd

- 3.1.40 De Concessiehouder hanteert reële rijtijden in de Dienstregeling die punctueel rijden mogelijk maakt. Deze volstaan om normale (kleine) vertragingen op te vangen, maken een verantwoorde veilige rijstijl voor de chauffeur mogelijk en zorgen voor minimale stilstand om te vroeg aankomen/vertrekken bij haltes te voorkomen.

- 3.1.41 Voor Dienstregelingjaar 2025 hanteert de Concessiehouder in beginsel de rijtijden van de Dienstregeling 2023 op (delen van) routes die gelijk zijn, inclusief eventuele wijzigingen die volgen uit metingen door de huidige concessiehouder in de eerste maanden van 2023. Afwijkingen van die rijtijden motiveert hij concreet in zijn Vervoerplan 2025, toegesneden op dat traject en die periode. Dit geldt ook voor het hanteren van kortere rijtijden.
- 3.1.42 Specifiek gedurende de eerste maanden van de Concessieperiode analyseert de Concessiehouder de rijtijden. De analyse omvat in ieder geval Lijnen die de Concessieverlener aangeeft op basis van klachten van Reizigers, chauffeurs en eigen analyse. Wanneer rijtijden aanpassing behoeven om de kwaliteit voor de Reiziger te verbeteren, voert de Concessiehouder die op korte termijn door, uiterlijk bij begin van de zomervakantie in 2025. Voor eventuele extra Dienstregelingen (DRU's) als gevolg van aangepaste rijtijden in het eerste jaar na start van de Concessie geeft de Concessieverlener geen vergoeding in de vorm van meerwerk, noch kan de Concessiehouder deze compenseren door elders minder DRU's te produceren. De extra DRU's worden toegevoegd aan zijn DRU-aanbod en gelden voor elk volgend jaar. Oftewel, de werkelijk gereden DRU's in het jaar 2025 zijn het standaarddienstregelingjaar en referentiekader voor het volgende jaar.

Infrastructuur

- 3.1.43 De Concessiehouder maakt gebruik van de infrastructuur specifiek voor de Bus. De Concessiehouder kan hiervan afwijken wanneer hij aantoont dat dat vervoerkundig wenselijk is en de Concessieverlener hiermee instemt.
- 3.1.44 Indien de Concessiehouder verbindingen wil aanbieden die nieuwe infrastructuur of aanpassingen aan bestaande infrastructuur vereisen (halten, busbanen, verkeerslichtenbeïnvloeding of anderszins), neemt de Concessiehouder contact op met de betreffende wegbeheerder(s) om de haalbaarheid daarvan in beeld te brengen. Hij kan er niet op voorhand van uitgaan dat de wegbeheerder dit realiseert.
- 3.1.45 Bij het maken van busroutes houdt de Concessiehouder rekening met de geschiktheid van wegen voor busverkeer. Dit gaat verder dan wettelijke bepalingen: in beginsel is een nieuwe busroute in 30-kilometer zones waar in de Dienstregeling 2023 geen Bus rijdt niet wenselijk, tenzij de betreffende Buslijn uitsluitend wordt uitgevoerd met Auto's of de Concessiehouder dit overeenkomt met de wegbeheerder.
- 3.1.46 De verantwoordelijkheid voor inrichting en onderhoud van halten (exclusief haltepalen en halteborden) enabri's ligt bij de wegbeheerder. De Concessiehouder signaleert proactief problemen (bijvoorbeeld vandalisme) en doet suggesties voor verbeteringen.
- 3.1.47 Indien de Concessiehouder een halte wil verplaatsen, opheffen of toevoegen is schriftelijke toestemming nodig van de Concessieverlener en een verkeersbesluit van de wegbeheerder. De Concessiehouder dient dit zelf te regelen met de wegbeheerder.
- 3.1.48 Een actueel overzicht van toegankelijke bushaltes in het Concessiegebied is te vinden op de website <https://fryslan.haltescan.nl/> of een eventuele opvolger hiervan.

- 3.1.49 De Concessiehouder heeft een proactieve houding bij de ontwikkeling van relevante infrastructuur in het Concessiegebied. Hij meldt problemen met infrastructuur, doorstroming, halten en busstations aan de Concessieverlener en wegbeheerder en denkt proactief mee over oplossingen.
- 3.1.50 De wegbeheerder kan wijzigingen aanbrengen in de beschikbare wegen en/of snelheid remmende maatregelen aanbrengen. Indien de wegbeheerder voornemens is dit te doen, treden wegbeheerder, de Concessieverlener en de Concessiehouder tijdig met elkaar in overleg. De Concessiehouder dient hier actief op in te spelen en in overleg te treden. Zo nodig en voor zover mogelijk worden hierbij afspraken gemaakt over bijvoorbeeld ontheffing van specifieke Concessie-eisen of opname in het jaarlijkse Vervoerplan. De Concessieverlener kan door de Concessiehouder nooit verantwoordelijk worden gehouden voor (de gevolgen van) het handelen van de wegbeheerder (behoudens wanneer de Concessieverlener zelf de wegbeheerder is).

Jaarlijks Vervoerplan

- 3.1.51 Dienstregeling wijzigingen (onverminderd de mogelijkheid in de Vakantieperiode een afwijkende Dienstregeling te hanteren) vinden zoveel mogelijk geconcentreerd éénmaal per jaar, gelijktijdig met de dienstregeling wijziging in het spoornetwerk plaats. Het aantal wijzigingen wordt beperkt zodat het Openbaar Vervoer voor reizigers vanzelfsprekend blijft. De Concessiehouder neemt voorstellen voor wijziging van de Dienstregeling op in zijn jaarlijkse Vervoerplan en legt deze voor aan het ROCOV Fryslân, de Friese gemeenten en – voor zover het concessiegrensoverschrijdende Lijnen betreft – buurprovincies en de consumentenplatforms in die provincies conform de procedure zoals beschreven in 3.2.22 t/m 3.2.26. De Concessiehouder draagt zorg voor afstemming met de ketenpartners, zodat de ketenreis voor de Reiziger gewaarborgd blijft. Dit alles geldt ook voor het Vervoerplan voor 2025, ook al is de Concessie dan nog niet ingegaan.
- 3.1.52 Naast de jaarlijkse dienstregelingswijziging zijn kleine tussentijdse dienstregelingswijzigingen (zoals iets andere frequenties op lijnen met een veranderend aantal Reizigers die niet eerder te voorzien waren of andere vertrektijden van Ritten om beter aan te sluiten op schooltijden of een Aansluiting te verbeteren) mogelijk mits de Concessieverlener deze goedkeurt. De procedure zoals beschreven in 3.2.22 t/m 3.2.26 is hierbij niet van toepassing tenzij de Concessieverlener anders bepaalt.
- 3.1.53 Jaarlijks stelt de Concessiehouder een Vervoerplan op met daarin opgenomen de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod voor het komende jaar, de gevolgen voor de Reizigers (in aantallen), mogelijke reisalternatieven alsmede ten minste:
- Wijzigingen in de lijnvoering, rijtijden, routes, halten, frequenties, bedieningstijden, materieelinzet, Aansluitingen en tariefgevolgen voor Reizigers.
 - Wijzigingen in Flex-OV.
 - Achtergronden van de wijzigingen en de wijze waarop deze bijdragen aan een beter product voor de Reiziger.
 - Wijze waarop de Concessiehouder de (potentiële) vraag heeft bepaald.

- Overzicht met wijzigingen in het aantal Dienstregelingen per Lijn en per dagsoort op basis van het standaarddienstregelingjaar als bedoeld in artikel 3.1.41.
 - Evaluatie van maatregelen die in het voorgaande Vervoerplan zijn doorgevoerd.
 - Bij wijzigingen Lijnen van en naar andere provincies: de afstemming met betrokken concessieverleners.
- 3.1.54 De Concessieverlener kan voorstellen aandragen voor het Vervoerplan, onder andere als gevolg van de gesprekken met de Mienskip, gemeenten en/of klankboordgroepen. Deze voorstellen kondigt de Concessieverlener tijdig aan en de Concessieverlener maakt afspraken met de Concessiehouder over de consequenties hiervan.
- 3.1.55 De Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie het Openbaar Vervoer-netwerk, de Dienstregeling en Flex-OV en eventuele alternatieven en benut hierbij de overlegstructuren zoals beschreven in paragraaf 3.22 (3.2.11 en verder).
- 3.1.56 Het Vervoerplan omvat elk jaar minstens het aantal Dienstregelingen van het voorgaande jaar (op basis van het standaarddienstregelingjaar als bedoeld in artikel 3.1.41), tenzij de Concessieverlener voorafgaand aan de start van de Dienstregelingprocedure anders besluit. In een dergelijk geval treedt de Concessieverlener met de Concessiehouder in overleg over omvang, vorm, financiële en eventuele andere consequenties.
- 3.1.57 De Concessieverlener toetst het Vervoerplan conform de Dienstregelingprocedure. Dit geldt ook voor het Vervoerplan voor 2025.

Dienstregeling

- 3.1.58 De Dienstregeling dient zoveel mogelijk ieder uur dezelfde vertrek- en aankomsttijden te hebben. Daarbij moet rekening worden gehouden met verschil in rijtijden tussen Spits- en Dalperioden. Daarnaast dienen de Ritten van een Lijn (en van Lijnen die gezamenlijk een relatie bedienen) gelijkmatig over het uur verdeeld te zijn. In specifieke gevallen, wanneer dit vervoerkundig gewenst is, mag hiervan in de Dienstregelingprocedure gemotiveerd worden afgeweken.
- 3.1.59 Lijnen van en naar de provincies Groningen en Drenthe rijden in beginsel in Dienstregelingjaar 2025 de route en Dienstregeling zoals die geldt in het Dienstregelingjaar 2024. Het betreft in ieder geval de Lijnen (lijnummers conform Dienstregeling 2023) 315, 324, 84, 114/115, 17, 517 en 519. Het aantal Ritten per dag en de verdeling over de perioden van de dag blijven gelijk. Wijzigingen in het aantal Ritten, routes en bedieningsperioden zijn alleen toegestaan indien de concessieverlener van het betreffende gebied en de Concessieverlener hiermee instemmen.
- 3.1.60 Met de koepels van het onderwijs pleegt de Concessiehouder structureel overleg. De Concessieverlener hecht grote waarde aan afstemming tussen de Concessiehouder en de koepels van het voortgezet en hoger onderwijs zowel binnen als buiten Fryslân (waaronder Groningen, Drenthe, Overijssel, Flevoland en Noord-Holland) aangaande de Dienstregeling en de afstemming van de Dienstregeling op de school- en college tijden.

- 3.1.61 De Concessiehouder mag tijdens de Vakantieperiode (overheersende Friese praktijk) een aangepaste Dienstregeling rijden, mits deze voldoet aan de bepalingen over A-, B- en C-lijnen. Op Lijnen gericht op een specifieke locatie van een onderwijsinstelling (zoals NHL Stenden of Friese Poort in Leeuwarden) stemt de Concessiehouder de Dienstregeling af op de vakanties van die betreffende onderwijsinstelling. In de periode tussen 1 mei en het begin van de zomervakantie mag de Concessiehouder minder Ritten rijden waar dat in relatie tot het aantal Reizigers verantwoord is, mits de Dienstregeling voldoet aan de bepalingen over A-, B-, C- en F-lijnen. In zijn Vervoerplan 2025 geeft de Concessiehouder aan op welke dagen hij een vakantiedienstregeling hanteert, en of hij een eventuele aparte Dienstregeling hanteert in de periode tussen 1 mei en de zomervakantie en hoe deze Dienstregelingen eruit zien.
- 3.1.62 Op Feestdagen wordt de Dienstregeling gereden als op zondag. In afwijking hierop geldt als minimum:
- op Koningsdag de Dienstregeling als op zaterdag;
 - op Bevrijdingsdag de Dienstregeling als op Werkdagen in de Vakantieperiode (of zaterdagdienstregeling als Bevrijdingsdag op een zaterdag valt);
 - op de eerste vrijdag na Hemelvaartsdag de Dienstregeling als op Werkdagen in de Vakantieperiode;
 - op Goede Vrijdag de Dienstregeling als op Werkdagen;
 - op 31 december mogen alle Ritten met een vertrektijd na 20.00 uur volgens Dienstregeling komen te vervallen.

Aansluitingen

- 3.1.63 De Concessiehouder biedt goede Aansluitingen tussen Ritten op halten die voor de Reiziger logische overstappunten zijn. Er is sprake van een Aansluiting bij de volgende overstaptijden volgens Dienstregeling:
- van Bus/Auto op Bus/Auto: 2- 8 minuten;
 - van Bus/Auto op trein v.v.: 5 – 10 minuten;
 - van Bus/Auto op Veerboot v.v.: 10 - 20 minuten.
- De Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij bij de Concessieverlener aannemelijk maakt dat dit ten goede komt van de aansluitingskwaliteit/betrouwbaarheid voor de Reiziger. Voor afwijkende tijden is toestemming nodig van de Concessieverlener.
- 3.1.64 Voor de Aansluiting van Bus/Auto op Veerboot v.v. zijn de toekomstige ontwikkelingen van de veerdiensten (informatie in bijlage E-2b) relevant.
- 3.1.65 In het Vervoerplan 2025 geeft de Concessiehouder aan welke Aansluitingen hij biedt (bijvoorbeeld door aansluitschema's). Hij maakt daarbij inzichtelijk dat Aansluitingen vallen binnen de in 3.1.62 genoemde overstaptijden.
- 3.1.66 De Concessiehouder maakt met concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken over Aansluitingen, ook bij vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders. Deze afspraken legt de Concessiehouder na gunning ter advisering voor aan het ROCOV Fryslân en ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener. Na goedkeuring door de Concessieverlener worden de afspraken schriftelijk bekrachtigd.

- 3.1.67 Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling dient de verkeersleiding van de Concessiehouder te communiceren met de verkeersleidingen van de aangrenzende concessiehouders, teneinde invulling te geven aan de op grond van 3.1.65 gemaakte afspraken over Aansluitingen bij vertragingen en uitval van Ritten. Chauffeurs dienen proactief (rechtstreeks onderling of met behulp van de verkeersleiding) te trachten om Aansluitingen te garanderen en tevens proactief te communiceren naar Reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.
- 3.1.68 Als een in de Dienstregeling aangeboden Aansluiting gemist wordt en de wachttijd tot de geplande vertrektijd van de volgende Rit naar dezelfde bestemming als de gemiste Rit meer dan 30 minuten bedraagt, dient de Concessiehouder onverwijld te zorgen voor vervangend vervoer voor de getroffen Reiziger(s).
- 3.1.69 De Aansluitingen dienen meegenomen te worden in de rapportage over aansluitpunctualiteit in de standaarden beschreven in de Concessiebijlage datasets OV versie 2.2.2 OV en MIPOV2008 of diens opvolger te vinden op de website www.dova.nu

Vervoer bij Evenementen

- 3.1.70 Bij Evenementen zijn de eisen aan vervoerscapaciteit (eisen onder 3.3.) onverminderd van kracht.
- 3.1.71 De Concessiehouder treedt tijdig in overleg met de organisatoren van Evenementen over de inzet van het Openbaar Vervoer.
- 3.1.72 Het staat de Concessiehouder vrij om naast de reguliere Lijnen extra Openbaar Vervoer aan te bieden van en naar Evenementen, al dan niet tegen een vergoeding van de betrokken organisator. De Concessiehouder mag voor het Evenementenvervoer tarieven en producten hanteren die afwijken van het Friese Producten- en Tarievenhuis. Voor het extra vervoer en het te hanteren product en tarief voor de Reiziger is voorafgaand een schriftelijk advies van het ROCOV Fryslân en schriftelijke toestemming van de Concessieverlener vereist. Bij Evenementenvervoer dat de Friese provinciegrens overschrijdt dient ook vooraf een schriftelijk advies te worden gevraagd aan de consumentenorganisatie in de buurprovincie.
- 3.1.73 De Concessiehouder dient rekening te houden met omvangrijke Evenementen. Voor zover nu kan worden voorzien zijn dat in ieder geval:
- Wedstrijden of andere Evenementen in het Thialfstadion in Heerenveen
 - Wedstrijden of andere Evenementen in het Abe Lenstrastadion in Heerenveen
 - Wedstrijden of Evenementen in het Cambuurstadion in Leeuwarden
 - Elfstedentocht
 - Sneekweek
 - PC Franeker
 - Evenementen in/bij het WTC.
 - Admiraliteitsdagen Dokkum
 - Evenementen Sportstad/ turnhal Heerenveen
 - Tallships-races 2026
 - TT-Assen

- Koningsdag Groningen
- Bevrijdingsdag Groningen
- Evenementen in het Stadspark van Groningen

- 3.1.74 Indien bij Evenementen (waaronder schaatswedstrijden) in het Thialfstadion geen treinen halteren op station Heerenveen IJstadion, dient de Concessiehouder extra vervoer te verzorgen tussen station Heerenveen en het Thialfstadion voor zover de vervoercapaciteit op de reguliere Buslijnen onvoldoende is om alle Reizigers te vervoeren.
- 3.1.75 Indien er een Elfstedentocht gehouden wordt in Fryslân, geldt voor het Openbaar Vervoer op de dag van dit Evenement een speciaal draaiboek als bijlage C-14. Het draaiboek wordt in overleg tussen de betrokkenen regelmatig aangepast. De Concessiehouder moet hieraan zijn medewerking verlenen. Daarnaast neemt de Concessiehouder deel aan de projectorganisatie die betrekking heeft op mobiliteit.

3.2 Marketing en Ontwikkeling

Marketing

- 3.2.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de marketing van het Openbaar Vervoer. Ook zal de Concessiehouder meewerken aan initiatieven van de Concessieverlener om het gebruik van het Openbaar Vervoer te stimuleren (zoals Tijdelijke regeling specifieke uitkering OV-ambassadeurs subsidie voor gemeenten). Als onderdeel van zijn Inschrijving heeft de Concessiehouder bij het toetsingscriterium financieel economische onderbouwing een marketingbudget gereserveerd dat dient bij te dragen aan de activiteiten om het aantal Reizigers alsmede de reizigerstevredenheid te laten stijgen.
- 3.2.2 Het marketingbudget bij inschrijving geldt gedurende de looptijd van de Concessie (inclusief indexering volgens de LBI).
- 3.2.3 De Concessiehouder stelt na gunning een marketingstrategie op waarin staat beschreven op welke wijze de Concessiehouder met zijn marketing gaat bijdragen aan de opgaven uit de Nota van Uitgangspunten (H 3). Concessieverlener wordt door Concessiehouder actief betrokken bij het opstellen van de strategie. Onderdeel van de marketingstrategie is een marktwerkingsplan. Het betreft een marktwerkingsplan voor de periode van 15 december 2024 tot en met 31 december 2025. In dit plan worden de marketingactiviteiten, een planning en het beoogde doel en resultaat in detail per marketingactiviteit voor het betreffende jaar vastgelegd. Concessieverlener wordt door de Concessiehouder actief betrokken bij het opstellen van het marktwerkingsplan.
- 3.2.4 Het marktwerkingsplan voor het volgende jaar wordt ieder jaar voor 15 september, inclusief een kostenoverzicht, aan de Concessieverlener voorgelegd ter acceptatie. De Concessiehouder toetst de plannen aan de marketingstrategie en de actualiteit. De Concessieverlener zal uiterlijk 1,5 maand voor het nieuwe jaar het marktwerkingsplan accepteren dan wel aangeven waarom het niet wordt geaccepteerd.
- 3.2.5 Indien de Concessieverlener het marktwerkingsplan niet heeft geaccepteerd, zal de Concessiehouder binnen 14 dagen een aangepast marktwerkingsplan opstellen waarin hetgeen de Concessieverlener conform artikel 3.2.4 heeft opgemerkt is verwerkt en ter acceptatie voorleggen aan de Concessieverlener. De Concessieverlener zal uiterlijk binnen 14 dagen het marktwerkingsplan accepteren.

- 3.2.6 De Concessiehouder monitort de effecten van de marktwerkingssacties. Op basis hiervan actualiseert hij jaarlijks zijn marktwerkingssplan, en neemt daarin relevante actuele ontwikkelingen en de wensen van de Concessieverlener mee.
- 3.2.7 De effecten van de marketinginspanningen worden ieder kwartaal met de Concessieverlener besproken en geëvalueerd. Op verzoek van de Concessieverlener kan een bijstelling van de marketinginspanningen plaatsvinden binnen het door de Concessiehouder in de Inschrijving genoemde beschikbare marketingbudget.
- 3.2.8 De concessiehouders en concessieverleners in Noord-Nederland (provincies Groningen, Drenthe en Overijssel) werken samen aan een gezamenlijke communicatie over en de marketing van het Openbaar Vervoer in Noord-Nederland. De Concessiehouder werkt hieraan mee en neemt deel aan eventuele overleggen hierover.
- 3.2.9 Het door de Concessiehouder aangeboden Marketingbudget laat onverlet de mogelijkheid voor de Concessieverlener om tijdens de looptijd van de Concessie in aanvulling op het marketingbudget een extra bijdrage beschikbaar te stellen, als volgens de Concessieverlener extra marketinginspanningen gewenst zijn.
- 3.2.10 Van de Concessiehouder kan voor de het extra marketingbudget een prestatieverklaring worden verlangd waarna het extra subsidiebedrag bedoeld in het vorige artikel definitief kan worden vastgesteld.

Ontwikkeling en Samenwerking tijdens de Concessie

De provincie Fryslân streeft naar een continue verbetering en ontwikkeling van het Openbaar Vervoer (dan wel een eventueel vervangend vervoerproduct) gedurende de looptijd van de Concessie. In dat kader zullen de Concessiehouder en de Concessieverlener gedurende de Concessie samen moeten werken en frequent moeten overleggen.

- 3.2.11 De Concessie onderscheidt een drietal soorten overleggen:
 - Ontwikkel-/vervoerkundig overleg, regulier maandelijks overleg over ontwikkelzaken
 - Beheeroverleg, regulier maandelijks overleg over dagelijkse gang van zaken
 - Strategisch overleg, twee maal per jaar op bestuurlijk/afdelingshoofd niveau
- 3.2.12 De Concessiehouder neemt actief deel aan alle door de Concessieverlener georganiseerde overleggen in het kader van de Concessie.
- 3.2.13 Met inachtneming van de eisen in dit PvE ten aanzien van overleggen en samenwerking, zullen de Concessieverlener en de Concessiehouder voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie nadere afspraken maken over de opzet, inhoud, frequentie en verslaglegging van de in 3.2.11 bedoelde overleggen.
- 3.2.14 De Concessiehouder zorgt voor - dan wel werkt constructief mee aan - de uitvoering van de in 3.2.13 bedoelde afspraken en toezeggingen. De Concessiehouder legt afspraken en toezeggingen vast.

- 3.2.15 De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor de Concessie (de "concessiemanager"). De concessiemanager zet zich proactief in voor het beheer en de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied.
- 3.2.16 De concessiemanager neemt deel aan de noodzakelijke overleggen met de betrokken verantwoordelijken van de provincie Fryslân. Zie ook 3.3.46 tot en met 3.3.48.
- 3.2.17 De concessiemanager beschikt over mandaat van de zijde van de Concessiehouder om te kunnen beslissen over wijzigingen in het vervoeraanbod.
- 3.2.18 Indien tijdens de looptijd de concessiemanager wegvalt, wordt deze vervangen door iemand die over de voor deze functie noodzakelijke kennis, ervaring, competenties en mandaat beschikt.
- 3.2.19 Naast de concessiemanager zet de Concessiehouder voldoende (zoveel mogelijk vaste) medewerkers in voor het beheren en het (door)ontwikkelen van de Concessie tijdens de looptijd, inclusief het implementeren van vernieuwingen en pilots/projecten. Voor deze personen en de concessiemanager gelden de volgende eisen:
- Elk van deze personen heeft een relevante HBO- of WO-opleiding.
 - Tezamen zijn deze personen voor minimaal 1 FTE per jaar beschikbaar voor de ontwikkeling van deze Concessie (niet zijnde het regulier beheer, de concessiemanager of marketingactiviteiten).
 - Tezamen hebben deze personen kennis over en aantoonbare ervaring met:
 - Het leiden van projecten en het implementeren van (nieuwe) vervoersconcepten;
 - Vervoerkunde, inclusief lokale/regionale kennis;
 - Marketing, communicatie en tarieven in het Openbaar Vervoer;
 - Materieel, duurzaamheid en milieu;
 - De aansturing en begeleiding van rijdend Personeel.
- 3.2.20 In het ontwikkeloverleg worden pilots en projecten op basis van goed onderbouwde marktconforme businesscases voorgedragen. Zowel de Concessieverlener als de Concessiehouder kunnen ideeën aandragen voor nieuwe pilots en projecten. De Concessieverlener verwacht een proactieve houding van de Concessiehouder. Nieuwe pilots en projecten maken onderdeel uit van het vast te stellen jaarlijkse Vervoerplan (3.1.52). De Concessiehouder werkt op verzoek mee aan het realiseren van nieuwe initiatieven als gevolg van de gesprekken met de Mienskip.
- 3.2.21 Voor 1 maart 2029 levert de Concessiehouder een uitgebreid evaluatierapport van de eerste jaren van de Concessie met voorstel voor de doorontwikkeling van het OV in de tweede helft van de Concessieperiode ten behoeve van de Midterm Review. Doel van de Midterm Review is om na te gaan in hoeverre afspraken tussen Concessiehouder en de Concessieverlener nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de (al dan niet gewijzigde) provinciale doelstellingen uit de Nota van Uitgangspunten en deze afspraken zo nodig te wijzigen. De evaluatie en voorstellen bevatten in ieder geval voor de totale Concessie en per Lijn (of groep Lijnen):

- De werking en resultaten van het door de Concessiehouder gedane aanbod bij start van de Concessie.
- De ontwikkeling in de klanttevredenheid (OV-klantenbarometer).
- Het OV-gebruik (onder andere het aantal instappers, reizigerskilometer Flex OV en kostendekking).
- Het gebruiksgemak van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een beperking en evaluatie van het aanmeldprotocol (zie 3.4.48).
- De ontwikkeling van de Vervoeropbrengsten.
- De uitvoeringskwaliteit (Punctualiteit, Rituitval, Informatieverstrekking) afgelopen jaren.
- De marketing resultaten.
- Het effect van gewijzigde tarieven, producten en/of betaalwijzen.
- De werking en resultaten van het Flex-OV en nieuwe vormen van Maatwerk.
- De financiële ontwikkeling van de Concessie.

Het voorstel voor de doorontwikkeling van de Concessie bevat in ieder geval:

- De te verwachten ontwikkelingen van het OV in Fryslân.
- De te verwachten effecten op het OV-netwerk.
- Voorstellen voor wijzigingen.
- Voorstellen voor producten en tarieven inclusief onderbouwing.
- Het Ontwikkelplan voor het eerstvolgende jaar.

Het evaluatierapport en het voorstel zullen tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener worden besproken. Naar aanleiding van de bespreking(en) is het mogelijk dat de Concessieverlener afspraken - zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen en bijlagen bij deze documenten - na overleg met de Concessiehouder zal wijzigen, toevoegen, laten vervallen dan wel maatregelen treffen om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen.

De bespreking(en) zal plaatsvinden voor 1 mei 2029 opdat de mogelijke wijzigingen, toevoegingen, maatregelen, et cetera als voormeld uiterlijk 1 januari 2030 in werking zullen treden.

Samenwerking met het ROCOV Fryslân

- 3.2.22 Conform de Wet personenvervoer 2000 (artikel 31) biedt de Concessiehouder consumentenorganisaties (vertegenwoordigd in het ROCOV Fryslân) ten minste eenmaal per jaar de gelegenheid advies aan haar uit te brengen over een voorgenomen wijziging van onder andere de Dienstregeling, producten, tarieven en overige onderwerpen zoals beschreven in het Besluit personenvervoer 2000 (artikel 33). Voor het jaarlijkse Vervoerplan worden de termijnen zoals in de Dienstregelingprocedure omschreven gehanteerd. Ook voor tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling vraagt de Concessiehouder aan ROCOV Fryslân advies.
- 3.2.23 Voordat advies wordt uitgebracht, stelt de Concessiehouder het ROCOV Fryslân in de gelegenheid overleg met haar te voeren. De Concessiehouder zendt binnen vier weken na het overleg een verslag van dit overleg naar het ROCOV Fryslân en stuurt een afschrift aan de Concessieverlener.

- 3.2.24 De Concessiehouder betreft het in 3.2.22 bedoelde advies bij de uitvoering van de Concessie en informeert het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener uiterlijk zes weken voor de ingangsdatum van de maatregelen schriftelijk over de wijze waarop dit gebeurt.
- 3.2.25 Indien de Concessiehouder het advies van het ROCOV Fryslân niet of niet geheel volgt deelt hij schriftelijk aan het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener zijn beweegredenen daarvoor mee. Een van het advies van het ROCOV Fryslân afwijkend plan wordt door de Concessiehouder niet ingezet voordat de Concessieverlener dit schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.2.26 Bij wijzigingen aan grensoverschrijdende verbindingen overlegt de Concessiehouder ook met de concessieverlener, concessiehouder en het consumentenplatform van het betreffende concessiegebied.

3.3 Uitvoeringskwaliteit en monitoring

In deze paragraaf worden eisen gesteld aan de uitvoeringskwaliteit van het Openbaar Vervoer en de wijze waarop de Concessieverlener deze monitort. Aan de orde komen:

- Eisen aan de uitvoeringskwaliteit: punctualiteit, Aansluitingen, rituitval, Overmacht, capaciteit.
- Concessiebeheer en monitoring.

De Concessieverlener streeft naar betrouwbaar Openbaar Vervoer. Tegelijk realiseert hij zich dat de Concessiehouder de betrouwbaarheid niet geheel in eigen hand heeft: bijvoorbeeld verkeersopstoppen, wegwerkzaamheden of weersomstandigheden kunnen de betrouwbaarheid negatief beïnvloeden. De Concessieverlener kiest er daarom voor te sturen op de zaken die de Concessiehouder kan beïnvloeden en het beperken van zaken die voor de Reiziger tot de meeste hinder leiden: het missen van Aansluitingen en rituitval.

Punctualiteit en Aansluitingen

- 3.3.1 Minimaal 90% van de Ritten van het Openbaar Vervoer (exclusief Ritten op afroep vertrekt - gemeten op kwartaalbasis op lijnniveau - uiterlijk 60 seconden voor tot uiterlijk 180 seconden na de vertrektijd volgens Dienstregeling vanaf beginhalten en Knooppunten onderweg. Eerder dan 60 seconden van tevoren vertrekken is niet toegestaan, wel mag bij maximaal 10% van de Ritten meer dan 180 seconden na de vertrektijd volgens Dienstregeling worden vertrokken.
- 3.3.2 Minimaal 90% van de Ritten van het Openbaar Vervoer (exclusief Maatwerk) komt - gemeten op kwartaalbasis op lijnniveau - uiterlijk 180 seconden aan na de aankomsttijd volgens Dienstregeling op Knooppunten en eindpunten.
- 3.3.3 Buslijnen die aansluiten op Veerboten zijn uitgezonderd van de punctualiteitseisen van artikel 3.3.1 en 3.3.2, omdat deze Lijnen moeten wachten op de Veerboten. Het gaat hier om Lijnen die Aansluiting bieden op de Veerboten niet zijnde sneldiensten en watertaxi's in Harlingen, Holwerd, Lauwersoog en de havens op de Friese Waddeneilanden. Scholierenlijn 612 is eveneens uitgesloten van de punctualiteitseisen.

- 3.3.4 Indien de punctualiteitseisen niet kunnen worden gehaald vanwege een structurele belemmering binnen de invloedssfeer van een wegbeheerder, treedt de Concessiehouder tijdig in overleg met de wegbeheerder om hinder zoveel mogelijk te voorkomen. De Concessiehouder spant zich in om tot een oplossing te komen die de overlast voor de Reiziger tot een minimum beperkt.
- 3.3.5 De Concessieverlener en de Concessiehouder treden in overleg over hoe met de in 3.3.4 genoemde belemmeringen, in het geval deze structureel zijn, om te gaan in relatie tot de punctualiteitseisen. De Concessiehouder maakt daarbij aannemelijk dat de belemmeringen invloed hebben op het uitvoeren van de Dienstregeling en de punctualiteitseisen.

Rituitval

- 3.3.6 Het aantal uitgevallen Ritten (uitgezonderd Ritten op afroep), waarbij geen sprake is van Overmacht aan de zijde van de Concessiehouder, mag per kwartaal maximaal 0,2% van het totaal aantal Ritten van dat betreffende kwartaal in de Dienstregeling bedragen.

NB: uitgevallen Ritten tellen ook als Ritten die niet op tijd vertrekken resp. aankomen conform 3.3.1 en 3.3.2. Hierbij geldt dat uitgevallen Ritten waarbij de oorzaak Overmacht is, weliswaar tellen, doch buiten de punctualiteitseisen gehouden mogen worden.

- 3.3.7 De verrekening voor uitgevallen en deels uitgevallen Ritten vindt plaats als bepaald in artikel 7.6 onder c Concessiebesluit.

Wegwerkzaamheden

De Concessieverlener heeft met andere wegbeheerders in het Concessiegebied de afspraak gemaakt om de Concessiehouder tijdig te informeren en te consulteren over omleidingen door wegwerkzaamheden en/of Evenementen die gevolgen hebben voor de exploitatie van het Openbaar Vervoer.

De Concessieverlener zal, voor zover hij ook wegbeheerder is en voor zover hij over informatie terzake beschikt, de Concessiehouder tijdig informeren en indien mogelijk consulteren over omleidingen door wegwerkzaamheden en/of Evenementen die gevolgen hebben voor de exploitatie van het Openbaar Vervoer.

- 3.3.8 De Concessiehouder heeft één aanspreekpunt voor wegbeheerders om te overleggen over wegwerkzaamheden. De Concessiehouder deelt dit aanspreekpunt mee aan de wegbeheerders.
- 3.3.9 De Concessiehouder informeert Buurtbusorganisaties tijdig over werkzaamheden die de exploitatie van Buurtbuslijnen beïnvloeden. Indien Concessiehouder, Buurtbusorganisatie en wegbeheerder dit overeenkomen, mogen wegbeheerder en Buurtbusorganisatie dit rechtstreeks regelen.

- 3.3.10 De Concessiehouder neemt bij wegwerkzaamheden op een route van het Openbaar Vervoer het initiatief om tijdig met een alternatieve route of een andere oplossing te komen waardoor de Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden en Aansluitingen zoveel mogelijk in stand blijven. De alternatieve route of een andere oplossing heeft geen consequenties voor de reiskosten van de Reiziger. De Concessiehouder dient de Concessievrerlener terzake vooraf te informeren.
- 3.3.11 Wanneer het rijden van de gebruikelijke route van het Openbaar Vervoer niet mogelijk is door wegwerkzaamheden, kan de Concessiehouder afwijken van de route en Dienstregeling. De Concessiehouder dient, voor zover mogelijk, halten die niet zijn gelegen aan het traject waarop de werkzaamheden plaatsvinden te blijven bedienen.
- 3.3.12 Indien een Kern als gevolg van wegwerkzaamheden in het geheel niet meer bediend kan worden, biedt de Concessiehouder vervangend Vervoer aan met dezelfde frequenties als de vervallen/omgeleide Lijn, tenzij hij aantoont dat dit niet mogelijk is of onevenredig veel kost in relatie tot het aantal Reizigers.
- 3.3.13 De eventuele extra exploitatiekosten en/of opbrengstenderving die voortvloeien uit wegwerkzaamheden zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. Alleen in uitzonderlijke gevallen, als de extra rijtijd per Rit door wegwerkzaamheden meer dan drie minuten bedraagt en dit zich gedurende een periode van minimaal negen maanden voordoet, kan de Concessiehouder deze extra rijtijd meetellen bij de berekening van het aantal DRU's in zijn jaarlijkse Vervoerplan.
- 3.3.14 Bij geplande werkzaamheden van drie maanden of langer maakt de Concessiehouder een tijdelijke Dienstregeling. Deze wordt ter goedkeuring aan de Concessievrerlener voorgelegd en minimaal één maand voor ingang gecommuniceerd op in ieder geval de onderhavige, tijdelijk vervallen halten en/of tijdelijke halte(n) met de gewijzigde vertrek- en/of aankomsttijden.
- 3.3.15 Bij wegwerkzaamheden van meer dan 3 weken informeert de Concessiehouder de Reizigers minimaal één maand van tevoren, ten minste via de website en de app van de Concessiehouder, in de Bus op de Buslijnen waarop de werkzaamheden betrekking hebben en op de betreffende halten. De informatie over de werkzaamheden bestaat uit (1) de aard en duur van de werkzaamheden en (2) de gevolgen voor de beschikbaarheid van halten en de routes van Buslijnen, inclusief reisadvies en dichtstbijzijnde halte.
- 3.3.16 Bij wegwerkzaamheden korter dan 3 weken informeert de Concessiehouder de Reizigers minimaal één week voor aanvang van de werkzaamheden overeenkomstig eis 3.3.15.
- 3.3.17 Een aantal (grote) werkzaamheden is op dit moment reeds gepland. Op de website <https://melvin.ndw.nu/public> is informatie te vinden over geplande wegwerkzaamheden in Fryslân. De planning is indicatief.

Vervoerscapaciteit

- 3.3.18 De door de Concessiehouder in te zetten materieelcapaciteit moet voldoende zijn voor de vervoervraag. De Concessiehouder dient op eigen kosten zo nodig Versterkingsritten in te zetten wanneer de conform Vervoerplan/Dienstregeling aangeboden capaciteit per Rit niet afdoende is. De Concessieverlener zal over deze ingezette versterkingen worden geïnformeerd.
- 3.3.19 Alleen in de Spitsperiode is het toegestaan dat het aantal Reizigers in het Voertuig groter is dan het aantal beschikbare zitplaatsen. Reizigers hoeven tijdens een Rit nooit langer dan vijftien minuten te staan. Gemiddeld per maand buiten de Vakantieperiode, gemeten op het drukste punt van een Rit, mag de bezetting per Rit niet hoger zijn dan het aantal Zitplaatsen + 1,75 maal het aantal m2 beschikbaar voor staanplaatsen conform opgave fabrikant.
Buiten de Spitsperioden zijn staanplaatsen alleen toegestaan over korte afstanden van maximaal tien minuten rijtijd. Dit is het geval in bijvoorbeeld in ritten van en naar scholen of aansluitend op drukke afvaarten op de Waddeneilanden. Op andere locaties uitsluitend na toestemming van de Concessieverlener.
- 3.3.20 De Concessiehouder heeft de plicht om alle Reizigers die op een halte staan en te kennen geven mee te willen, te vervoeren. Wanneer de in 3.3.19 genoemde bezettingsnorm is bereikt en er nog passagiers bij de halte staan, en de volgende Rit meer dan 30 minuten later vertrekt, dan dient de Concessiehouder een extra Voertuig in te zetten. Dit extra Voertuig dient binnen 30 minuten na de oorspronkelijke vertrektijd vanaf de betreffende halte te vertrekken en de geplande route te vervolgen.
- 3.3.21 Als blijkt dat de geboden capaciteit op (een gedeelte van) een Rit gedurende 10 Werkdagen in een periode van drie weken onvoldoende is op basis van de artikelen 3.3.18 tot en met 3.3.20 neemt de Concessiehouder maatregelen waardoor binnen 3 dagen de capaciteit wel voldoende is. Bij ingang van het nieuwe schooljaar geldt een termijn van 5 Werkdagen in twee weken.
- 3.3.22 Tijdens drukke perioden rijdt de Concessiehouder op de Lijnen die aansluiten op de veerdiensten voldoende Ritten en/of Versterkingsritten, zodanig dat Reizigers niet de Aansluiting op de boot missen door gebrek aan capaciteit.

Klantoordeel

- 3.3.23 De Concessieverlener hanteert een streefwaarde voor het algemene klantoordeel gebaseerd op de OV-Klantenbarometer. De streefwaarde voor de Lijnen op het vaste land is 7,9. Voor de (Friese) Waddeneilanden is de streefwaarde 8,4.
- 3.3.24 Wanneer een streefwaarde niet behaald wordt, dient de Concessiehouder binnen drie maanden na publicatie van de OV-Klantenbarometer een verbeterplan in met concrete acties.

Aan te leveren data, informatie en dashboard

- 3.3.25 De Concessiehouder verstrekt de Concessieverlener via het Dashboard eenduidige gegevens, rapportages en analyses ten behoeve van onder meer monitoring van de nakoming van de eisen en de Inschrijving van de Concessiehouder, de Midterm Review, het ontwikkelen van de Concessie en de voorbereiding van (de aanbesteding van) de opvolgende concessie. De Concessiehouder rapporteert over alle aspecten en eisen die samenhangen met de Concessie.
- 3.3.26 De Concessiehouder toont door middel van de verstrekte gegevens aan dat hij voldoet aan de eisen die zijn gesteld. In een kwartaalrapportage geeft de Concessiehouder voor ieder aspect/eis aan hoe hierop gescoord wordt en wat de trend is. Opvallende ontwikkelingen worden toegelicht. Indien hij niet aan de eisen voldoet geeft hij aan welke verbetermaatregelen hij neemt om wel aan de eisen te voldoen.
- 3.3.27 Het Dashboard is een actueel online platform met een analyse- en exportfunctie dat te allen tijde volledig toegankelijk en bruikbaar is voor de Concessieverlener. In het Dashboard dient de informatie op zoveel mogelijk relevante manieren gefilterd en of geaggregeerd te kunnen worden (bijvoorbeeld per Lijn, per uurblok, dagsoort, kaartsoortgebruik, type Lijn, meerdere Lijnen samen) door zowel de Concessiehouder als de Concessieverlener. Het Dashboard bevat minimaal de gegevens volgens de MIPOV standaarden (Concessiebijlage datasets OV en MIPOV2008 of diens opvolger, zie bijlage C-10 en C-17). Het Dashboard bevat tevens de gegevens van Flex-OV (zie ook artikel 3.10.33). Op verzoek van de Concessieverlener kunnen nog andere gegevens worden toegevoegd aan het Dashboard.
- 3.3.28 De data en rapportages dienen de gehele Concessieperiode beschikbaar te zijn voor de Concessieverlener. Na afloop van de Concessieperiode dient de data via het Dashboard nog minimaal 5 jaar voor de Concessieverlener beschikbaar te zijn. Indien hiervoor licenties vereist zijn stelt de Concessiehouder deze om niet beschikbaar. De Concessiehouder en de Concessieverlener maken tijdens de implementatie van de Concessie nadere afspraken over de indeling van het Dashboard en de analysefunctie.
- 3.3.29 De Concessiehouder verstrekt verder viermaal per jaar een kwartaalrapportage binnen 6 weken na verstrijken van het betreffende kwartaal, met daarin opgenomen:
- Een overzicht van het lijnennet, de kwantiteiten (DRU's), reizigersaantallen en reizigersopbrengsten per papieren kaartsoort en propositie op de OV-chipkaart en/of andere betaalwijzen.
 - Een overzicht van gebruik van Flex-OV en/of andere vormen van door de Concessiehouder uitgevoerd Maatwerk.
 - De belangrijkste kwaliteitsindicatoren en veranderingen daarin (waaronder in ieder geval (aansluit)punctualiteit, rijtijden, rituitval, klachten en incidenten), waarbij afwijkingen van de norm zichtbaar zijn.
 - Een verslag van gevoerd beheeroverleg en overleg met derden over uitvoeringskwaliteit, inclusief een overzicht van de gemaakte afspraken en de stand van zaken.
 - De voortgang van de transitie Zero Emissie en invulling aan Circulariteit.

- Een vooruitblik op te verwachten kansen en knelpunten en de benutting respectievelijk aanpak daarvan.

Deze kwartaalrapportage is belangrijke input voor het beheeroverleg.

- 3.3.30 De Concessiehouder past de informatievoorziening aan wanneer op basis van landelijk overleg of andere voorschriften de inhoud van de aan te leveren informatie wordt gewijzigd (bijvoorbeeld als gevolg van een aanpassing of opvolger van het MIPOV (Concessiebijlage Datasets OV en MIPOV2008 of diens opvolger).
- 3.3.31 Indien - na overleg met en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener - de Concessiehouder de methodiek van gegevensverzameling voor (een) kengetal(len) wijzigt, zorgt hij ervoor dat de gegevens vergelijkbaar blijven met voorgaande perioden.
- 3.3.32 De kwartaalrapportage kan door de Concessieverlener openbaar worden gemaakt.
- 3.3.33 De Concessieverlener is gerechtigd meer en andere informatie op te vragen die verband houdt met het uitvoeren van de Concessie. De Concessiehouder dient deze informatie, indien bij hem beschikbaar of door hem met een redelijke inspanning te achterhalen, op eerste verzoek van de Concessieverlener, binnen een door de Concessieverlener te stellen redelijke termijn, doch zo snel als mogelijk na verzoek van de Concessieverlener, te verstrekken, met inachtneming van de wet- en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Concessiehouder.
- 3.3.34 De Concessiehouder voorziet de aan de Concessieverlener ter beschikking gestelde gegevens desgevraagd van een door zijn bestuurder(s) rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin de Concessiehouder verklaart dat de gegevens een waarheidsgetrouw beeld geven.
- 3.3.35 De Concessiehouder staat toe dat er in opdracht van de Concessieverlener door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op zijn interne processen en systemen (waaronder chipkaart-, Voertuigvolg- en EBS-systemen (=Elektronische Boord Systemen) wordt uitgevoerd teneinde de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren. Hierbij kan ook de inzet van een mysteryguest-onderzoek aan de orde zijn.
- 3.3.36 De Concessiehouder dient medewerking te verlenen aan de Concessieverlener ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde) controle ter naleving van de genoemde normen en controle van de aangeleverde monitoringsinformatie.
- 3.3.37 Om een actueel beeld te houden van wat Reizigers vinden van de kwaliteit van het OV, laat de Concessieverlener ieder jaar of vaker een tevredenheidsonderzoek uitvoeren (op dit moment is dat de OV-Klantenbarometer). De Concessiehouder verleent hieraan zijn medewerking.

- 3.3.38 Alle informatie en data die door de Concessiehouder wordt gegenereerd en/of geleverd inzake de Concessie, zijn eigendom van de Concessieverlener en kunnen door de Concessieverlener zonder enige beperking worden gebruikt. De Concessieverlener kan deze -voor zover voor hen relevant- ter beschikking stellen aan andere stakeholders, zoals wegbeheerders, concessiehouders van aangrenzende concessies, aangrenzende concessieverleners, het ROCOV Fryslân en aan deelnemers aan de volgende aanbesteding. Ook kan de Concessieverlener (delen van) deze informatie publiceren.

Bepaalde informatie kan, met inachtneming van de Wet open overheid, als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor derden niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling door de Concessieverlener, na overleg met en onderbouwing door de Concessiehouder. De Concessieverlener stimuleert de Concessiehouder om monitoringsdata zoveel als mogelijk uit zichzelf openbaar te maken / ter beschikking te stellen aan relevante partijen.

- 3.3.39 De Concessiehouder stelt alle data en informatie die verband houdt met de uitvoering van de Concessie zonder voorbehoud beschikbaar aan de Concessieverlener, tenzij het verstrekken daarvan op grond van wet- en regelgeving niet is toegestaan. De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met inachtneming van wet- en regelgeving.
- 3.3.40 Maanddata dienen binnen 3 weken na het verstrijken van de betreffende maand in het Dashboard te worden opgenomen en kwartaaldata binnen een maand na verstrijken van het betreffende kwartaal. Jaardata binnen 10 weken na verstrijken van het betreffende jaar.
- 3.3.41 De Concessiehouder dient, op eerste verzoek van de Concessieverlener en door de Concessieverlener aangewezen derden, data beschikbaar te stellen zoals halte-informatie en data uit planningssystemen ten behoeve van landelijke dashboards zoals OverOV, het centraal haltebestand (CHB).
- 3.3.42 ICT-systemen in de Voertuigen sluiten aan bij de landelijke BISON-standaarden.
- 3.3.43 De Concessiehouder dient alle Ritten van begin tot eindpunt te volgen en loggen, onder meer voor het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van realtime Reisinformatie. Het aantal geheel of gedeeltelijk niet-gevolgd/niet-gelogde Ritten van het Regulier OV bedraagt in een maand maximaal 2%. De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal aan de Concessieverlener over het aantal Ritten dat niet gevolgd/niet gelogd is.
- 3.3.44 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' (zie bijlage C-15).¹
- 3.3.45 De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen, als genoemd in het vorige lid, binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.

¹ <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies>

Concessiebeheer

De Concessieverlener wil de vinger aan de pols houden bij de uitvoering van de Concessie. Voor een goede verdere ontwikkeling van het Openbaar Vervoer is het belangrijk om inzicht te hebben in de ontwikkeling van reizigersaantallen, doelgroepen, reisgedrag en opbrengsten. Daarnaast wil de Concessieverlener een beeld hebben van de belangrijkste knelpunten in de uitvoering om daarin zonodig bij te kunnen sturen, en – desnoods – Boetes op te leggen. De Boeteregeling is met name geënt op het (financiële) voordeel dat de Concessiehouder genoten heeft van het niet nakomen van bepaalde voorwaarden en het financiële nadeel dat hij Reizigers of andere derden berokkend heeft. Daarnaast kan de Concessieverlener het opleggen van Boetes inzetten als effectieve prikkel voor de Concessiehouder om concessievoorschriften na te leven. De Boeteregeling is opgenomen in de Financiële Bepalingen.

- 3.3.46 De Concessiehouder, waaronder in ieder geval inbegrepen de concessiemanager, neemt actief deel aan het concessie- en beheeroverleg over de uitvoering van de Concessie en onderneemt proactief actie op de gezamenlijk geconstateerde verbeterpunten.
- 3.3.47 Het beheeroverleg vindt 1x per 4 weken plaats. In het beheeroverleg komen onder meer de volgende zaken aan de orde:
- uitvoering(skwaliteit) in het algemeen;
 - klachten (aantallen / aard / verbeterpunten);
 - Dienstregeling;
 - communicatie en marketing;
 - Sociale Veiligheid.

De Concessiehouder is proactief in het (tussentijds) melden, aan de orde stellen en in actie komen bij afwijkingen van de afspraken en eisen of zaken die in het belang zijn van de Reizigers en/of de Concessieverlener.

- 3.3.48 De Concessiehouder werkt onverkort en om niet mee aan de uitvoering van al het door de Concessieverlener geïnitieerde onderzoek naar uitvoering van de Concessie. Deze medewerking houdt ten minste in: het toestaan dat er (aangekondigd en onaangekondigd) onderzoek wordt verricht naar (de kwaliteit van) het Openbaar Vervoer.

3.4 Materieel en milieu

De Concessieverlener wil de milieuprestatie van het Openbaar Vervoer verbeteren en wil naar volledige Zero Emissie (ZE) vloot in Fryslân in 2030 en zo mogelijk al eerder. De Concessiehouder dient bij Inschrijving een plan op te stellen waarin hij zijn aanbod beschrijft hoe hij de transitie naar ZE vormgeeft en welk Materieel hij aanbiedt met de daarbij behorende milieuvoordelen.

Om het Openbaar Vervoer aantrekkelijk te houden voor de Reiziger worden hoge eisen gesteld aan het comfort en de toegankelijkheid van het Materieel.

De materieeleisen voor Flex-OV zijn in paragraaf 3.10 uitgewerkt.

De materieeleisen voor de Waddeneilanden zijn in paragraaf 3.11 uitgewerkt.

In dit Bestek is in bijlage C-19 een regeling opgenomen t.a.v. overname elektrische Bussen, Laadinfrastructuur en onderhoudscontract van de huidige concessiehouder en/of de Concessieverlener. Dit betreft een verplichte overname van:

- 6 Bussen die momenteel onderdeel uitmaken van de stadsdienst Leeuwarden incl. bijbehorende Laadinfrastructuur van Arriva;
- 6 Bussen die momenteel worden ingezet op Schiermonnikoog incl. bijbehorende Laadinfrastructuur en het onderhoudscontract.

Deze Bussen hoeven niet verplicht op die locaties ingezet te worden.

Voor ZE-materieel dat voor deze Concessie wordt aangeschaft alsmede de Laad- en tankinfrastructuur geldt een overnameregeling voor de opvolgende Concessie. (Zie bijlage C-20).

Materieel dat door Concessiehouder wordt overgenomen dient binnen 1 maand na start van de Concessie te zijn omgebouwd en gereed te zijn voor de Concessie (waaronder niet uitputtend: huisstijl, stickers en de benodigde apparatuur (KAR, betaalsystemen, etc.).

In de artikelen 3.4.1 t/m 3.4.56 zijn de eisen aan het Materieel opgenomen. Ten aanzien van het Materieel voor de Buurtbus en Flex-OV gelden aparte eisen, zie artikelen 3.4.57 t/m 3.4.67 respectievelijk artikelen 3.10.36 t/m 3.10.43.

Noot! De Concessieverlener onderzoekt op dit moment het onder voorwaarden beschikbaar stellen van strategische stallingen. De informatie hierover wordt bij het Bestek beschikbaar gesteld.

Inzet Materieel

- 3.4.1 De Concessiehouder zet in de Concessie alleen Materieel in dat is omschreven in het Implementatieplan en het Transitieplan in zijn Inschrijving (Versterkingsritten mogen afwijken). Inzet van ander Materieel en/of vervanging van Materieel is alleen toegestaan indien dat van gelijkwaardige kwaliteit of beter is ter beoordeling aan de Concessieverlener en na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
- 3.4.2 Tijdens de looptijd van de Concessie zal de Concessiehouder op het gebied van duurzaamheid blijven ontwikkelen en innoveren. De Concessiehouder zal volledige medewerking verlenen aan eventuele initiatieven of pilots op het gebied van duurzaamheid.
- 3.4.3 Het is toegestaan om op C-spitslijnen met een frequentie van drie of minder Ritten per dag per richting Materieel in te zetten dat voldoet aan de eisen voor Versterkingsritten.

Leeftijd

- 3.4.4 Een Bus is op enig moment in de Concessie niet ouder dan 14 jaar (gerekend vanaf de datum eerste toelating (in buitenland indien daar de eerste toelating was) zoals vermeld op het kentekenbewijs deel 1). Voor volledig ZE Voertuigen geldt een maximale leeftijd van 16 jaar.

Milieueisen Materieel

- 3.4.5 De Concessiehouder zet zich in om het in te zetten Materieel zo snel als mogelijk ZE te krijgen. Het Materieel zal qua milieuprestaties minimaal voldoen aan de volgende voorwaarden:
1. Bussen, uitgezonderd Versterkingsbussen, tot 31 december 2030 minimaal Euro VI, vanaf 31 december 2030 zijn alle Bussen (exclusief Versterkingsbussen) Zero Emissie
 2. Auto's, uitgezonderd Buurtbussen, tot 1 januari 2027 Euro 6, vanaf 1 januari 2027 uitsluitend Zero Emissie.
 3. Buurtbussen minimaal Euro 6 en vanaf 31 december 2030 Zero Emissie, zie ook artikel 3.4.57 e.v..
 4. Materieel waarvan de eerste toelating na 1 januari 2025 is, voldoet altijd aan de eisen voor Zero Emissie.
- 3.4.6 Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Concessieverlener af te wijken van de voorgeschreven milieuprestaties.
- 3.4.7 Eisen aan Zero Emissie zoals beschreven in eis 3.4.5 gelden ook voor de apparatuur ten behoeve van klimaatbeheersing in dit Materieel, zoals standkachels of airconditioning. Deze eis geldt niet voor het over te nemen Materieel. Indien goed onderbouwd mag ten behoeve van de actieradius hiervan afgeweken worden voor de A-lijnen.
- 3.4.8 De artikelen 3.4.5 t/m 3.4.7 zijn tevens van toepassing op Auto's die bedrijfsmatig of contractueel ingezet worden voor Personeel of vervoer van Personeel van deze Concessie.
- 3.4.9 Materieel dat wordt ingezet op Versterkingsritten dient minimaal te voldoen aan de Euro VI norm. Met uitzondering van de Waddeneilanden.
- 3.4.10 De Concessiehouder is vrij in de keuze van brandstof/energiedrager dan wel aandrijftechniek ten behoeve van de inzet van Bussen op voorwaarde dat ze voldoen aan de emissienormen zoals genoemd in artikel 3.4.5 en 3.4.9.
- 3.4.11 Indien de Concessiehouder in het kader van deze Concessie Groengas gebruikt (mogelijk tot 2030, voldoet niet aan eisen ZE in 3.4.5) dient deze te worden geproduceerd binnen een straal van 300km rondom station Leeuwarden en voldoen aan de ISCC EU en haar opvolgers of gelijkwaardig. De Concessiehouder levert een certificaat of certificaten aan waaruit dit blijkt.
- 3.4.12 Wanneer de Concessiehouder in het kader van deze Concessie Hernieuwbare Brandstof eenheden (HBE's) verwerft draagt hij deze om niet over aan de Concessieverlener. Deze worden overgeboekt op de rekening van de Concessieverlener.
- 3.4.13 Bij het gebruik van Hernieuwbare brandstoffen als energiedrager geldt dat de biomassa die daarvoor als grondstof dient, niet geschikt mag zijn om tot voedsel verwerkt te worden of dat de teelt van de biomassa voedselproductie verdringt (geen 'food-for-fuel'). De Concessiehouder maakt dit inzichtelijk door middel van certificaten.

- 3.4.14 De Concessiehouder zal zich in de uitvoering houden aan het Implementatieplan en Transitieplan, zoals dat bij Inschrijving is ingediend.
- 3.4.15 De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om in overleg met de Concessiehouder versnelling aan te brengen in de aangeboden duurzaamheidstransitie.
- 3.4.16 De Concessiehouder neemt alle maatregelen ter beperking van energiegebruik en/of CO₂-uitstoot en/of uitlaatemissies die binnen 4 jaar kunnen worden terugverdiend, met uitzondering van de laatste 2 jaar van de Concessie.
- 3.4.17 Indien de Concessiehouder gebruikmaakt van elektriciteit voor het laden van de Voertuigen, dan wel voor het produceren van waterstof dient (aantoonbaar) uitsluitend elektriciteit of waterstof uit 100% hernieuwbare bronnen te worden gebruikt. Deze hernieuwbare energie wordt bij voorkeur regionaal, maar altijd binnen een straal van 300 kilometer van station Leeuwarden, opgewekt/geproduceerd. De Concessiehouder maakt dit inzichtelijk door middel van garanties van oorsprong (GVO's). Bij uitzondering kan hiervan na toestemming van de Concessieverlener worden afgeweken.
- 3.4.18 Indien de Concessiehouder Bussen op elektriciteit of waterstof inzet, maakt hij afspraken met de betreffende veiligheidsregio's over de passende werkwijze bij incidenten.

Laad- en tankinfrastructuur

- 3.4.19 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf, aansluiting, aanleg en onderhoud van Laad- en tankinfrastructuur en overige infrastructuur die nodig is voor de inzet van al het aangeboden Materieel (inclusief ZE- materieel), inclusief de daarvoor benodigde toestemmingen, opstalrechten en vergunningen van derden.
- 3.4.20 De Concessiehouder stemt de aanleg van Laad- en tankinfrastructuur af met de desbetreffende wegbeheerder(s) of particuliere grondeigenaren, rekening houdend met de ruimtelijke inpassing van de Laad- en tankinfrastructuur.
- 3.4.21 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Laad- en tankinfrastructuur voldoet aan de eisen met betrekking tot standaardisatie en interoperabiliteit, conform vigerende Europese normen.
- 3.4.22 De Concessiehouder zal de Laad- en tankinfrastructuur aan het einde van de Concessieperiode overdragen aan een nieuwe (opvolgende) concessiehouder conform het bepaalde in bijlage C-20.
- 3.4.23 De Concessiehouder werkt mee aan medegebruik van de Laad- en tankinfrastructuur, tenzij de Concessieverlener met de Concessiehouder van oordeel is dat dit ten koste van de uitvoering van de Concessie gaat. De Concessiehouder komt met de verzoekende partij een redelijke gebruiksvergoeding overeen, gebaseerd op kosten. Indien geen overeenstemming kan worden bereikt, stelt de Concessieverlener een redelijke gebruiksvergoeding vast.

- 3.4.24 Voor een goede benutting van het energienet is inzicht in het gebruik door het Zero Emissie materieel essentieel. De Concessiehouder levert op verzoek gegevens aan over het energiegebruik van de Laad- en tankinfrastructuur. Zowel over het laadpunt als over het inkoopstation. De Concessieverlener mag deze gegevens delen met de netbeheerders. De Concessiehouder dient er voor te zorgen dat de piekbelasting op het net zo laag als mogelijk blijft, en dat er zo weinig mogelijk energie uit het netwerk gehaald wordt indien elektriciteit als energiedrager gebruikt wordt.

Circulariteit en duurzaamheid

- 3.4.25 De Concessiehouder neemt maatregelen die bevorderlijk zijn voor Circulariteit – een vorm van ondernemen waarbij alles erop is gericht om materialen en grondstoffen uit de natuur zo lang en efficiënt mogelijk te gebruiken. De Concessiehouder zal na concessieverlening een plan einde levensduur opstellen ten aanzien van het Materieel alsmede andere gebruiksproducten binnen de Concessie, waarbij wordt ingegaan op welke wijze de Concessiehouder het Materieel (of de onderdelen, materialen en/of grondstoffen daarvan) alsmede de andere gebruiksproducten zo circulair mogelijk gebruikt blijven worden.
- 3.4.26 De Concessiehouder zal na verlening van de Concessie zo snel mogelijk een certificering verkrijgen ten aanzien van de CO2-prestatieladder. Na het behalen van de certificering, zal Concessiehouder de certificering hiervan continueren gedurende de Concessie en zich inspannen om in tredes te klimmen.
- 3.4.27 De Concessiehouder levert in het kwartaalverslag van Q 4 van het betreffende kalenderjaar een overzicht van de resultaten van de maatregelen op het gebied van Circulariteit in het betreffende kalenderjaar en doet daarbij verbetervoorstellen indien maatregelen niet functioneren of niet het beoogde effect hebben.
- 3.4.28 De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om in de uitvoering en in overleg met de Concessiehouder extra middelen en extra maatregelen te treffen op het gebied van Circulariteit.
- 3.4.29 De Concessiehouder maakt in het genoemde verslag in Q4 – voor zover mogelijk – inzichtelijk op welke wijze het Materieel wordt geproduceerd en maakt daarbij de oorsprong van de gebruikte materialen.

Comfort en uitrusting

- 3.4.30 Het Materieel dient te voldoen aan de wet- en regelgeving. De Concessiehouder draagt ervoor zorg dat het Materieel en de uitrusting werkt zoals het zou moeten doen.
- 3.4.31 Het in te zetten Materieel is in ieder geval voorzien van:
- goede vering;
 - comfortabele stoelen;
 - Voldoende beenruimte met een minimale steek ((gemeten bij stoelen die achter elkaar staan, beide in de rijrichting*) de afstand tussen de achterzijden van de rugleuningen of enig ander punt voor zover voor beide stoelen aan elkaar gelijk op rughoogte) voor

- A-lijnen en B-lijnen
80% van de stoelen in de rijrichting ≥ 75 cm, waarbij de steek bij het restant van de stoelen ≥ 72 cm bedraagt;
- C-lijnen, D-lijnen (Buurtbussen en Flex-OV), E-Lijnen en F-lijnen (voor zowel Bussen als Auto's)
100% van de stoelen in de rijrichting ≥ 72 cm

* Hierbij geldt dat stoelen in de rijrichting die onderdeel zijn van een "vierzit" niet meetellen.

- goede verlichting;
- zodanige voorzieningen dat beslagen ruiten normaliter niet voorkomen;
- geluidsarme motoren;
- trillingdempende banden;
- voldoende bagageruimte;
- goed functionerende stopknoppen (ook op Versterkingsbussen/ritten);
- voldoende prullenbakken en jashaakjes;
- goed zichtbare sta-stangen, ook voor Reizigers met een visuele handicap of een beperkt gezichtsvermogen (uitgezonderd Versterkingsritten);
- een goed uitgeruste EHBO doos;
- een goed functionerende brandblusser;
- dodehoekspiegel(s).

- 3.4.32 Eventueel met uitzondering van Voertuigen op Versterkingsritten, dient al het Materieel voorzien te zijn van klimaatregeling, zodat in alle delen van het Voertuig een aangename temperatuur ervaren wordt (zowel 's zomers als 's winters), alle delen van het Voertuig goed geventileerd worden en vocht niet leidt tot beslagen ruiten.
- 3.4.33 Het Materieel ziet er op ieder moment netjes en verzorgd uit. Het Materieel is goed en regelmatig onderhouden en gereinigd. Dit betekent onder andere: vrij van schades, zwerfafval, kauwgum en graffiti.
- 3.4.34 Iedere Bus die rijdt op de Hoofdstructuur (A- en B-lijnen), met een datum eerste toelating van 1 januari 2023 of later, is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken, wifi-netwerk en oplaadmogelijkheden (USB-poort). Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn met voldoende snelheid en internettoegang.
- 3.4.35 In het onderdeel Materieel in zijn Implementatieplan neemt de Concessiehouder op, op welke verbindingen hij Materieel inzet dat geschikt en ingericht is voor een maximumsnelheid van 100 km/u. De verbindingen waarop Materieel dat geschikt en ingericht is voor een maximumsnelheid van 100 km/h verplicht is, zijn opgenomen in bijlage C-5.

Uitstraling Materieel

- 3.4.36 De Concessiehouder ontwikkelt gedurende de Implementatiefase van de Concessie een dag en nacht herkenbare huisstijl voor het Openbaar Vervoer in Fryslân. De voorwaarden voor deze huisstijl zijn opgenomen in bijlage C-12. Al het ingezette Materieel voldoet aan de huisstijl. Voor de A-lijnen zorgt de Concessiehouder voor aansluiting bij de huisstijl die door omliggende concessiehouders wordt gebruikt.

- 3.4.37 In geval van Overmacht is het – na overleg met en toestemming van de Concessieverlener – toegestaan tijdelijk Materieel in te zetten dat niet is uitgevoerd conform de aangeboden huisstijl.
- 3.4.38 Materieel dat enkel op Versterkingsritten en Flex-OV wordt ingezet hoeft niet aan de huisstijl te voldoen. Deze dient echter wel ten alle tijde herkenbaar te zijn voor de Reiziger.
- 3.4.39 Indien Voertuigen worden ingezet die rijden op Hernieuwbare brandstoffen, wordt aan de buitenzijde van het Voertuig in dat kader een herkenbare tekst in het Fries aangebracht bijvoorbeeld "Dizze (Bus)(Auto) rydt op duorsume enerzjy." Een en ander te zijner tijd door de Concessieverlener te bepalen.
- 3.4.40 ZE Materieel is voorzien van een Acoustic Vehicle Alerting System (AVAS) ten behoeve van de verkeersveiligheid.
- 3.4.41 De Concessiehouder mag reclame voeren op het exterieur van de in te zetten Voertuigen, mits:
- de huisstijl herkenbaar is op het Voertuig;
 - deze voldoet aan de Nederlandse Reclame Code (NRC);
 - deze het uitzicht van Reizigers en chauffeur niet belemmert.
- 3.4.42 De Concessiehouder maakt – in zijn implementatieplan – door middel van een tekening duidelijk op welke plaatsen hij de reclame aanbrengt op de Voertuigen.

Toegankelijkheidskenmerken (m.u.v. materieel Versterkingsritten)

- 3.4.43 Het Materieel is toegankelijk voor Reizigers met een handicap en voldoet aan alle vigerende wet- en regelgeving alsmede de van toepassing zijnde CROW-richtlijnen en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.
- 3.4.44 In het Materieel is ruimte voor minimaal één Reiziger in een standaardrolstoel (ISO 7193) met uitzondering van vraagafhankelijk vervoer en Buurtbussen.
- 3.4.45 Een Reiziger met een mobiliteitsbeperking, zoals een Reiziger in een rolstoel of met een kindervagen, moet zelfstandig en zonder moeizame manoeuvres kunnen reizen. Alle hulpmiddelen t.b.v. de mobiliteit van passagiers (inclusief rollators, rolstoelen, et cetera) dienen vervoerd te worden, mits passend binnen de rolstoelplaats of (wanneer ongebruikt tijdens de Rit) in de bagageruimte. Hulphonden worden toegelaten.
- 3.4.46 De Concessiehouder neemt de regels rond Vervoer van Reizigers met een mobiliteitsbeperking (inclusief een toelichting op het meenemen van hulpmiddelen t.b.v. de mobiliteit maar ook afmetingen van de rolstoel) op in zijn reisregels en communiceert deze actief. De Concessiehouder speelt tijdens de Concessieperiode in op nieuwe ontwikkelingen (soorten hulpmiddelen) en past waar nodig zijn regels aan. Op tijdig verzoek van de Concessieverlener en ROCOV Fryslân werkt de Concessiehouder mee aan het betrekken van ervaringsdeskundigen bij het OV.

- 3.4.47 De Bussen hebben een goed werkende elektrische of handbediende rolstoelplank die door zowel Reizigers als chauffeur bediend kan worden. Inschrijver licht toe hoe hij garandeert dat de rolstoelplank daadwerkelijk in de praktijk functioneert. De chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een hulpbehoevende Reiziger wanneer dat nodig is. Voor Reizigers is duidelijk welke deur is voorzien van een rolstoelplank .
- 3.4.48 De Concessiehouder hanteert een aanmeldprotocol voor Reizigers die gebruik willen maken van halten waar uit ervaring of door kennis blijkt dat meer rolstoelgebruikers te verwachten zijn. Dit protocol, inclusief conform privacywetgeving, zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Concessieverlener. Het aanmeldprotocol wordt actief gecommuniceerd door de Concessiehouder richting de Reiziger.
- 3.4.49 In de Bussen dienen op de daarvoor meest geschikte plek vier zitplaatsen gereserveerd te zijn voor mindervalide Reizigers, bij voorkeur voor in de Bus en zonder verhoging. Onder deze zitplaatsen is ruimte voor hulphonden wenselijk. Deze zitplaatsen dienen duidelijk zichtbaar gemaakt te zijn (bijvoorbeeld door een goed zichtbare sticker en / of afwijkende stoelkleur).
- 3.4.50 Inzet van Materieel met een hoge vloer is alleen toegestaan op Materieel dat ingericht is voor een maximumsnelheid van 100 km/h. Deze Bussen zijn uitgerust met een rolstoellift, deze vervangt de rolstoelplank zoals geëist in artikel 3.3.47.
- 3.4.51 In te zetten Auto's bij vraagafhankelijk vervoer dienen als de Reiziger dat vooraf aangeeft geschikt te zijn voor het Vervoer van rolstoelgebruikers: hetzij door een lage vloer en een (handbediende of elektrische) rolstoelplank, hetzij door de aanwezigheid van een rolstoellift. Verder is er in de Auto's ruimte voor één (handbediende of elektrische) rolstoel en minimaal één zitplaats voor mindervalide Reizigers.
- 3.4.52 Voorzieningen in de Voertuigen, waaronder (maar niet uitsluitend) stopknoppen en alle OV-chipkaartapparatuur, dienen vindbaar, bereikbaar en bedienbaar te zijn voor mensen met een functiebeperking, waaronder rolstoelgebruikers en mensen met een zintuiglijke beperking. Voor mensen met een visuele of auditieve beperking zijn de auditieve signalen en fysieke signalen (kleurgebruik) in alle Bussen gelijk en is op enigerlei wijze zichtbaar dat er een omroepbericht is.

Voertuigsystemen (m.u.v. materieel Versterkingsritten)

- 3.4.53 Alle Voertuigen (m.u.v. Versterkingsritten) beschikken over een functionerend Intelligent Voertuig Systeem (IVS). In het IVS dient de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van route, halten en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van VETAG/KAR, beschikbaar te zijn. Aan de hand van positiebepaling meet het Voertuig continu waar het zich bevindt en vergelijkt dit met de Dienstregeling. De informatie wordt (real-time) doorgegeven aan het Voertuig volgsysteem van de Concessiehouder, dat hiermee van elk Voertuig op de hoogte is van de actuele positie en status t.b.v. plaatsbepaling.
- 3.4.54 De Concessiehouder werkt actief mee aan technologische ontwikkelingen voor prioritering bij verkeerslichten. Hij zorgt ervoor dat het Materieel geschikt is voor het uitvoeren van nieuwe type prioritering (zoals bijvoorbeeld C-ITS-prioritering) bij verkeersregelinstallaties waar dit nodig is.

- 3.4.55 Alle Voertuigen dienen uitgerust te zijn met KAR-apparatuur. Concessiehouder dient er rekening mee te houden dat VETAG nog werkzaam op de rondweg Sneek. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in de documenten 'Concessiebijlage datasets OV' ² en 'Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio'³ of diens opvolger(s) in acht. De Concessiehouder werkt actief, ook in de vorm van pilotprojecten, mee aan nieuwe technologische ontwikkelingen (Talking Traffic diensten) voor prioritering bij verkeerslichten. De Concessiehouder en het Materieel voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd in het document "Prioriteitsverlening voor openbaar vervoer via intelligente verkeersregelininstallaties (iVRI's)" Bijlage bij Bestek. ⁴Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet.
- 3.4.56 Het Materieel is voorzien van apparatuur waarmee de chauffeur snel kan communiceren met de eigen verkeersleiding en met chauffeurs in zijn omgeving, ook met chauffeurs van Concessiehouders van omliggende concessies, rechtstreeks of via de verkeersleiding.

Materieel Buurtbus

- 3.4.57 De Concessiehouder stelt om niet voor elk buurtbusproject in het Concessiegebied tijdig en voldoende 8- persoonsbussen (Auto's) en brandstof beschikbaar om de Dienstregeling uit te kunnen voeren. Voor de huidige buurtbusprojecten volstaat 1 Buurtbus per project.
- 3.4.58 Bij een Buurtbus (op dit moment bij Lijn 108) komt het soms voor dat de vaste Auto onvoldoende capaciteit heeft. In dergelijke gevallen moet de coördinator van dit project de mogelijkheid hebben om een extra Auto in te huren. De Concessiehouder dient deze regeling te faciliteren en de kosten van deze inhuur voor zijn rekening te nemen. Wanneer deze taxibus gedurende drie opeenvolgende dagen dient te rijden voorziet Concessiehouder deze van (handheld) OV-chipkaartapparatuur of na invoering van nieuwe betaalsystematiek de desbetreffende apparatuur.
- 3.4.59 Buurtbussen dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6-norm. Indien gedurende de Concessie de Buurtbussen worden vervangen en er is nog geen geschikt (toegankelijk, Zero Emissie, actieradius en voldoen aan de gewichtseisen voor het B-rijbewijs) beschikbaar op de markt dan treden Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over een (tijdelijke) ontheffing voor de eis van Zero Emissie in 2030.
- 3.4.60 De Buurtbussen mogen, gerekend vanaf de datum eerste toelating (in buitenland indien daar de eerste toelating was) zoals vermeld op het kentekenbewijs deel 1, niet ouder zijn dan 5 jaar (=60 maanden) en niet meer dan 500.000 km gereden hebben. Voor Zero Emissie Buurtbussen geldt een termijn van 10 jaar of zoveel langer als de fabrikant garandeert. Voor Zero Emissie Buurtbussen geldt in beginsel geen kilometer beperking, mits voldaan blijft worden aan de gestelde eisen (incl. schoon, heel en veilig).

² https://www.dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasets_ov_v2.2.2_definitief.pdf

³ https://www.dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_kar_1.20_0.pdf

⁴ November 2022, in concept gereed, naar verwachting in 2023 definitief.

- 3.4.61 Aan de toegankelijkheid van de Buurtbussen worden de eisen gesteld zoals opgenomen in de artikelen 3.4.43. Indien wet- en regelgeving dan wel CROW-richtlijnen dan wel onderzoek van I&W een rolstoelplaats of andere/nieuwe toegankelijkheidsverplichtingen eisen ten aanzien van Buurtbussen, zal de Concessiehouder daaraan voldoen. In de implementatie worden hier nadere afspraken over gemaakt.
- 3.4.62 De Buurtbussen voldoen verder aan de volgende eisen:
- het woord 'Buurtbus' staat zichtbaar op de Buurtbussen. Deze aanduiding dient ook bij duisternis goed leesbaar te zijn;
 - de Buurtbussen zijn voorzien van airconditioning, zodat in alle delen van het Voertuig een aangename temperatuur ervaren wordt (zowel 's zomers als 's winters);
 - alle delen van de Buurtbus zijn goed geventileerd en vocht leidt niet tot beslagen ruiten;
 - goede vering;
 - comfortabele stoelen;
 - voldoende beenruimte (zie eis 3.4.31);
 - goede binnenverlichting;
 - voldoende bagageruimte;
 - goed functionerende stopknoppen;
 - voldoende oplaadmogelijkheden (op gangbare/logische plekken) middels USB-poorten;
 - een goed uitgeruste EHBO doos;
 - een goed functionerende brandblusser;
 - automatische of handmatige transmissie naar keuze van de buurtbusvereniging;
 - een grote binnenspiegel (24x16 cm);
 - een hydraulisch verende chauffeursstoel;
 - een dodehoekspiegel.
- 3.4.63 Het Materieel voor Buurtbussen voldoet aan de in 3.4.36 genoemde huisstijl. In geval van Overmacht is het na overleg met en toestemming van de Concessieverlener toegestaan tijdelijk Materieel in te zetten dat is uitgevoerd in een andere huisstijl.
- 3.4.64 Het Materieel voor Buurtbussen beschikt over een werkend communicatiesysteem (inclusief duidelijke instructie) waarmee de chauffeur de verkeersleiding van de Concessiehouder kan bereiken. Materieel voor Buurtbussen beschikt over een noodknop waarmee de chauffeur direct contact krijgt met de verkeersleiding.
- 3.4.65 De Concessiehouder is verantwoordelijk en draagt de kosten voor:
- De veiligheid van het buurtbusmaterieel.
 - (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwillige chauffeurs. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor voldoende en tijdig aangeboden medische keuringen en rijvaardigheidstesten. De Buurtbusorganisatie is verantwoordelijk voor het daadwerkelijk doorlopen van de keuringen en testen door vrijwilligers;
 - Het verzorgen van afdoende bijscholing of extra cursussen van de vrijwillige chauffeurs om het comfort en de veiligheid van de Reizigers te waarborgen en de instructie aan de buurtbuschauffeurs over bediening van de

apparatuur in het Voertuig (in ieder geval het OV-chipkaartsysteem/ OV betaalsysteem).

- Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen waaronder een rechtsbijstandsverzekering voor de chauffeurs van de Buurtbusorganisaties. De Buurtbusorganisatie ontvangt een kopie van het verzekeringsbewijs en de polisvoorwaarden vóór de aanvang van de Concessie en bij wijzigingen in de verzekering.
- Het vrijwaren van de vrijwilligers van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bijvoorbeeld bij de buurtbusverenigingen.
- (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwillige chauffeurs;
- Het zorgen voor een veilige omgeving en goede afspraken over verantwoordelijkheden.
- Onderhoud en reparatie van het buurtbusmaterieel.
- Wassen, tanken, schoonhouden en stallen van het buurtbusmaterieel.
- Het verschaffen van informatie over de Dienstregeling.
- Het bijwonen van bestuurs- en ledenvergaderingen van de Buurtbusorganisaties.

3.4.66 De Buurtbusorganisaties hebben het recht reclame te voeren op en in de Buurtbussen. De inkomsten hiervan komen ten goede aan de betreffende Buurtbusorganisatie. De Concessiehouder ziet erop toe dat:

- de huisstijl herkenbaar blijft op het Voertuig;
- de reclame voldoet aan de Nederlandse Reclame Code (NRC);
- de reclame het uitzicht van Reizigers en chauffeur niet belemmert.

3.4.67 De Concessiehouder zorgt voor minimaal één reservebuurtbus voor alle Buurtbuslijnen samen. Bij onderhoud en wanneer zich een defect voordoet aan de Buurtbus stelt de Concessiehouder een reservebuurtbus binnen een uur beschikbaar. De reservebuurtbus voldoet aan alle eisen zoals gesteld in 3.4.59 tot en met 3.4.62. Op de dag van de calamiteit of constatering van het defect mag gedurende die dag een tijdelijk Voertuig ingezet worden waarbij niet aan de eisen in 3.4.59 tot en met 3.4.62 wordt voldaan.

3.5 Personeel

Overname Personeel

- 3.5.1 De Concessiehouder, de voormalige concessiehouder en de belanghebbende verenigingen van werknemers als bedoeld in artikel 3, vierde lid, van de Wet melding collectief ontslag kunnen gezamenlijk afspraken maken ten aanzien van het Personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie. Dergelijke afspraken dienen binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na Concessieverlening) tot stand te komen.
- 3.5.2 Indien binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn de in 3.5.1 genoemde afspraken niet gemaakt worden, dan geldt voor de overgang van het Personeel van de voormalige naar de nieuwe Concessiehouder hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wet personenvervoer 2000.

- 3.5.3 Als bijlage bij het Bestek is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte Personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige Concessies. Voor wat betreft het over te nemen Personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen.
- 3.5.4 De Concessieverlener hecht aan goed werkgeverschap. Hij gaat ervan uit dat het welzijn en de veiligheid van het personeel is geborgd en dat onder de condities (o.a. afspraken t.a.v. rij- en pauzetijden) van de CAO Stad- en Streekvervoer of minimaal gelijkwaardige andere passende CAO worden toegepast en alleen een uitzondering toe te staan in het geval samen met onderaannemers ander Vervoer moet worden ingezet met een capaciteit van maximaal 8 passagiers.

Serviceverlening

- 3.5.5 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat direct in contact komt met (potentiële) klanten, Reizigers of andere belanghebbenden hen klantvriendelijk behandelt en klantgericht opstelt.
- 3.5.6 Het Personeel als bedoeld in eis 3.5.5. spreekt ten minste de Nederlandse taal en verstaat de Friese en Engelse taal.
- 3.5.7 Het Personeel van de Concessiehouder is behulpzaam en positief in bejegening richting Reizigers in het algemeen en richting Reizigers met een (functie)beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid en bejegening als het gaat om Reizigers met een (functie) beperking legt de Concessiehouder vast in duidelijke protocollen, instructies en trainingen.
- 3.5.8 Het Personeel bij de verkeersleiding dat de contacten onderhoudt met het rijdend Personeel spreekt tenminste de Nederlandse taal en verstaat de Friese taal.
- 3.5.9 Al het Personeel dat met klanten in contact komt draagt eenduidige en representatieve kleding die passend is bij de voorgeschreven huisstijl.. Dit geldt niet voor Personeel van Flex-OV.
- 3.5.10 De eisen in de artikelen 3.5.5 tot en met 3.5.9 gelden vanaf de eerste dag van de Concessie. Echter, in het eerste jaar van de Concessie zal de Concessieverlener bij het niet voldoen aan deze eisen terughoudend zijn met het opleggen van Boetes.
- 3.5.11 Uiterlijk binnen een jaar na start van de Concessie dient al het rijdend Personeel over een EHBO-diploma te beschikken en een hartreanimatie te kunnen uitvoeren (inclusief vrijwilligers Buurtbus).
- 3.5.12 Het rijdend en service verlenend Personeel heeft kennis van het Netwerk, de producten en tarieven(structuur) en van alle mogelijke Aansluitingen op overig Openbaar Vervoer.
- 3.5.13 De chauffeur dient Reizigers te informeren over belangrijke afwijkingen, zoals route en/of Dienstregeling-afwijkingen en aansluitinformatie bij vertragingen.
- 3.5.14 Bij vertragingen als gevolg van calamiteiten dient de chauffeur de Reiziger zo veel als mogelijk te informeren over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen.

- 3.5.15 Het rijdend Personeel (m.u.v. Buurtbus en Versterkingsritten) heeft een training in Het Nieuwe Rijden en in verkeersveilig rijden met goed gevolg afgerond. Deze eis geldt vanaf een jaar na start van de Concessie.
- 3.5.16 Het Personeel zorgt ervoor dat Reizigers veilig, comfortabel en conform Dienstregeling worden Vervoerd en dat orde en rust in de Bussen gehandhaafd blijft.
- 3.5.17 Het Personeel heeft het gevoel veilig te kunnen werken. Daarom hanteert de Concessiehouder een gesloten instapregime.
- 3.5.18 Medewerkers van de verkeersleiding kunnen noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen.
- 3.5.19 Roken in het Voertuig is verboden.

Goed werkgeverschap

- 3.5.20 De Concessieverlener wenst goed werkgeverschap en daarbij speciale aandacht voor personeelstevredenheid, voldoende substantiële pauzes, eindpuntvoorzieningen met toilet, werkdruk, voorkomen van ziekteverzuim, voldoende opgeleid Personeel, professionele aansturing door de Concessiehouder en aandacht voor Sociale Veiligheid. De Concessieverlener stimuleert aanbieders om extra inzet te bieden op deze uitgangspunten. Inschrijver geeft aan op welke wijze hij invulling geeft aan goed werkgeverschap, en gaat in ieder geval in op de genoemde aspecten daarvan. Jaarlijks rapporteert de Concessiehouder over (minimaal) de genoemde aspecten van goed werkgeverschap. Op het moment dat uit de rapportages blijkt dat goed werkgeverschap in het geding komt dan zal de Concessiehouder een verbeterplan indienen.

Social Return

- 3.5.21 De Concessiehouder zal minimaal € 150.000,- per jaar aanwenden in het kader van Social Return om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt concreet toe te leiden naar werk binnen de Concessie.
- 3.5.22 De Concessiehouder beoogt een duurzame invulling van de Social Return verplichting te realiseren, waarbij optimaal wordt ingezet op opleiding en ontwikkeling. Social Return wordt ingezet als investering om de afstand tot de arbeidsmarkt voor de doelgroep te reduceren. Dit betekent dat de doelgroep een kans krijgt zich te ontwikkelen tot volwaardig werknemer, t.b.v. een duurzame plaatsing op de arbeidsmarkt.
- 3.5.23 De Concessiehouder neemt uiterlijk één maand na gunning contact op met de Concessieverlener, om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de SROI-maatregelen. De Concessieverlener kan de beheer en monitoring bij het coördinatiepunt SROI leggen.
- 3.5.24 Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met de Concessieverlener een plan van aanpak op met SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren.

- 3.5.25 De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar – aan de Concessieverlener en het coördinatiepunt SROI van de provincie Fryslân als onderdeel van de kwartaalrapportage (van Q4 voorgaande jaar) – een overzicht aan van de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarin aan dat hij aan de norm zoals genoemd in artikel 3.5.21 voldoet.
- 3.5.26 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen nieuwe maatregelen zijn die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie.
- 3.5.27 Indien de Concessiehouder zijn Social Return verplichting niet nakomt, krijgt de Concessiehouder in overleg met de Concessieverlener een redelijke herstelperiode de tijd om de Social Return verplichting alsnog in te vullen. Indien de verplichting na de overeengekomen herstelperiode (gedeeltelijk) niet is voldaan, volgt een inhouding op de laatste betalingstermijn naar rato van het niet gerealiseerde deel plus 10% van het niet-ingevulde deel van de Social Return verplichting. Deze inhouding vindt niet plaats, indien buiten de schuld van de Concessiehouder de beoogde inzet van de doelgroepen niet is bereikt. De Concessiehouder moet ten genoegen van de Concessieverlener aantonen er alles aan te hebben gedaan om de Social Return doelgroepen aan te trekken. In geval van inhouding vloeit deze terug naar de Concessieverlener.

3.6 OV-Chipkaarten/of opvolgend systeem en tarieven

OV-Chipkaart en/of opvolgend systeem

- 3.6.1 De Concessiehouder zorgt voor eigen rekening en risico voor een volledig functionerend OV-chipkaarten/of opvolgend systeem in het Materieel (inclusief Versterkingsritten en Flex OV), inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem, de kosten voor aansluiting bij TLS en het certificeren van de apparatuur, zodanig dat alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-chipkaart of opvolgend betaalmiddel (ook van andere concessiehouders) zonder belemmeringen kunnen reizen. Systemen kunnen gedurende een bepaalde periode naast elkaar bestaan, bijvoorbeeld (maar daartoe niet beperkt) ingeval van een overgang van het ene naar het andere systeem. De Concessiehouder treedt in overleg met de Concessieverlener over een redelijke termijn voor het uifaseren van een betaalmethode.
- 3.6.2 De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur (of apparatuur van een eventueel nieuw OV-betalingssysteem) niet kunnen in- of uitchecken of betalen, gratis. Opbrengstenderving is voor rekening en risico van de Concessiehouder.
- 3.6.3 Het OV-chipkaartsysteem van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS of haar opvolger(s). De Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van de Concessieverlener het bewijs van certificering.

Verkrijgbaarheid OV-chipkaart en /of opvolgend systeem

- 3.6.4 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een voldoende dekkend netwerk voor OV-chipkaarten en/of het opvolgende systeem, mogelijkheden voor het opladen van OV-chipkaarten, aanbieden van overige Reisproducten en vervoersbewijzen en de daarbij behorende service.
- 3.6.5 Onder een voldoende dekkend distributienetwerk wordt tenminste verstaan:
- 1) De aanwezigheid van een vast OV servicepunt op de navolgende stations waarbij de Reiziger in ieder geval terecht kan op alle Werkdagen:
 - Leeuwarden treinstation; hier dient de Concessiehouder mee te werken aan instandhouding van het gezamenlijk OV loket op station Leeuwarden met de concessiehouders van het hoofdrailnet en de Noordelijke spoorlijnen en overeenkomstig huidige (2022) openingstijden;
 - Sneek treinstation; hier dient de Concessiehouder gevolg te geven aan de gemaakte afspraken met de aanwezige ondernemer in het stationsgebouw (bloemist);
 - Heerenveen trein- en busstation;
 - 2) De aanwezigheid van een vast of mobiel OV servicepunt op locaties binnen het Concessiegebied waar minimaal 100.000 uitstappers per jaar zijn (peiljaar 2019) en waarbij de Reiziger terecht kan op één of meer dagdelen per week, tenzij de Concessieverlener van opvatting is dat een OV servicepunt niet benodigd is (bijvoorbeeld NHL-Stenden Hogeschool in Leeuwarden).
 - 3) De aanwezigheid van een aanvulmachine (AVM) en /of een AHM (afhaalmachine) en/of een kaartverkoopagentschap of kaartloket waar geldige vervoersbewijzen kunnen worden aangeschaft cq. OV-chipkaarten kunnen worden opgeladen:
 - in de 6 stedelijke centra (zie ook Omgevingsvisie): Leeuwarden, Drachten, Heerenveen, Sneek, Harlingen en Dokkum;
 - in de 16 regionale centra (zie ook Omgevingsvisie): Balk, Bolsward, Buitenpost, Burgum, Franeker, Gorredijk, Grou, Joure, Kollum, Lemmer, Makkum, Oosterwolde, Sint Annaparochie, Surhuisterveen, Wolvega en Workum;
 - bij de veerhavens in Harlingen en Holwerd;
 - op de 4 Friese Waddeneilanden (Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog);
 - in alle overige Kernen met meer dan 2.000 inwoners.
 - 4) Indien de ontwikkeling van een nieuwe OV betaalsystematiek noopt tot een andere invulling van bovenstaande, dan dient hierover overleg plaats te vinden tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener.
- 3.6.6 Op de locaties met een vast of mobiel OV servicepunt wordt van de Concessiehouder verwacht:
- Voor voldoende gedrukte reisinformatie te zorgen met betrekking tot de Bussen die van het station vertrekken.
 - De manager(s) van de OV service- en verkooploketten op de hoogte te houden van specifieke informatie over het Vervoer in de Concessie Fryslân (o.a. reisinformatie, tariefinformatie en informatie over acties).
 - Afspraken te maken met de manager(s) van de OV-servicewinkel over de verkoop van specifieke (actie)producten.

- Ervoor te zorgen dat de medewerkers van de OV servicewinkel (basis)kennis hebben van het Vervoer in de Concessie Fryslân.
 - Te voorzien in een tweedelijns helpdesk voor de medewerkers van de OV servicewinkel, zodat bij vragen die niet direct kunnen worden beantwoord (dus niet tot basiskennis behoren), informatie kan worden ingewonnen en daarmee de klant zoveel mogelijk direct kan worden geholpen.
- 3.6.7 De Concessiehouder zorgt ervoor dat via zijn website, service- en distributiepunten in het Concessiegebied en de daar geplaatste AVM's alle Reisproducten worden verkocht waarvoor tarieven zijn vastgesteld door de Concessieverlener.
- 3.6.8 De Concessiehouder verkoopt via zijn distributie- en verkooppunten producten die van toepassing zijn op Buslijnen van andere concessiehouders die in het Concessiegebied rijden. Ook verleent hij service aan Reizigers van Buslijnen die niet behoren tot de Concessie en aan Reizigers die een OV-chipkaart of product bezitten dat niet gekocht is bij de Concessiehouder.
- 3.6.9 Het is mogelijk dat gedurende de Concessie, de Concessiehouder distributielocaties wenst te laten vervallen. De Concessiehouder dient hierbij aan te tonen dat sprake is van zeer laag gebruik. Tevens dienen de Concessieverlener en ROCOV Fryslân in te stemmen met dit besluit.

Nieuwe betaalwijzen

- 3.6.10 De Concessiehouder vervult een actieve rol bij de doorontwikkeling en
- 3.6.11 introductie van nieuwe betaalsystemen/productdragers in het OV, zoals op dit moment OVpay, het betalen met bankpas (EMV) en mobiele telefoon (apps, barcodes, QR-codes). Naast het reizen op saldo is daarbij het reizen op rekening mogelijk.
- 3.6.12 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de vervanging van de OV-chipkaart door zijn opvolgers. Dit is inclusief achterliggende systemen. De rekening en risico's zijn voor de Concessiehouder, tenzij de Concessieverleners hierover in landelijk verband andere afspraken maken en waar de Concessieverlener expliciet mee heeft ingestemd.
- 3.6.13 De invoering van nieuwe betaalwijzen mag niet ten koste gaan van gestelde eisen ten aanzien van gegevenslevering, verantwoording over opbrengsten of faciliteiten voor Reizigers (opvragen reisgeschiedenis en kosten).
- 3.6.14 Nieuwe productdragers of wijziging van bestaande productdragers is alleen mogelijk na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.

Tarieven en vervoerbewijzen

- 3.6.15 De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk voor het Openbaar Vervoer in deze Concessie.
- 3.6.16 De Concessiehouder conformeert zich aan het vigerende Landelijk Tarievenkader (LTK) of haar opvolgers in combinatie met het Friese producten- en tarievenhuis (zie bijlage C-16).

- 3.6.17 Het eerste jaar hanteert de Concessiehouder het Friese producten- en tarievenhuis (prijsspeil 2023 plus indexatie), inclusief de extra scholierenkorting voor "Altijd Vrij Fryslân" stad, streek en HOV, maand- en jaarabonnement, zonder extra bijdrage vanuit de Concessieverlener. Alleen indien goed onderbouwd en na goedkeuring en vaststelling van de Concessieverlener mag hiervan worden afgeweken.
- 3.6.18 De Concessiehouder zorgt ervoor dat (buitenlandse) studenten betaalbaar kunnen reizen.
- 3.6.19 De Reisproducten, vervoerbewijzen en tarieven van het Openbaar Vervoer in deze Concessie worden vastgesteld door de Concessieverlener.
- 3.6.20 De Concessiehouder zorgt voor de tijdige bekendmaking aan Reizigers van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.
- 3.6.21 Het kilometertarief voor reizen met het Openbaar Vervoer bedraagt € 0,187 (prijsspeil 2023). Voor de HOV-snel dienst (zoals de Qliner) is het kilometertarief € 0,213 (prijsspeil 2023). Jaarlijks kan het kilometertarief worden aangepast. Op de tarieven is de Landelijke Tariefindex (LTI) van toepassing, tenzij de Concessieverlener anders besluit. Daarbij mag de Concessiehouder (behalve in het eerste concessiejaar) een voorstel ter goedkeuring aan de Concessieverlener voorleggen, om per kaartsoort van dit percentage af te wijken, zolang het gewogen gemiddelde van alle voorgenomen tariefstijgingen deze LTI niet overstijgt. Indexering van bedrijfseigen tarieven/ producten van de Concessiehouder wordt niet meegewogen bij het bepalen van het gewogen gemiddelde. Op bedrijfseigen tarieven/ producten van de Concessiehouder bepaalt de Concessiehouder zelf de indexering.
- 3.6.22 Ieder tariefvoorstel wordt door de Concessiehouder voor advies aan het ROCOV Fryslân voorgelegd. Vervolgens wordt het tariefvoorstel drie maanden voor de beoogde ingangsdatum samen met een reactie op het advies van ROCOV Fryslân aan de Concessieverlener aangeboden.
- 3.6.23 De lengte van een Rit in tariefkilometers komt overeen met de werkelijke geografische kilometers. Uitgangspunt voor de tariefberekeningen van een reis is de daadwerkelijk afgelegde reisafstand. Bij omleidingen geldt de afgelegde reisafstand volgens de oorspronkelijke route.
- 3.6.24 De Concessieverlener streeft naar meer samenhang in tarieven in het Openbaar Vervoer in Noord-Nederland. Gedurende de looptijd van de Concessie onderzoeken de Concessieverlener en de Concessiehouder, samen met de concessieverlener en concessiehouder van de concessie "Groningen-Drenthe" de mogelijkheden van een integraal producten- en tarievenhuis.
- 3.6.25 In het Openbaar Vervoer dienen Reizigers met de OV-chipkaart te kunnen betalen of met een eventueel nieuwe betaalsystematiek voor het hele Openbaar Vervoer in Nederland.
- 3.6.26 Op de Buurtbus zijn de huidige wagenverkoopkaartjes en -tarieven van Fryslân beschikbaar en van toepassing.

- 3.6.27 De Concessiehouder stelt Reizigers in staat om bij de chauffeur een vervoerbewijs te kopen. Mocht in de toekomst de noodzaak voor wagenverkoop wegvallen of sterk verminderen, bijvoorbeeld als gevolg van de opkomst van nieuwe betaaltechnieken, dan kan de Concessieverlener deze eis laten vervallen.
- 3.6.28 Reizigers kunnen niet met contant geld betalen. De Concessiehouder stelt Reizigers in staat met een bankpas (incl. creditkaart) te betalen met zowel invoer van de PIN-code als zonder invoering van de PIN-code, voor zover de bankpas daarvoor is toegerust.
- 3.6.29 De Concessiehouder dient bij interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van die opbrengsten waarop hij meent recht te hebben. Er wordt geen aparte vergoeding verstrekt voor derving als gevolg van het vervallen van het dubbele opstaptarief.
- 3.6.30 De Concessiehouder accepteert voor het OV van aangrenzende concessies geldige vervoerbewijzen zo veel mogelijk. Hij maakt hierover afspraken met de concessiehouders van aangrenzende concessies en ziet erop toe dat deze worden nageleefd.
- 3.6.31 Over de verrekening van abonnementen met een looptijd die de overgang van de huidige Concessie naar de nieuwe Concessie overstijgen, dienen in principe de huidige en nieuwe concessiehouder(s) zelf afspraken te maken. Deze afspraken dienen ter goedkeuring aan de Concessieverlener voorgelegd te worden. Indien de concessiehouders er niet onderling uitkomen zal de Concessieverlener een bemiddelende rol spelen.
- 3.6.32 Bij beëindiging van de Concessie dient de Concessiehouder vastrechtbedragen / gelden uit abonnementen die doorlopen en geldig blijven in de volgende concessietermijn uit te keren aan de volgende concessiehouder naar rato van het aantal niet verstreken reisdagen. Abonnementen die in de volgende concessietermijn niet meer geldig zijn kunnen maximaal een looptijd hebben tot einde Concessie.
- 3.6.33 De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling van zijn portfolio aan tarieven en Reisproducten via derden, zoals MaaS-aanbieders, waarbij hij bij deze derden ten hoogste de prijs in rekening brengt die Reizigers betalen wanneer zij het betreffende Reisproduct bij de Concessiehouder aanschaffen.
- 3.6.34 De Concessiehouder accepteert door derden, zoals MaaS-dienstverleners, verkochte geldige vervoerbewijzen op een landelijk vastgestelde daarvoor geschikte drager, binnen uiterlijk één jaar na vaststelling hiervan door het NOVB-overleg of de opvolger hiervan. De Concessiehouder biedt, waar nodig, met goedkeuring van de Concessieverlener een klantvriendelijke workaround oplossing aan totdat zijn OV-betalapparaat, waaronder toegangspoorten en kaartlezers, compatibel zijn gemaakt met deze landelijk geaccepteerde combinatie van vervoerbewijs en drager.
- 3.6.35 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige besteisen'. De meest recente versie van de landelijke MaaS-waardige besteisen staan vermeld op de website van Kennisplatform CROW: <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/maaswaardige-ov-concessies>

- 3.6.36 De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als hierboven genoemd binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige besteisen'
- 3.6.37 De Concessiehouder handhaaft de afschaffing van dubbele opstaptarieven tussen bus en regionale trein en draagt bij aan en spant zich in om dubbel opstaptarief voor reizigers te voorkomen bij overstappen voor het OV of andere soorten vervoer binnen deze Concessie.
- 3.6.38 De Concessiehouder zal - indien een of meerdere gemeenten een speciale doelgroep wenst te helpen in de tarieven voor het OV of andere soorten vervoer binnen deze Concessie – hieraan meewerken en/of faciliteren.

3.7 Reisinformatie

Heldere reisinformatie voor alle (potentiële) Reizigers (dus ook Reizigers met een beperking) is van groot belang voor het aantrekken en behouden van Reizigers. Reisinformatie staat niet op zichzelf, maar is een belangrijk onderdeel van de marketingstrategie voor het Openbaar Vervoer. Reisinformatie moet één geheel vormen met de branding van het vervoerproduct en promotieacties. In zijn Ontwikkelplan beschrijft de Concessiehouder deze samenhang.

Algemeen

- 3.7.1 De Concessiehouder biedt continue gratis adequate actuele statische en dynamische reisinformatie aan Reizigers over reizen in zijn Concessiegebied, met inbegrip van Aansluitingen op Lijnen van andere concessiehouders, over concessiegrensoverschrijdend vervoer van andere concessiehouders en aansluitende en aanvullende mobiliteitsoplossingen (ook bijvoorbeeld deelfietsen) die hij zelf niet uitvoert. Ook stelt de Concessiehouder derden in staat om (actuele) reisinformatie aan Reizigers te verstrekken.
- 3.7.2 De Concessiehouder geeft uitvoering aan de CROW richtlijn 337 of haar opvolgers voor toegankelijke reis- en routeinformatie. Dit betekent onder meer dat informatiepanelen op de haltepalen en in de Voertuigen zo geplaatst zijn dat Reizigers in een rolstoel deze ook kunnen lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen en dat in Voertuigen de volgende halte wordt omgeroepen.
- 3.7.3 De Concessiehouder dient wijzigingen in Dienstregeling en tarieven uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de (potentiële) Reizigers. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale Dienstregeling naar Vakantiedienstregeling en terug en extra Ritten bij Evenementen.
- 3.7.4 Gebruikte geografische namen dienen overeen te komen met de gemeentelijke basisregistratie. Indien geografische namen in de gemeentelijke basisregistratie wijzigen, zal de Concessiehouder de wijzigingen overeenkomstig doorvoeren.

- 3.7.5 Alle communicatie (zowel schrift als digitaal) naar Reizigers zal meertalig – Nederlands, Fries en Engels – worden aangeboden door de Concessiehouder. De informatie in de Nederlandse taal dient te worden aangeboden in taalniveau B1 (eenvoudig Nederlands). De Concessiehouder zal ervoor zorgdragen dat de provincienaam zal worden aangehaald als “Fryslân”.

Landelijke reisinformatie en gebruik door derden

- 3.7.6 De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Wp2000 onder redelijke en objectief gerechtvaardigde voorwaarden alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie. Voorts kan een exploitant van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem in overleg treden met de Concessiehouder, conform artikel 14 van de Wp2000, om een bijdrage in de kosten van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem te vragen van de Concessiehouder.
- 3.7.7 Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om, voor zijn rekening, de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de Reiziger altijd correct geïnformeerd wordt en door derden geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format te leveren aan partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket en rechtstreeks aan DOVA-OV-data of hun opvolgers.
- 3.7.8 De Concessiehouder conformeert zich aan en levert gegevens, zoals opgenomen in concessiebijlage datasets OV versie 2.2.2 en in bijlage C-10 Rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket.
- 3.7.9 Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dienen deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen ter beschikking te worden gesteld.
- 3.7.10 De Concessiehouder maakt met beheerders van de NDOV-loketten afspraken over de levering van zowel statische gegevens (Dienstregeling, inclusief kortetermijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische posities halten en tarieven) als actuele gegevens (realtime informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling in het Materieel), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.
- 3.7.11 Bovenstaande eisen (3.7.6 tot en met 3.7.10) gelden ook voor aanvullende mobiliteitsoplossingen en systemen die voldoen aan de definitie van OV. Voor andere aanvullende mobiliteitsoplossingen die voor de Reiziger van belang zijn voor zijn Ketenreis geldt:
- De Concessiehouder zorgt voor informatie over de werking, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering / aanmelding en betalingen.
 - De Concessiehouder biedt actuele informatie over de beschikbaarheid en tarieven van alle vormen van mobiliteit op halten / Knooppunten, waaronder begrepen deelfietsen en deelauto's.

- 3.7.12 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie die Reizigers via website van de Concessiehouder, displays in het Concessiegebied en apps van de Concessiehouder verkrijgen afkomstig is uit dezelfde databron zodat er geen verschillen optreden wanneer de Reiziger deze data via verschillende kanalen raadpleegt.
- 3.7.13 Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder overige reisinformatie, zoals een digitale lijnnetkaart, zonder kosten beschikbaar aan reisinformatiesystemen en de Concessieverlener.

Informatie via internet

- 3.7.14 De Concessiehouder zorgt voor een duidelijke internetsite met reisinformatie voor door hem geëxploiteerde verbindingen in het Concessiegebied. Deze site kan kosteloos bezocht worden, aangepast naar het soort device (responsive of vergelijkbaar) en bevat minimaal:
- dienstregelinggegevens per Lijn (ook als PDF);
 - haltevertrekstaten (ook als PDF);
 - geplande en actuele vertrektijden vanaf alle halten en van alle Lijnen;
 - indien vervangend vervoer wordt ingezet, actuele informatie dat vervangend vervoer wordt ingezet en wat de resterende wachttijd is (op halte niveau);
 - routekaart (ook als PDF). Op de lijnnetkaarten dienen ook de Lijnen van aangrenzende concessies opgenomen te worden;
 - informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen/belemmeringen/verstoringen/stakingen/etc.;
 - actuele informatie over de aanwezigheid en werking van aanvullende mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering / aanmelding en betalingen. De Concessiehouder verzamelt deze informatie actief.
 - Informatie over de wijze van betalen
 - informatie over tarieven en producten , verkooppunten van de OV-chipkaart in het Concessiegebied;
 - informatie over actietarieven;
 - Informatie over reizen als minder valide Reiziger waaronder de toegankelijke halten;
 - de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend;
 - verwijzing naar de landelijke reisplanner (momenteel www.9292.nl).
- 3.7.15 De Concessiehouder stuurt Reizigers die daartoe via de website, app, telefonisch of schriftelijk een verzoek indienen, kosteloos papieren reisinformatie toe. De op papier beschikbare reisinformatie omvat in ieder geval de informatie die op de website als PDF beschikbaar gesteld wordt (zie 3.7.14).
- 3.7.16 Op de website worden de openingstijden van de klantenservice vermeld en de wijze waarop klachten, vragen en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden.
- 3.7.17 De Concessiehouder stelt naast de website een gebruiksvriendelijke responsive applicatie (app) beschikbaar die minimaal de informatie bevat als opgenomen in 3.7.14 en 3.7.16.

- 3.7.18 De website en app zijn toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe dient de website te beschikken over het keurmerk drempelvrij niveau 3 van Drempelvrij.nl of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien de Concessiehouder een beroep wil doen op een ander keurmerk, toont de Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.
- 3.7.19 De website en app dienen minimaal 2 maanden voor ingang van de Concessie volledig operationeel te zijn. Voordat deze operationeel zijn, wordt het ontwerp uiterlijk in mei 2024 aan het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener gepresenteerd. Verbetersuggesties van het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener worden meegenomen, tenzij deze aantoonbaar tot forse extra kosten leiden.
- 3.7.20 De Concessiehouder publiceert op de eigen website, de app, alsmede via overige door de Concessieverlener aangewezen kanalen, landelijk overeengekomen dan wel met instemming van de Concessieverlener, transparante voorwaarden voor het gebruik van de API door derden.

Gedrukte informatie

- 3.7.21 De Concessiehouder zorgt voor beschikbaarheid van gedrukte reisinformatie, zowel over de Dienstregeling als over producten en tarieven, al dan niet op verzoek/aanvraag door (een) Reiziger(s) (waarbij bijvoorbeeld bij een servicepunt of -balie de reisinformatie wordt afgedrukt).

Informatie in en op het Voertuig

- 3.7.22 Alle Voertuigen dienen aan de voorzijde het lijnnummer en bestemming te tonen.
- 3.7.23 Bussen (m.u.v. Versterkingsritten) dienen het lijnnummer en bestemming ook aan de rechterzijde te tonen en het lijnnummer aan de achterzijde. Versterkingsbussen dienen het lijnnummer zichtbaar achter de voorruit te tonen.

De lijnnummer- en bestemmingsaanduidingen dienen ook bij duisternis goed leesbaar te zijn.

- 3.7.24 Alle Voertuigen (m.u.v. versterkingsmaterieel) zijn voorzien van één (in Auto's) of twee (in Bussen) werkende displays met actuele (realtime) reisinformatie. Deze toont tijdens de Rit minimaal:
- de actuele tijd;
 - minimaal de volgende drie halten + plaatsaanduiding + verwachte aankomsttijd;
 - eindbestemming + verwachte aankomsttijd en eventuele vertraging;
 - tussen deze informatie door: eventueel relevante informatie over stremmingen, dienstregeling wijzigingen, et cetera.

De actuele tijd, de eerstvolgende bushaltes en de eindbestemming moet continu te zien zijn op de displays

Het is niet toegestaan om reclame op de displays te tonen. Wel informatie over Evenementen, kaartsoorten en eventueel mededelingen van de Concessieverlener.

De teksten en het kleurgebruik op de displays moet dusdanig zijn dat een goede leesbaarheid, ook voor slechtzienden, ontstaat.

- 3.7.25 Voor aankomst op halten met overstapverbindingen wordt op de displays in de Voertuigen de actuele vertrektijd getoond van de (belangrijkste) overstapverbindingen, zowel Bus als trein.
- 3.7.26 De displays zijn zodanig aangebracht in het Materieel dat de (gehandicapte) Reizigers vanaf zoveel mogelijk posities in de Bus de informatie op de displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
- 3.7.27 In de Voertuigen (m.u.v. versterkingsmaterieel en Buurtbussen) wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie in de Voertuigen vindt plaats in de Nederlandse en Friese taal en bestaat minimaal uit het (automatisch) omroepen van de eerstvolgende halte en een plaatsaanduiding (bijv. Hollum Noord). Ook dient bij het begin van de Rit en bij grote Knooppunten de eindbestemming omgeroepen te worden (in beide talen). Deze omroep is zo ingesteld dat deze in het gehele Voertuig goed hoorbaar is, maar geen overlast veroorzaakt.
- 3.7.28 De werking en lay-out van de displays dienen minimaal twee maanden voor ingang van de Concessie aan het ROCOV Fryslân, de Concessieverlener en de Oogvereniging te worden gepresenteerd. Verbetersuggesties neemt de Concessiehouder in acht, tenzij deze aantoonbaar tot forse extra kosten leiden.

Informatie op halten, stations en Knooppunten

- 3.7.29 Alle bij de start van de Concessie bestaande haltepalen en -borden zijn eigendom van de Concessieverlener. De Concessiehouder verzorgt het beheer en onderhoud van de haltepalen en -borden. Hieronder valt in ieder geval het aanschaffen en plaatsen van nieuwe haltepalen en -borden en het vervangen, verplaatsen, rechtzetten en verwijderen van bestaande haltepalen en -borden. Daarbij hoort ook het aanvragen en verkrijgen van verkeersbesluiten. De haltepalen en -borden en de vertrekstaathouders worden ten minste een keer per jaar schoongemaakt. Aan het einde van de Concessieperiode gaat het eigendom van de door de Concessiehouder aangeschafte nieuwe haltepalen en halteborden om niet over naar de Concessieverlener.
- 3.7.30 De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij iedere halte minimaal de geldende vertrektijden vanaf de halte, de haltenaam, het landelijk haltenummer, de haltevertrekstaat, het telefoonnummer van de Concessiehouder, het telefoonnummer van Flex-OV, het adres van de (mobiele) website, e-mailadres van de Concessiehouder, tarieveninformatie en een QR-code voor de actuele verstrektijden aanwezig zijn. Ook informatie over Lijnen die niet behorende tot de Concessie maar wel rijden in het Concessiegebied worden opgenomen, in overleg met de betreffende concessiehouder(s) en alleen bij halten waar dit zich voordoet.
- 3.7.31 De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het informatiepaneel van abri's een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met vanzelfsprekende reisinformatie. Minimaal zijn opgenomen: de vertrektijden vanaf de halte, verwijzing naar relevante servicenummers en websites en een lijnnetkaart met het gehele of een gedeelte van het Netwerk alsmede een QR-code voor de actuele vertrektijden.

- 3.7.32 De Concessiehouder is verplicht om met aangrenzende vervoerders afspraken te maken om concessiegrensoverschrijdende Reizigers goede concessiegrensoverschrijdende reisinformatie te bieden.
- 3.7.33 De Concessiehouder plaatst, in overleg met de betreffende concessiehouder de in de artikelen 3.7.30 en 3.7.31 benoemde informatie ook bij halten buiten het Concessiegebied die aangedaan worden door Lijnen behorende tot de Concessie.
- 3.7.34 Bij halten van Flex-OV dient de volgende informatie geplaatst te worden:
- uitleg over de werking van Flex-OV;
 - het telefoonnummer en internetadres van de centrale waar Ritten aangevraagd kunnen worden;
 - de Knooppunt(en) waarheen gereisd kan worden, inclusief informatie over de Lijnen waarop daar overgestapt kan worden;
 - indien er eenabri staat: een lijnennetkaart, inclusief positie van de betreffende halte van Flex-OV binnen het Netwerk.
- 3.7.35 De Concessiehouder stelt jaarlijks aan de Veerboot exploitanten informatieposters en bijbehorende haltevertrekstaten van de halte Harlingen Veerbootterminal ter beschikking, ter plaatsing op de Veerbootterminals op Vlieland, Terschelling en op het vaste land.
- 3.7.36 De Concessiehouder stelt jaarlijks informatieposters en bijbehorende haltevertrekstaten van de halte Holwerd Haven/Veerdam ter beschikking aan de exploitant van de Veerboten, ter plaatsing op de Veerbootterminal in Ameland.
- 3.7.37 De Concessiehouder stelt jaarlijks twee informatieposters en bijbehorende haltevertrekstaten van de halte Lauwersoog Haven ter beschikking aan de exploitant van de Veerboten, ter plaatsing op de Veerbootterminal op Schiermonnikoog.

Informatie bij stremmingen en omleidingen

- 3.7.38 Bij stremmingen en omleidingen zorgt de Concessiehouder voor goede informatievoorziening aan de Reiziger. Dit houdt minimaal in:
- Op de halte: informatie over de stremming.
 - Indien er een DRIS-systeem is: via de vrije tekstregel op DRIS-displays wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde halte die wel in gebruik is.
 - Dat de informatie die bij op een DRIS-display dient te worden getoond (als voormeld) eveneens op de website en app worden vermeld.

Klantenservice

- 3.7.39 De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
- 3.7.40 De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar vanaf het tijdstip van vertrek van de eerste tot en met een kwartier na het aankomsttijdstip van de laatste Rit van de dag van deze Concessie.
- 3.7.41 De klantenservice is tevens schriftelijk en per e-mail en WhatsApp bereikbaar.

- 3.7.42 De Concessiehouder biedt daarnaast webcare (klantenservice en reisinformatie) via de gebruikelijke social mediakanalen en op verzoek papieren reisinformatie.
- 3.7.43 Het tarief voor het bellen van het telefoonnummer van de klantenservice is niet hoger dan lokaal tarief. Het postadres van de klantenservice dient een antwoordnummer te zijn.
- 3.7.44 Reizigers die de klantenservice tijdens de openingstijden bellen dienen binnen 2 minuten nadat de telefoon begint met overgaan in contact te zijn met en geholpen te worden door een medewerker van de klantenservice. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft gehad (keuzemenu's, automatische antwoorden et cetera gelden niet als beantwoording van de oproep).
- 3.7.45 Voor het afhandelen van klachten wordt een standaard klachtenprocedure gevolgd. Deze procedure wordt nader gespecificeerd in bijlage C-11.
- 3.7.46 De Concessiehouder biedt de Concessieverlener ieder kwartaal een overzicht aan waarin is opgenomen:
- de aard van de binnengekomen klachten;
 - op welke Rit, (Lijn en tijdstip) de klachten betrekking hebben;
 - de snelheid en wijze van respons (eerste reactie) en de afhandeling;
 - de manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.
- 3.7.47 De Concessiehouder handelt klachten van Reizigers die betrekking hebben op zijn dienstverlening af in overeenstemming met zijn algemene voorwaarden en het Programma van eisen, zonder daarbij onderscheid te maken tussen klachten die bij hemzelf worden ingediend en klachten die via derden, waaronder MaaS-dienstverleners, bij hem terecht komen.
- 3.7.48 Indien de Concessiehouder optreedt als MaaS-dienstverlener en in die hoedanigheid multimodale (keten)reizen aanbiedt aan Reizigers, verwijst hij Reizigers die klachten bij hem indienen over een onderdeel van een door hem gedistribueerde Ketenreis dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, in navolging van het Programma van eisen, op tijdige wijze door naar de derde die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van de ketenreizen.

3.8 Sociale en fysieke veiligheid

Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer is landelijk een belangrijk thema. In de provincie Fryslân is het Sociale Veiligheidsprobleem relatief gezien klein. Dat wil de provincie Fryslân graag zo houden. Daarom wordt van de Concessiehouder verwacht dat hij actief bijdraagt aan het in standhouden van de Sociale Veiligheid in en rondom het Openbaar Vervoer in zijn Concessiegebied en deze waar mogelijk verder verbetert.

Algemeen

- 3.8.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid in zijn Voertuigen, voor zowel Reizigers als Personeel.

- 3.8.2 De Concessiehouder conformeert zich aan het Convenant Sociale Veiligheid uit 2020 of diens opvolger.
- 3.8.3 Voor de veiligheid op halten en busstations is de wegbeheerder primair verantwoordelijk. De Concessiehouder dient proactief problemen te signaleren, mee te denken over oplossingen en mee te werken aan maatregelen om de Sociale Veiligheid op halten en stations te verbeteren conform artikel 87, derde lid, Wp 2000.
- 3.8.4 De Concessiehouder zorgt ervoor dat een hoog niveau van Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied behouden blijft. De Concessiehouder spant zich ervoor in dat de respons van zijn Personeel zo groot is dat een representatieve uitspraak kan worden gedaan over het sociale veiligheidsgevoel van het Personeel dat werkzaam is voor deze Concessie. Speerpunten met bijbehorende streefwaarde zijn:
- minimaal aantal incidenten (objectieve veiligheid);
 - hoge mate van veiligheidsgevoel van Personeel: een streefwaarde van 7,7 in de personeelsmonitor voor het busvervoer vaste land Fryslân en een 9,5 voor de (Friese) Waddeneilanden.
- Wanneer deze streefwaarden niet behaald worden, dient de Concessieverlener binnen drie maanden een verbeterplan Sociale Veiligheid in te dienen met concrete acties ter verbetering van de Sociale Veiligheid.
- 3.8.5 De Concessiehouder kent een gedragscode voor Reizigers en een geweldscode voor rijdend Personeel. Er is een meldpunt voor veiligheidsincidenten. De Concessiehouder maakt de gedragscode op adequate wijze aan de Reizigers bekend in ieder geval via de (mobiele) website en spreekt de Reizigers erop aan als zij zich niet aan de gedragscode houden. De Concessiehouder publiceert de gedragscode.
- 3.8.6 Ten behoeve van de Sociale Veiligheid pleegt de Concessiehouder jaarlijks inzet van minimaal 4 fte met BOA bevoegdheid voor controle in de Voertuigen en toezicht in de Voertuigen en op de halte.
- 3.8.7 De Concessiehouder rapporteert, volgens landelijke afspraken, in TRIAS (of de opvolger daarvan) en geeft jaarlijks met het verslag van het laatste kwartaal van het kalenderjaar de stand van zaken met betrekking tot Sociale Veiligheid, de uitvoering hiervan en de plannen voor het komende jaar. In deze rapportage is ten minste opgenomen:
- de beleving van Sociale Veiligheid door Reizigers en Personeel in het Voertuig, zie ook artikel 3.8.4;
 - het percentage zwartrijders;
 - het percentage dat ooggetuige of slachtoffer is van een incident in het Voertuig of op halteplaatsen.
 - de plannen om de Sociale Veiligheid in het komende jaar op een aanvaardbaar niveau te houden en bij voorkeur te verbeteren.

Cameratoezicht

- 3.8.8 Alle Bussen (met uitzondering van Versterkingsritten) dienen voorzien te zijn van cameratoezicht voor de Sociale Veiligheid van zowel passagiers als chauffeur (minimaal 2 camera's). Het systeem dient minimaal 72 uur opnamecapaciteit te hebben. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving over het gebruik van cameratoezicht (waaronder in ieder geval de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 3.8.9 De Concessiehouder is in staat direct na een incident in een Voertuig het registratiesysteem uit te lezen.
- 3.8.10 De camerabeelden uit de Bussen worden door de Concessiehouder bewaard zo lang als dat noodzakelijk is voor verwerking van het doel, rekening houdend met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 3.8.11 Alle Voertuigen (m.u.v. de Flex-OV en Voertuigen die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten) dienen voorzien te zijn van een noodknop voor de chauffeur die rechtstreeks in verbinding staat met de meldkamer.

3.9 Implementatie

De Concessieverlener wil een effectieve implementatie van de nieuwe Concessie door de Concessiehouder. Daarom hecht de Concessieverlener veel belang aan het implementatieplan dat partijen bij hun Inschrijving moeten aanleveren.

- 3.9.1 Direct na gunning werkt de Concessiehouder het door hem in zijn Inschrijving verstrekte implementatieplan uit tot een definitief implementatieplan. De Concessiehouder legt het definitieve implementatieplan binnen een maand na gunning ter instemming voor aan de Concessieverlener.
- 3.9.2 Direct na gunning wijst de Concessiehouder één persoon (m/v) aan als aanspreekpunt voor de Concessieverlener voor aan de implementatie gerelateerde zaken.
- 3.9.3 In de periode tussen de gunning en de ingangsdatum van de Concessie levert de Concessiehouder minimaal eenmaal per maand een korte en bondige voortgangsrapportage/presentatie aan die ingaat op de stand van zaken ten aanzien van de in het definitieve implementatieplan opgenomen onderwerpen. Deze wordt in het maandelijks implementatieoverleg gepresenteerd en besproken. In ieder geval worden de volgende onderwerpen behandeld:
 - de voortgang van de in het implementatieplan gepresenteerde planning, waarin specifiek wordt ingegaan op eventuele afwijkingen en knelpunten;
 - het opstellen van de definitieve Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessie;
 - de voortgang met betrekking tot eventuele infrastructurele aanpassingen die nodig zijn (waaronder nieuwe/vervallen halten);
 - de communicatie aan Reizigers over de nieuwe Concessie, waaronder de nieuwe Dienstregeling;

- de instroom van Materieel dat nodig is voor de uitvoer van de Concessie alsmede de benodigde tank- en Laadinfrastructuur;
 - het overnemen en indien nodig werven/afvloeien van Personeel;
 - implementatie van technische systemen (KAR/Vetag, DRIS, OV-chipkaart, et cetera);
 - communicatie met stakeholders (provincie, gemeenten, ROCOV Fryslân, etc.) over onder meer bovengenoemde onderwerpen.
- 3.9.4 De Concessiehouder treedt binnen een maand na gunning van de Concessie in overleg met personeelsorganisaties zoals bedoeld in artikel 40 van de Wet Personenvervoer 2000.
- 3.9.5 De Concessiehouder ontwikkelt gedurende de implementatie van de Concessie een dag en nacht herkenbare huisstijl voor het Openbaar Vervoer in Fryslân. De voorwaarden voor deze huisstijl zijn opgenomen in bijlage C-12. Al het ingezette Materieel voldoet aan de huisstijl. Voor de A-lijnen zorgt de Concessiehouder voor aansluiting bij de huisstijl die door omliggende concessiehouders wordt gebruikt.
- 3.9.6 De Concessiehouder beschikt over alle benodigde vergunningen en toestemmingen om het Openbaar Vervoer behorende tot de Concessie te kunnen verrichten.
- 3.9.7 De Reiziger ondervindt geen hinder van de overgang van de huidige concessies naar de Concessie.
- 3.9.8 Het implementatieplan gaat minimaal in op:
- Vervoerplan 2025: het vaststellen van de Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessie op basis van de ingediende Vervoerplannen, in afstemming met de provincie Fryslân, de gemeenten, ROCOV Fryslân en onderwijsinstellingen.
 - Samenwerking: afstemming met de provincie Fryslân, gemeenten, buurtbusprojecten en de Concessieverleners en -houders van aangrenzende Concessiegebieden.
 - Materieel: de wijze waarop geborgd wordt dat vanaf de start van de Concessie voldoende Materieel (waaronder de noodzakelijk tank- en Laadinfrastructuur) voorhanden is voor een probleemloze uitvoering van de Dienstregeling.
 - Overgang Personeel: de maatregelen die genomen worden om een soepele redelijke en zorgvuldige overgang van Personeel van de huidige Concessies te waarborgen.
 - Personeel: er voldoende gekwalificeerd Personeel in dienst is om het Vervoer uit te voeren conform Bestek en Inschrijving.
 - Implementatie reisinformatie: beschrijving van het implementatietraject voor actuele reisinformatie (zowel het systeem in het Voertuig als de dataleverantie voor eventuele DRIS op de halten).
 - Communicatie: communicatie naar het Personeel, pers en promotie naar Reizigers tijdens het implementatietraject.

- 3.9.9 Tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder worden tijdens de implementatiefase afspraken gemaakt met betrekking tot het plaatsen van reisinformatie op halten van omliggende Concessies en vice versa. De kosten voor het plaatsen van informatie over de Concessie op halten buiten de Concessie, zijn voor rekening van de Concessiehouder, tenzij deze hier met de concessiehouder van de andere concessies andere afspraken over maakt.
- 3.9.10 Het implementatieplan wordt door de Concessieverlener als monitoringsinstrument gebruikt gedurende de implementatiefase.
- 3.9.11 Tijdens de implementatieperiode doorloopt de Concessiehouder hetzelfde traject als bij een nieuw vervoerplan (zie paragraaf 3.1.50 en verder).

3.10 Flex-OV

Kernen

- 3.10.1 Flex-OV betreft een vervoersdienst op afroep.
- 3.10.2 Flex-OV wordt in ieder geval aangeboden in de in bijlage C-6 aangewezen Kernen, tenzij een andere vorm van Maatwerk of een A-, B- of C- lijn geboden wordt. Zie ook de artikel 3.1.1, 3.1.2 (Veerdiensten) en 3.10.10.
- 3.10.3 Op de Waddeneilanden wordt geen Flex-OV aangeboden.
- 3.10.4 Flex-OV als bepaald in paragraaf 3.10 wordt niet aangeboden voor Ritten binnen de stad Leeuwarden. Hier mag wel ander vraagafhankelijk vervoer geboden worden.
- 3.10.5 Artikel 3.10.4 is niet geldig voor Ritten van/naar Techum/Molkenkelder.

Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden

- 3.10.6 Flex-OV verbindt een Kern met minimaal één Flex-OV Knooppunt waar de Reiziger Aansluiting heeft op een Rit van de Hoofdstructuur of een trein en vice versa. Het staat de Concessiehouder vrij een thuisbreng- of ophaalservice aan te bieden mits het begin- of eindpunt van de rit een Flex-OV Knooppunt is en met in achtneming van het gestelde in artikel 3.10.46.
- 3.10.7 Als onderdeel van zijn Vervoerplan 2025 dient de Concessiehouder een lijst in met per Kern het Flex-OV Knooppunt of de Flex-OV Knooppunten waarmee deze Kern wordt verbonden. Hierbij heeft het de voorkeur om Kernen te verbinden met minimaal één vast Flex-OV Knooppunt waar gedurende alle dagen van de week Openbaar Vervoer wordt aangeboden.
- 3.10.8 De bedieningsperioden van Flex-OV zijn (met inachtneming van 3.10.10):
- maandag tot en met vrijdag: 7.00 uur tot 22.00 uur;
 - zaterdag: 8.30 uur tot 22.00 uur;
 - zondag: 10.00 uur tot 22.00 uur.
- 3.10.9 De genoemde begintijden betreffen de eerste vertrektijd vanuit de Kern. De genoemde eindtijden betreffen de laatste aankomsttijd in de Kern.

- 3.10.10 Indien en voor zover in de perioden genoemd in artikel 3.10.8 in de Kernen uit bijlage C-6 (geldt ook voor de Kernen waar een C-lijn moet rijden) geen A-lijn, B-lijn, C-lijn, of Buurtbus halteert, wordt Flex-OV aangeboden. Dit is van toepassing vanaf één uur na de laatste OV Rit van een bediende periode tot één uur voor de eerste OV-Rit van de volgende bediende periode in de Kern (voorbeeld: een spitslijn bedient een Kern uit bijlage C-6 op Werkdagen van 7.00-9.30 uur en van 14.00-18.00 uur. Dan moet Flex-OV aangeboden worden op Werkdagen tussen 10.30 en 13.00 uur en van 19.00 uur tot 22.00 uur, zaterdag van 8.30-22.00 uur en zondag van 10.00-22.00 uur).
- 3.10.11 De bedieningsperiode op Feestdagen is gelijk aan die voor zondag.
- 3.10.12 Indien Flex-OV rijdt, is het uitgangspunt dat de frequentie minimaal eenmaal per uur is.
- 3.10.13 Flex-OV biedt een aansluitgarantie op of van de Hoofdstructuur of de trein en vice versa. Hiervoor gelden de volgende aansluittijden:
- van Flex-OV op Bus v.v.: tussen 2 en 8 minuten;
 - van Flex-OV op trein of veerdienst v.v.: 5 – 10 minuten.
- De Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt van de aansluitingskwaliteit/betrouwbaarheid voor de Reiziger.
- 3.10.14 Het is niet verboden om de uitvoering van Flex-OV te combineren met andere vervoerdiensten zoals WMO- en leerlingenvervoer (van bijvoorbeeld Jobinder), mits aan de aansluitgarantie voldaan blijft worden.
- 3.10.15 Ingeval van een Aansluiting van Flex-OV op een Voertuig (niet zijnde de trein) dient het Flex-OV voertuig bij die halte te wachten totdat de Reiziger in het aansluitende Voertuig is gestapt. Bij te vroeg vertrokken Ritten en/of Rituitval wordt op kosten van de Concessiehouder voor een vervangende oplossing gezorgd.
- 3.10.16 Ingeval een Reiziger met Flex-OV bij een Flex-OV Knooppunt wordt opgehaald, dient het Flex-OV voertuig daar aanwezig te zijn voordat de aansluitende trein of Bus daar volgens Dienstregeling arriveert.

Reserveren Flex-OV

- 3.10.17 Flex-OV is ingericht als vraagafhankelijk vervoer en er is daarbij sprake van reservering.
- 3.10.18 Het is mogelijk om een reis te reserveren tussen 3 maanden en 60 minuten voor de gewenste vertrektijd per telefoon, app (op eigen kosten te ontwikkelen en/of te hosten door de Concessiehouder) of via internet. De Reiziger geeft hierbij een vertrek- en bestemmingshalte, lijnnummer en een geplande vertrek- of aankomsttijd en zijn mobiele nummer op. De Reiziger dient per enkele reis aan te geven van of naar welk Flex-OV Knooppunt hij wil reizen. De reserveringscentrale dient minimaal in de volgende perioden telefonisch bereikbaar en bemenst te zijn:
- Maandag t/m vrijdag 6.00 – 23.00 uur
 - Zaterdag 7.30 – 23.00 uur;
 - Zondag 9.00 – 23.00 uur.

- 3.10.19 Het reserveren van reizen dient voor de Reiziger geheel gratis te zijn (ook het telefoonnummer).
- 3.10.20 De Reiziger dient uiterlijk 30 minuten voor het afgesproken vertrektijdstip via telefoon kosteloos een bericht te ontvangen met de definitieve vertrektijd, de vertrek- en bestemmingshalte. De Reiziger dient bij het opgeven van zijn reis aan te kunnen geven op welke wijze hij dit gratis bericht wil ontvangen. Voor de reiziger zal een reserveerde rit minimaal 30 minuten voor vertrek volgbaar zijn via de app.
- 3.10.21 Het huidige nummer 0800-2802803 (thans in gebruik voor de Opstapper) wordt aan de Concessiehouder beschikbaar gesteld. Alle kosten voor dit telefoonnummer zijn voor rekening van de Concessiehouder, met uitzondering van eventuele belkosten die de mobiele provider de beller in rekening brengt. Dit nummer mag alleen gebruikt worden voor reserveringen van Flex-OV.
- 3.10.22 Een Reiziger die een reis met Flex-OV telefonisch wil reserveren moet naar wens van de Reiziger in de Nederlandse, Friese of Engelse taal worden geholpen.
- 3.10.23 Bij het aanvragen van een reis dient (een medewerker van) de Concessiehouder aan de klant te vragen of deze mobiliteitsbeperkingen heeft en bijvoorbeeld van een rolstoel gebruik maakt.
- 3.10.24 Meerdere reisaanvragen voor Flex-OV mogen gecombineerd worden tot één Flex-OV-rit. De rijtijd in minuten mag voor elke passagier maximaal 50% langer duren dan de rechtstreekse reis per Auto tussen vertrek- en aankomstadres, gebaseerd op de 'reistijd zonder verkeer' in de routeplanner van Google Maps.
- 3.10.25 De Concessiehouder is verplicht een no-show beleid te voeren. Dat wil zeggen dat hij Reizigers mag weigeren die gedurende een bepaalde periode diverse keren Flex-OV hebben besteld maar deze niet tijdig hebben geannuleerd. De Concessiehouder vermeldt het no-show beleid en de wijze waarop dit uitgevoerd wordt (zoals het afmelden) op de gangbare kanalen waaronder (niet uitputtend) de website en app.

Te gebruiken infrastructuur

- 3.10.26 Een Flex-OV-halte ligt binnen 400 meter hemelsbreed van het Zwaartepunt van een Kern.
- 3.10.27 In Kernen met één of meer halten van het Openbaar Vervoer kan één van de halten van het Reguliere OV gebruikt worden voor Flex-OV.
- 3.10.28 Op de Flex-OV-halten zijn de artikelen 3.1.42 tot en met 3.1.49 en 3.7.29 tot en met 3.7.34 van toepassing.

Marketing en samenwerking

- 3.10.29 De marketing, ontwikkeling en samenwerking van Flex-OV is geïntegreerd met de marketing en ontwikkeling van het Openbaar Vervoer. Dit betekent dat de artikelen in paragraaf 3.2 toepassing zijn.

Uitvoeringskwaliteit en monitoring

- 3.10.30 De Reiziger dient op het door hem aangegeven tijdstip conform Dienstregeling te worden opgehaald bij de halte waar vandaan hij wenst te vertrekken.
- 3.10.31 Een Reiziger die een reis vooraf telefonisch wil reserveren dient in minimaal 95% van de gevallen binnen 30 seconden en in alle gevallen binnen maximaal 2 minuten door een medewerker te woord te worden gestaan.
- 3.10.32 De artikelen 3.3.1 tot en met 3.3.17 zijn ook op Flex-OV van toepassing.
- 3.10.33 De Concessiehouder hanteert een duidelijk registratiesysteem van gereden Flex-OV Ritten en neemt dit op in het in artikel 3.3.27 genoemde Dashboard:
- aantal Flex-OV Ritten, per uur/dag/dagsoort;
 - vertrektijd, herkomst en bestemmingshalte;
 - aantal passagiers;
 - reizigersopbrengsten;
 - punctualiteit t.o.v. de met de klant afgesproken tijdstippen;
 - aansluitpunctualiteit;
 - overzicht van bestelde, maar niet uitgevoerde Flex-OV Ritten;
 - overzicht van gebruikte thuisbrengservice.
- De gegevens van Flex-OV worden maandelijks in het Dashboard opgenomen.
- 3.10.34 Flex-OV wordt opgenomen in het 'kwartaalverslag' zoals beschreven in artikel 3.3.29, inclusief de gegevens uit het Dashboard conform artikel 3.10.33.
- 3.10.35 Het concessiebeheer van Flex-OV is geïntegreerd in het concessiebeheer van de Concessie. Dit betekent dat de artikelen 3.3.46 tot en met 3.3.49 van toepassing zijn.

Materieel en milieu

- 3.10.36 Flex-OV wordt herkenbaar met Bussen en/of Auto's uitgevoerd.
- 3.10.37 De in te zetten Auto's mogen niet ouder zijn dan 8 jaar (=96 maanden) (gerekend vanaf de datum eerste toelating (in buitenland indien daar de eerste toelating was) zoals vermeld op het kentekenbewijs deel 1).
- 3.10.38 De in te zetten Auto's dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6-norm en dienen vanaf 1 januari 2027 Zero Emissie te zijn.
- 3.10.39 De Auto's voldoen aan de volgende eisen:
- goede vering;
 - comfortabele stoelen;
 - voldoende beenruimte (zie eis 3.4.31);
 - voldoende bagageruimte;
 - goed uitgeruste EHBO doos;
 - goed functionerende brandblusser.

- 3.10.40 De door de Concessiehouder in te zetten Auto's dienen, met inachtneming van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, alsmede het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer (Stb. 2011, 225), toegankelijk te zijn voor mensen een handicap of chronische ziekte.
- 3.10.41 Reizigers met een functiebeperking mogen op grond hiervan niet geweigerd worden. Dit betekent onder meer dat gebruikers van zowel handbediende als elektrische rolstoelen mee mogen en dat hulphonden worden toegelaten. Indien een Reiziger bij aanmelding aangeeft met een handbediende of elektrische rolstoel te reizen, dient de Concessiehouder daarvoor geschikt Materieel in te zetten op die Rit.

NB: scootmobielen hoeven niet te worden toegelaten.

- 3.10.42 De chauffeurs van Flex-OV dienen met behulp van een telecommunicatiesysteem onderweg contact te kunnen hebben met de reserveringscentrale en verkeersleiding.
- 3.10.43 Een beschrijving van het in te zetten Materieel voor Flex-OV is onderdeel van de Inschrijving.

Personeel

- 3.10.44 De artikelen 3.5.5 tot en met 3.5.12 en 3.5.16 tot en met 3.5.19 zijn ook op Flex-OV van toepassing.

Tarieven en vervoerbewijzen

- 3.10.45 De artikelen 3.6.14, 3.6.15, 3.6.17, 3.6.18, 3.6.20, 3.6.21, 3.6.26 tot en met 3.6.28 zijn van toepassing op Flex-OV.
- 3.10.46 Voor een reis met Flex-OV wordt aan de Reiziger een tarief gerekend van maximaal 2,50 euro per Reiziger per reis. De toeslag voor een eventuele thuisbreng- of ophaalservice, met inachtneming van het gestelde in 3.10.63.10.6, bedraagt €4,- per service. De tarieven voor Flex-OV kunnen jaarlijks geïndexeerd worden na instemming van de Concessieverlener, dit conform de Landelijke Tariefindex, waarbij het daadwerkelijk naar de Reiziger gehanteerde tarief wordt afgerond op €0,00/€0,25/€0,50/€0,75.

Reisinformatie

- 3.10.47 De artikelen 3.7.1 tot en met 3.7.22 zijn ook van toepassing op Flex-OV.
- 3.10.48 Voertuigen voor Flex-OV dienen herkenbaar te zijn (ook in het donker als zodanig) als een Voertuig dat rijdt in opdracht van de Concessiehouder.
- 3.10.49 Artikel 3.7.29 is ook van toepassing op Flex-OV-halten.
- 3.10.50 Bij halten van Flex-OV wordt de volgende informatie geplaatst:
- uitleg over de werking van Flex-OV;

- het telefoonnummer 0800-2802803 en internetadres waar Flex-OV Ritten aangevraagd kunnen worden;
- de Knooppunt(en) waarheen gereisd kan worden, inclusief informatie over de Lijnen waarop daar overgestapt kan worden;
- indien er een abri staat: een lijnnetkaart, inclusief positie van de halte binnen het Netwerk.

3.10.51 De eisen aan de Klantenservice zoals opgenomen in artikelen 3.7.38 tot en met 3.7.48 zijn ook van toepassing op Flex-OV.

Sociale Veiligheid

3.10.52 De artikelen 3.8.1 t/m 3.8.7 gelden ook voor Flex-OV.

Implementatie

3.10.53 Paragraaf 3.9 geldt ook voor Flex-OV.

Wijzigingen en ontwikkeling

3.10.54 De Concessieverlener behoudt zich het recht voor, maar is hiertoe niet verplicht, om bij een onvoorzien sterke toename van het gebruik van Flex-OV de opzet ervan en/of de voorwaarden voor het gebruik te wijzigen.

3.10.55 Flex-OV kan op verzoek van de Concessieverlener, gedurende de Concessie worden ontwikkeld dan wel worden aangepast en/of aangevuld door middel van het inzetten van alternatieven in de vorm van ander Maatwerk en/of deelmobiliteit. Al dan niet door uitvoering te geven aan de aangeboden optie voor een alternatief voor de huidige invulling van Flex OV (nu de Opstapper).

3.11 De E-lijnen (de Waddeneilanden) en de veerhavens Holwerd en Harlingen

Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden

3.11.1 Het Openbaar Vervoer op Vlieland dient de verbinding te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten die volgens een Dienstregeling varen (dus niet de watertaxi's) en de vakantiewoningen langs de Kampweg, WestCord Strandhotel (Badweg), Camping Lange Paal en Hotel Posthuys.

3.11.2 Het Openbaar Vervoer op Terschelling dient de verbindingen te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten en de Kern West-Terschelling en de volgende locaties:

- de Kernen Midslân, Formerum, Lies, Hoorn, Oosterend;
- de vakantiewoningen bij West aan Zee en Midslân aan Zee.

3.11.3 Het Openbaar Vervoer op Ameland dient de verbindingen te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten en de volgende locaties:

- de Kernen Nes, Buren, Ballum en Hollum;

- de vakantiewoningen ten noorden van Buren (rond de Strandweg, Klein Vaarwater en Zwarteweg), Restaurant Paal 13, camping Roosduinen, Stayokay Ameland, de vakantiewoningen ten noorden van Hollum (Jan Roepespad) en recreatiepark Koudenburg.
- 3.11.4 Het Openbaar Vervoer op Schiermonnikoog dient de verbindingen te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten en de Kern Schiermonnikoog, het Karrepad, het Badstrand ter hoogte van de Badweg en de Prins Bernhardweg en Bungalowpark De Monnik. Hierbij dienen alle halten op het eiland te worden aangedaan. Bungalowpark De Monnik hoeft (op verzoek van bewoners) niet met vroege Ritten op de eerste afvaart (heen/terug) te worden bediend.
- 3.11.5 Het Openbaar Vervoer op de vaste wal van en naar de veerhavens Holwerd en Harlingen dient de verbinding te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten.
- 3.11.6 In aanvulling op voorgaande artikelen 3.11.1 t/m 3.11.5 geldt dat bij Veerboten met een capaciteit van minder dan 100 passagiers het aansluitend Openbaar Vervoer op het vasteland ook geregeld mag zijn in de vorm van vraagafhankelijk Openbaar Vervoer of Maatwerk (zie ook bepaling 3.1.2).
- 3.11.7 De huidige routes en halten van het Openbaar Vervoer op Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog zijn opgenomen in bijlage C-13.
- 3.11.8 In het eerste jaar van de Concessieperiode geldt in beginsel de Dienstregeling 2024. De Dienstregeling van de Waddenknoop en het vervoer van en naar de veerhavens Holwerd en Harlingen gaat op 1 januari in, tegelijk met de nieuwe dienstregeling van de Veerboten en niet op de UIC-datum zoals op het vasteland het geval is.

Te gebruiken infrastructuur

- 3.11.9 De artikelen 3.1.42 t/m 3.1.49 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.10 De volgende maximale snelheden gelden voor Bussen op Schiermonnikoog:
- 20 km/u in de Middenstreek;
 - 25 km/u in de Langestreek vanaf de Oosterreeweg tot de afslag Badweg;
 - 30 km/u in de Langestreek vanaf de afslag Badweg tot aan de afslag Karelsbad;
 - 30 km/u in de rest van het dorp en de Badweg.

Vervoerplan en Dienstregeling

- 3.11.11 De Concessiehouder stelt jaarlijks – of vaker indien de dienstregeling van de Veerboten wijzigt – een nieuwe Dienstregeling op voor de eilanden. De ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling wordt afgestemd op de nieuwe dienstregeling van de Veerboot.
- 3.11.12 Bij het opstellen van de Dienstregeling treedt de Concessiehouder in overleg met de concessiehouder(s) van de veerdiensten.
- 3.11.13 De artikelen 3.1.48.50 t/m 3.1.683.1.69 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Vervoer bij Evenementen

- 3.11.14 De artikelen 3.1.69 t/m 3.1.71 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.15 Voor zover nu kan worden voorzien, dient de Concessiehouder tenminste rekening te houden met de volgende omvangrijke Evenementen:
- Oerol (Terschelling)
 - Into the great wide open (Vlieland)
 - MadNes (Ameland)
 - Beach volleybal (Ameland)
 - Rôggefestival (Ameland)

Marketing en ontwikkeling

- 3.11.16 Paragraaf 3.2 is ook van toepassing op het Vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.17 In aanvulling op artikel 3.11.16 voert de Concessiehouder op haar initiatief eenmaal per jaar overleg met Horeca, VVV, gemeente, rederij etc.
- 3.11.18 De Concessiehouder dient constructief mee te werken aan toeristische initiatieven op de Waddeneilanden.

Uitvoeringskwaliteit en monitoring

- 3.11.19 De artikelen 3.3.1 tot en met 3.3.5 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.20 De Bussen naar de Veerboot dienen op z'n vroegst 30 minuten en uiterlijk 15 minuten voor het vertrek van de Veerboot aan te komen bij de Veerboot. De Bussen vanaf de Veerboot dienen op z'n vroegst na aankomst van de Veerboot te vertrekken als alle opvarenden van boord zijn.

Rituitval

- 3.11.21 De artikelen 3.3.6 en 3.3.7 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Wegwerkzaamheden

- 3.11.22 De artikelen 3.3.8 tot en met 3.3.13, 3.3.15 en 3.3.17 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Vervoerscapaciteit

- 3.11.23 De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om alle Reizigers en hun bagage comfortabel te vervoeren.
- 3.11.24 Als blijkt dat de geboden capaciteit op een Rit gedurende twee achtereenvolgende weken onvoldoende is op basis van artikel 3.11.23 neemt de Concessiehouder maatregelen waardoor binnen 3 dagen de capaciteit wel voldoende is.
- 3.11.25 Iedereen die bij een halte staat, moet kunnen worden vervoerd door de Bus en direct worden meegenomen. Indien de Concessiehouder hier niet aan kan voldoen moet hij vervangend vervoer aanbieden, zodanig dat:

- alle Reizigers die met een Veerboot aankomen binnen 20 minuten met een Bus naar hun bestemming kunnen vertrekken;
- Reizigers die met een Veerboot mee willen, alsnog hun geplande afvaart halen.

Aan te leveren data en informatie

3.11.26 De artikelen 3.3.27 tot en met 3.3.48 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Materieel en milieu

3.11.27 De artikelen 3.4.1 t/m 3.4.56 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

3.11.28 Het Materieel op de Waddeneilanden, inclusief Materieel dat ingezet wordt voor Versterkingsritten voldoet aan de eisen van ZE. Incidenteel en pas na overleg en goedkeuring van de Concessieverlener mag hiervan afgeweken worden. Daarnaast informeert de Concessiehouder de gemeente tijdig indien er sprake is van een afwijking, waarbij wordt aangegeven wat de reden en duur van de afwijking is.

3.11.29 Het Materieel is voorzien van apparatuur waarmee de chauffeur snel kan communiceren met de verkeersleiding, met chauffeurs in zijn omgeving en met de veerdiensten, rechtstreeks of via de verkeersleiding.

3.11.30 Aanwezigheid van AED is in alle Bussen op de Waddeneilanden verplicht.

Personeel

3.11.31 De Concessiehouder neemt het Personeel op de Waddeneilanden over van de vorige concessiehouder conform de eisen in 3.5.1 t/m 3.5.4.

3.11.32 Het rijdend Personeel en het serviceverlenend Personeel op straat spreekt de Nederlandse, Engelse en Duitse taal en verstaat de Friese taal, stelt zich klantvriendelijk en klantgericht op en rijdt veilig.

3.11.33 Het rijdend Personeel wordt actief betrokken bij de planning, het beheer en de uitvoering van het Openbaar Vervoer (zelfsturend team). In het implementatieplan beschrijft de Concessiehouder hoe hij hieraan invulling geeft.

3.11.34 Het rijdend Personeel is binnen een jaar na start van de Concessie (voor nieuw Personeel gedurende de Concessie geldt: binnen een jaar na indiensttreding) in het bezit van een EHBO-diploma met hartreanimatie.

3.11.35 De artikelen 3.5.5 t/m 3.5.19 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Tarieven en vervoerbewijzen

3.11.36 Voor tarieven en vervoerbewijzen op de Waddeneilanden zijn artikelen 3.6.14 tot en met 3.6.24 en 3.6.26 en 3.6.27 van toepassing

- 3.11.37 In het Openbaar Vervoer op de Waddeneilanden hebben Reizigers met een afgekocht reisrecht (zoals studenten OV-chipkaarten en OV-jaar of maandabbonnementen) dezelfde rechten als op het vasteland. De Concessiehouder dient te kunnen controleren of de Reiziger werkelijk over een afgekocht reisrecht beschikt, bijvoorbeeld met behulp van een mini-validator. De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor afspraken omtrent opbrengstverdeling van deze kaarten.
- 3.11.38 Op de Waddeneilanden kan, net als in de rest van Nederland, in het Voertuig niet met contant geld worden betaald.

Reisinformatie en promotie

- 3.11.39 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over het Openbaar Vervoer, het voeren van een klantenservice en het uitvoeren van marktwerking en promotie. Paragraaf 3.2 en 3.7 is hierop van toepassing.
- 3.11.40 In aanvulling op artikel 3.11.39 dient de reisinformatie ook beschikbaar te zijn bij de terminals van de Veerboten en de VVV-kantoren op Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.
- 3.11.41 Bij de reisinformatie wordt rekening gehouden met het specifieke karakter van het Vervoer op de eilanden: de Aansluiting van/naar de boot is belangrijker dan punctualiteit. Dit betekent dat naar de Reiziger gecommuniceerd wordt dat de Bus later kan komen dan op de Dienstregeling vermeld staat, maar dat deze zal aansluiten op de boot.
- 3.11.42 Informatie over nieuwe of gewijzigde Dienstregelingen wordt tijdig verspreid via lokale media.
- 3.11.43 Gebruikte geografische namen dienen overeen te komen met de gemeentelijke basisregistratie. Indien geografische namen in de gemeentelijke basisregistratie wijzigen, zal de Concessiehouder de wijzigingen overeenkomstig doorvoeren.

Sociale Veiligheid

- 3.11.44 De artikelen 3.8.1 t/m 3.8.11 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Implementatie

- 3.11.45 Paragraaf 3.9 geldt ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.