

ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN

CONCESSIE UTRECHT BINNEN
EN CONCESSIE UTRECHT BUITEN



TenderNed-kenmerk: 337481
Auteur: Provincie Utrecht
Datum: 29 november 2022
Uitgave: Provincie Utrecht
Vormgeving: Pier 19 Grafisch ontwerpers

Postadres:
Postbus 80300
3508 TH Utrecht

Bezoekadres:
Archimedeslaan 6
3584 BA Utrecht

INHOUD

1. INLEIDING, AMBITIES EN DOELEN	6
<hr/>	
2. SCOPE (GEBIED, ACTIVITEIT, DUUR, GEDOGEN)	12
<hr/>	
3. VERVOERKUNDIGE RANDVOORWAARDEN	18
Artikel 3.1 Opbouw van het netwerk	19
Artikel 3.2 Opzet Dienstregeling (frequenties, routes, tijdvenster, Aansluitingen)	19
Artikel 3.3 Doorontwikkeling	21
Artikel 3.4 Gezamenlijke exploitatie	24
<hr/>	
4. MATERIEEL (BUS EN AUTO)	25
Artikel 4.1 Leeftijd Materieel	25
Artikel 4.2 Toegankelijkheid	25
Artikel 4.3 Uiterlijk Materieel en reclame	27
Artikel 4.4 Comfort en netheid	27
Artikel 4.5 Overnameregeling	28
Artikel 4.6 Technische Eisen	28
<hr/>	
5. DUURZAAMHEID	29
Artikel 5.1 Milieuprestaties Materieel	29
Artikel 5.2 Energie-inkoop en klimaat- en energietransitie	29
Artikel 5.3 Materieel en de overgang naar een circulaire economie	30
Artikel 5.4 Bewijsvoering en monitoring duurzaamheid	30
<hr/>	
6. UITVOERINGSKWALITEIT	32
Artikel 6.1 Uitvoeringskwaliteit	32
Artikel 6.2 Infrastructuur voor de Bus	34
Artikel 6.3 Halte-infrastructuur	34
<hr/>	
7. REISINFORMATIE	36
Artikel 7.1 Algemeen	36
Artikel 7.2 Landelijke reisinformatie en gebruik door derden	37
Artikel 7.3 Lijnennetkaart	37
Artikel 7.4 Informatie via internet	37
Artikel 7.5 Informatie in en op het Materieel	38
Artikel 7.6 Informatie op Haltes, stations en Knooppunten	39
Artikel 7.7 Informatie bij stremmingen en omleidingen	40

8. TARIEVEN, BOEKING- ENBETAALWIJZEN	41
Artikel 8.1 Algemeen	41
Artikel 8.2 OV-Chipkaartsysteem/ OVPay (of zijn opvolgers)	41
Artikel 8.3 Distributienetwerk	42
Artikel 8.4 Tarieven, reisproducten en proposities	44
Artikel 8.5 U-Flex boeking, uitvoering en betaling	45
Artikel 8.6 Toekomstige betaalsystemen en overgang hiernaar	46
<hr/>	
9. MARKETING	47
Artikel 9.1 Kader	47
Artikel 9.2 Merk en huisstijl	47
Artikel 9.3 Jaarlijkse Marketing	48
<hr/>	
10. GOED WERKGEVERSCHAP EN PERSONEEL	49
Artikel 10.1 De Concessiehouder als werkgever	49
Artikel 10.2 Personeel en reizigers	49
Artikel 10.3 Social Return	50
<hr/>	
11. SOCIALE EN FYSIEKE VEILIGHEID	51
Artikel 11.1 Algemeen	51
Artikel 11.2 Convenant Sociale Veiligheid en veiligheidsarrangementen	51
Artikel 11.3 Inzet Personeel ten behoeve van sociale veiligheid	52
Artikel 11.4 Kaartcontrole	52
Artikel 11.5 Calamiteiten en terrorismebestrijding	52
Artikel 11.6 Fysieke veiligheid	52
Artikel 11.7 Incidentenregistratie	53
Artikel 11.8 Cameratoezicht Bus	53
<hr/>	
12. EISEN VOOR DE TRAM (UITSLUITEND GELDIG VOOR DE CONCESSIE UTRECHT BINNEN)	54
Artikel 12.1 Algemeen	55
Artikel 12.2 Vervoerplan Tram	56
Artikel 12.3 Exploitatie en Uitvoeringskwaliteit	56
Artikel 12.4 Stremmingen, storingen, Tramvervangend vervoer	57
Artikel 12.5 Verkeersleiding/Operationeel Controle Centrum (OCC)	57
Artikel 12.6 Veiligheidsbeheer	59
Artikel 12.7 Materieel en Assets	59
Artikel 12.8 Infrastructuur	60
Artikel 12.9 Informatie op en in de Tram	60
Artikel 12.10 Sociale veiligheid en cameratoezicht	60
Artikel 12.11 Rijvaardigheidsbewijs en opleiding	61

13. ONTWIKKELOPGAVE, SAMENWERKING, CONSUMENTENBESCHERMING EN REIZIGERSINSPRAAK	62
Artikel 13.1 Samenwerking en rolverdeling Provincie en Concessiehouder bij de ontwikkelopgave	62
Artikel 13.2 Samenwerking Concessiehouders Concessie Utrecht Binnen en Utrecht Buiten	63
Artikel 13.3 Rol Samenwerking ROCOV	64
Artikel 13.4 Consultatie gemeenten, reizigers en andere belanghebbenden	64
Artikel 13.5 Klantenservice en klachtenafhandeling	64
<hr/>	
14. DATA EN MONITORING	67
Artikel 14.1 Data (niet zijnde Camerabeelden)	67
Artikel 14.2 Monitoring	69
<hr/>	
15. ALGEMENE BEPALINGEN	70
Artikel 15.1 Aanpassing Concessie	70
Artikel 15.2 Implementatie	71
<hr/>	
BIJLAGE(N)	72
Bijlage B 1 Begrippenlijst	73
Bijlage B 2 Kaart Concessiegebied	83
Bijlage B 4.1 Gedooglijnen Concessie Utrecht Binnen	84
Bijlage B 4.2 Gedooglijnen Concessie Utrecht Buiten	86
Bijlage B 5.1 Knooppunten Concessie Utrecht Binnen	89
Bijlage B 5.2 Knooppunten Concessie Utrecht Buiten	90
Bijlage B 6.1 Lijnfiches Concessie Utrecht Binnen (opvraagbaar)	92
Bijlage B 6.2 Lijnfiches Concessie Utrecht Buiten (opvraagbaar)	93
Bijlage B 7 Referentiedienstregeling Lijn 295	94
Bijlage C 1 Nota van Uitgangspunten	95
Bijlage C 2 OV-Netwerkperspectief 2025-2035	96
Bijlage C 3 Nota van Beantwoording	97
Bijlage C 5 Buurtbusprotocol	98
Bijlage C 6 Scope samenwerkingsovereenkomst Concessiehouders Utrecht Binnen en Utrecht Buiten	101
Bijlage C 7 Contouren Strategisch Marketingkader	102
Bijlage C 8 Jaarlijks Vervoerplan	110
Bijlage C 9 Bijzonderheden Infrastructuur	112
Bijlage C 10 Distributiepunten	115
Bijlage C-11 Ontwikkelingen netwerk t.b.v. materieelplan incl. ritverdeling Utrecht Centrale en busroute USP	119

1.

INLEIDING, AMBITIES EN DOELEN

Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht (hierna: de Provincie) is wettelijk verantwoordelijk voor het openbaar vervoer per bus en tram in de provincie. Dit openbaar vervoer besteedt de Provincie aan in de vorm van een Concessie. Met een Concessie verleent de Provincie het alleenrecht op het uitvoeren van het openbaar vervoer aan een Concessiehouder (een vervoerder)¹.

In de Nota van Uitgangspunten, die op 11 mei 2022 is vastgesteld, hebben Provinciale Staten de uitgangspunten voor de nieuwe Concessies vastgelegd. Gelijktijdig is het OV netwerkperspectief 2025-2035 vastgesteld waarin de ontwikkelrichting van het netwerk OV wordt beschreven.

Dit ontwerp- Programma van Eisen (ontwerp-PvE) is de uitwerking van de vastgestelde Nota van Uitgangspunten (NvU).

Op dit moment zijn in de provincie twee concessies verleend:

1. De concessie Tram en Bus Regio Utrecht die grotendeels de gemeenten van het samenwerkingsverband U10 bevat. Qbuzz rijdt hier sinds december 2013 onder de naam U-OV.
2. De concessie Provincie Utrecht die de overige gemeenten binnen de provincie Utrecht bevat. Keolis rijdt hier sinds december 2016 onder de naam Syntus Utrecht.

De huidige concessies eindigen in december 2023 en zijn op 18 oktober 2022 met twee Jaar verlengd tot december 2025.

Door middel van een Aanbestedingsprocedure verleent de Provincie twee nieuwe Concessies per december 2025: de Concessie Utrecht Binnen en de Concessie Utrecht Buiten.

Een concessieverlening is een mooi moment om de ambities, plannen en andere actuele zaken te borgen in afspraken met de nieuwe Concessiehouders. Het is echter niet het enige moment en de enige plek hiervoor. Met name de ontwikkeling van het netwerk op basis van de reizigersvraag, aanpassingen in de infrastructuur en de verkeerssituatie is een continu proces dat reeds in de huidige concessies, maar ook zeker in de nieuwe Concessies plaatsvindt.

Dit ontwerp-PvE heeft betrekking op beide Concessies. In het geval er gesproken wordt over Concessie in enkelvoud, worden hier beide Concessies bedoeld. Daar waar eisen verschillen voor de beide Concessies, wordt specifiek Concessie Utrecht Binnen of Utrecht Buiten genoemd.

In het Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die in begrippenlijst in Bijlage B1 is omschreven. Begrippen uit de begrippenlijst zijn met een hoofdletter geschreven.

¹ De grondslag voor de verlening van de Concessie is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar personenvervoer per spoor en over de weg).

AMBITIES VOOR HET OV

De ambitie op hoofdlijnen is om in deze Concessie duurzaam openbaar vervoer te bieden dat kwaliteit biedt voor reizigers (nu en in de toekomst) in de vorm van goede, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden. De ambitie is om het Voorzieningenniveau in het openbaar vervoer op een zo hoog mogelijk niveau te houden om daarmee reizigersgroei te realiseren en te faciliteren en hiermee een duurzame financiering te behouden. De uitdaging is om openbaar vervoer zoveel mogelijk op maat aan te bieden op reisrelaties en tijdstippen dat er veel vraag is, maar ook op plekken waar er minder vraag is. Een zo breed mogelijke groep reizigers moet gebruik kunnen maken van het aanbod aan openbaar vervoer.

Onze hoofddoelen, meer tevreden reizigers en het OV is efficiënt ingericht, blijven voor het OV als geheel in stand.

Wat dat voor ons netwerk betekent, is beschreven in het door PS vastgestelde OV-netwerkperspectief 2025-2035:

De gebruikers van het openbaar vervoer in de provincie Utrecht zijn tevreden. En waarom ook niet? Utrecht heeft een uitgebreid OV-netwerk waar de afgelopen jaren al veel in is geïnvesteerd. Bijna alle inwoners (ruim 93%) hebben binnen 600 meter van hun woning toegang tot het openbaar vervoer. Dat willen we natuurlijk graag zo houden. Maar de provincie Utrecht groeit snel. In inwoneraantal, werk- en studieplekken en gebruik van het OV. Bovendien verwachten we de komende jaren dat de doorstroming van het OV onder druk komt te staan, door de herinrichting of afwaardering van wegen en de daarbij horende werkzaamheden. Om alle huidige en nieuwe reizigers tevreden te houden, moeten we keuzes maken.

BENUTTEN EN UITBREIDEN (SCHAALSPRONG)

We kijken in het OV-netwerkperspectief 2025-2035 vooruit in twee stappen. In de periode 2025-2035 benutten we de kansen voor goed openbaar vervoer die we nog hebben in de huidige infrastructuur en lopende infrastructurele programma's. Intussen onderzoeken we verdere investeringen die we moeten doen om ook na 2035 de inwoners van de provincie en reizigers in de provincie tevreden te houden. De periode 2025-2035 noemen we de periode van het **benutten**, van 2035-2050 gaan we **uitbreiden**. De Provincie doet dit niet alleen maar samen met andere overheden bijvoorbeeld in het programma U NED².

SCHAALSPRONG

We moeten meegroeien met de aantallen inwoners en werknemers in onze provincie en zo een bijdrage te leveren aan de verstedelijkingsopgave en het verbinden van de steden met de omgeving. Hieruit volgt een stijgende vraag naar goed openbaar vervoer te leveren door een vernieuwd OV-systeem, een schaa sprong, dat past bij de ruimtelijke kwaliteiten in de Provincie Utrecht: verdere verstedelijking in bebouwd gebied, versterken van de kernen en behoud van de natuurlijke landschappen. Dit bereiken we niet met een paar extra Bussen en Trams op de bestaande (stedelijke) OV-infrastructuur; dit gaat leiden tot overbelasting van voertuigen, infrastructuur en verlies van (omgevings)kwaliteits. Een schaa sprong is dus nodig. Met de voorbereidingen voor deze schaa sprong (studiefase) zijn we hard bezig met andere overheden en betrokkenen, om te zorgen dat we naar de ontwerp- en uiteindelijk realisatiefase komen ("uitbreiden"); dit is ook een lange termijnontwikkeling. Deze schaa sprong moet uiteindelijk niet alleen leiden tot meer capaciteit en een beter OV-product op een bepaalde corridor, maar voor al onze reizigers moet het nieuwe OV-netwerk leiden tot een aantrekkelijker product passend bij de (keten)vervoersbehoefte in de gehele Provincie.

² <https://programma-uned.nl>

GROEIEN EN KOESTEREN

Eén van de leidende principes in het OV-netwerkperspectief 2025-2035 is het groeien en koesteren. Om in te kunnen spelen op de stijgende vraag naar OV in de provincie is groei noodzakelijk. Deze groei mag niet ten koste gaan van minder goed bezette buslijnen of gebieden met minder vraag. Het principe groeien en koesteren betekent enerzijds dat we blijven groeien en (stapsgewijs en via de schaa sprong) blijven investeren, maar ook dat we ons OV koesteren door het fijnmazige net te behouden.

FINANCIËEL KADER

De huidige Exploitatiebijdragen blijven beschikbaar voor de nieuwe Concessies. De intentie is om vanaf 2026 jaarlijks extra exploitatiebudget beschikbaar te stellen om de groei mogelijk te maken conform het principe groeien en koesteren. Niet alleen groeien maar ook behoud van wat we hebben. In de meerjarenraming en de vigerende Kadernota zijn deze middelen gereserveerd.

DOELEN VOOR DE CONCESSIEVERLENING

Met de Concessieverlening kunnen we invulling geven aan een deel van de ambities. We kunnen regelen hoe het OV in de loop van de Concessieperiode kan meebewegen in de ontwikkelingen en de grote opgaven die er in de provincie aankomen. Hiervoor is regie en sturing nodig in een **flexibele Concessie**. **Duurzaamheid** van de voertuigen en de werkwijze van de vervoerder regelen we eveneens in de concessieverlening. Met de concessieverlening maken we afspraken over de **uitvoering** – die moet excellent zijn om onze reizigers een kwalitatief goed product te kunnen bieden. Waar mogelijk scheppen we met de Concessie voorwaarden om een **zo breed mogelijke groep reizigers** gebruik te laten maken van het OV.

We komen daarmee tot de volgende vier doelen voor de Concessieverlening:

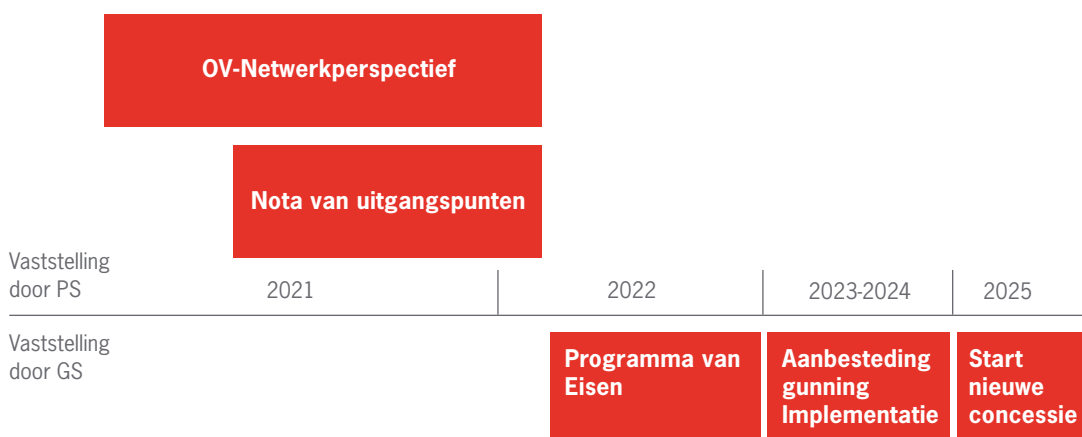
1. Concessies verlenen die **flexibel** en wendbaar zijn om uitbreiding en verandering van het OV mogelijk te maken als gevolg van technische, ruimtelijke ontwikkelingen of nieuwe infrastructuur (schaalsprong, minder hinder). We starten met een netwerk dat zo dicht mogelijk bij het huidige netwerk ligt. Dat netwerk willen we tijdens de Concessieperiode verder ontwikkelen. Daarvoor is flexibiliteit nodig en voldoende regie en sturing.
2. **Duurzaamheid** waar mogelijk, met als eis 100% zero emissie uiterlijk in 2028. We willen met deze Concessie een grote stap maken in onze opgave in de energietransitie en de transitie naar een circulaire economie.
3. **Excellente uitvoering** van het OV om hiermee de hoofddoelen ‘meer tevreden reizigers’ en ‘een efficiënt ingericht vervoer’ te realiseren. Alleen met een goede uitvoering kunnen we kwaliteit bieden voor de reizigers.
4. Meer aandacht voor de sociale aspecten van het OV zodat een **zo breed mogelijke groep reizigers** er gebruik van kan maken. We vinden het belangrijk dat het OV een bijdrage levert aan het kunnen meedoen aan de samenleving. Daarom willen we ons extra inspannen voor een betere toegankelijkheid van het OV.

Dit willen we bereiken tegen **een eerlijke prijs** en binnen de voor deze Concessie(periode) ter beschikking gestelde financiële kaders.

ROL EN POSITIE VAN HET PVE

Het proces om te komen tot de nieuwe concessieverlening kent een aantal stappen. Dit document betreft stap 4, het ontwerp PvE.

- Stap 1** We evalueren de huidige concessies (najaar 2020, met een extern evaluatierapport)
- Stap 2** We leggen de uitgangspunten en de kaders voor de ontwikkeling vast in een ontwerp NvU en het OV netwerkperspectief 2025-2035 (najaar 2021)
- Stap 3** We stellen na de inspraak de definitieve NvU en het OV netwerkperspectief 2025-2035 vast (voorjaar (2022)
- Stap 4** We stellen een ontwerp PvE vast (najaar 2022)
- Stap 5** We stellen het definitieve PvE en de Aanbestedingsstukken vast (Q2 2023)
- Stap 6** We gaan de markt op: de daadwerkelijke Aanbestedingsprocedure (2023)
- Stap 7** We verlenen de Concessies (2023/2024)
- Stap 8** De nieuwe concessiehouders implementeren samen met de Provincie de nieuwe Concessie (2024/2025)
- Stap 9** De nieuwe Concessie Utrecht Binnen en Concessie Utrecht Buiten gaan in (december 2025)



Figuur 1: Schema producten in het aanbestedingsproces (op basis van start 2025)

Naast de concessieverlening van de nieuwe Concessies, gaat de uitvoering en ontwikkeling van de huidige concessies uiteraard gewoon door. Op dit moment sterk beïnvloed door de ontwikkelingen rondom COVID-19 en de transitieplannen die deze ontwikkelingen met zich meebrengen.

In het PvE zijn de beleidskaders en de uitgangspunten vertaald naar eisen die de Provincie stelt aan de nieuwe concessiehouders en waaraan zij dus vanaf de start van de Concessie in december 2025 moeten voldoen. Daarnaast moeten de concessiehouders zich aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden. Deze zijn niet in het ontwerp PvE opgenomen.

Het PvE beschrijft minimumeisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen gedurende de Concessieperiode. Het ambitieniveau van de Provincie ligt hoger en bij deze Aanbestedingsprocedure dagen we de inschrijvende partijen uit om meer te bieden, passend bij de ambitie van de Provincie.

Het PvE is een onderdeel van het Bestek. Het Bestek bevat de Aanbestedingsleidraad, de Concept Concessiebeschikking, het PvE en alle relevante Bijlagen. Alle financiële afspraken (beschikbare bedrag, meer- en minderwerk), de eventuele Boetes en de eisen die we aan de Inschrijving stellen worden wel vastgelegd, maar zijn dus geen onderdeel van het PvE.

FLEXIBILITEIT EN DOORONTWIKKELING

Het PvE beschrijft de taken en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder. Aan deze eisen moeten de Concessiehouders minimaal voldoen gedurende de Concessieperiode.

We streven ernaar dat de overgang van de oude naar de nieuwe Concessies geen big bang is die leidt tot grote veranderingen in het netwerk. Vóór de start van de nieuwe Concessies ontwikkelen we het netwerk en tijdens de Concessieperiode gaan we daarmee verder. Het OV-netwerkperspectief 2025-2035 is leidend en daaruit volgt een aantal uitvoeringsagenda's waarin het netwerk U-link/U-liner wordt uitgewerkt. Deze uitvoeringsagenda's zijn op het moment van de Aanbesteding nog niet allemaal gereed.

Deze aanpak past bij de wens tot meer regie en ontwikkelen in partnerschap. Daarnaast past het bij de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de regio. Zo kennen de huidige ontwikkelingen rondom COVID-19 en de plannen voor de Concessieperiode (netwerkontwikkelingen en grote wegwerkzaamheden) nog veel onzekerheden. Samen met de inbreng van de beide Concessiehouders stelt de Provincie bij start van de Concessie een Strategisch Marketingkader op, waarin we onze ambities in relatie tot de ontwikkelingen in de vervoersmarkt actualiseren en vertalen in een gezamenlijke agenda voor de komende 5 jaar wat het merk U-OV de reiziger in de gehele Provincie gaat bieden.

Bij de overgang naar de nieuwe Concessie streven we naar het zoveel mogelijk aansluiten bij het huidige netwerk.

We schrijven echter niet exact de huidige Dienstregeling voor. Dat doen we om twee redenen:

- de introductie van Zero Emissievoertuigen kan van invloed zijn op de exploitatie en de Concessiehouders moeten vanuit hun kennis en expertise ruimte hebben hierop in te spelen;
- de Aanbestedingsprocedure is een marktmechanisme. We eisen een minimum, maar leggen sterke prikkels neer om inschrijvers te stimuleren om meer aan te bieden waar dit kan en nuttig is.

Dat betekent dat er voor de inschrijvende partijen ruimte moet zijn voor kleine veranderingen, maar dat er geen grote dienstregelingswijzigingen worden doorgevoerd bij de start van de Concessie. Het is de bedoeling dat eventuele wijzigingen geleidelijk worden ingevoerd tijdens de looptijd van de Concessie (conform "Benutten en Uitbreiden").

HERIJKING

Tijdens de Concessieperiode vindt op verschillende momenten een herijking plaats. In deze herijking toetsen de Provincie en de Concessiehouder of het vervoeraanbod nog aansluit bij de ontwikkelingen in het netwerk of het OV en daarmee bij de behoefte van de reizigers. Gezamenlijk actualiseren we ook het Strategisch marketingkader als actueel kader voor de volgende 5 jaar van de concessies. De ontwikkelingen kunnen betrekking hebben op (grootschalige) infrastructurele ontwikkelingen of bijvoorbeeld nieuwe woningbouw. Zijn deze ontwikkelingen substantieel en hebben ze impact op de financiële situatie in de Concessie, dan is de herijking het moment om hierover nieuwe afspraken te maken. Ook kunnen zich gedurende de Concessieperiode, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, ontwikkelingen voordoen met een grote (financiële) impact voor de Concessiehouder (zowel positief als negatief). De Provincie kan dan, in overleg met de Concessiehouder, de Concessie aanpassen, maar is hiertoe niet verplicht. In voorkomende gevallen brengen de Provincie en de Concessiehouder gezamenlijk de financiële impact van deze ontwikkelingen op transparante wijze in kaart.

VAN ONTWERP NAAR DEFINITIEF PVE

Het ontwerp PvE wordt ter advisering en voor reactie voorgelegd aan het ROCOV Utrecht, de gemeenten in de provincie Utrecht en aan de aangrenzende concessieverleners (Provincie Flevoland, gemeente Almere, Provincie Noord-Holland, Provincie Gelderland, Provincie Zuid-Holland, Vervoerregio Amsterdam, Provincie Noord-Brabant) en relevante wegbeheerders (ook buiten de provincie).

De adviezen en reacties op het ontwerp PvE worden opgenomen in een Nota van Beantwoording. Daarin geeft de Provincie aan of, en zo ja, op welke wijze deze adviezen en reacties in het definitieve PvE zijn verwerkt. Vervolgens stellen Gedeputeerde Staten van Utrecht de Nota van Beantwoording, het definitieve PvE en de overige Aanbestedingstukken (Aanbestedingsleidraad, Concessiebeschikking, financiële bepalingen) vast. Na vaststelling van de Aanbestedingstukken start de Aanbestedingsprocedure.

Doel van deze procedure is om op basis van de criteria die in de Aanbestedingsleidraad zijn vastgelegd de marktpartij te selecteren die de 'economisch meest voordelige' Inschrijving doet. Dat wil zeggen: die binnen het beschikbare budget aan alle uitsluitings-, geschiktheids- en minimumeisen voldoet en wiens aanbod op de gunningscriteria het meest aan de wensen van de Provincie tegemoetkomt.

2.

SCOPE (GEBIED, ACTIVITEIT, DUUR, GEDOGEN)

AFBAKENING VAN DE CONCESSIE

In Bijlage B 2 (Kaart Concessiegebied) is de kaart weergegeven met de afbakening van de Concessie. De Concessie Utrecht Binnen bevat het Openbaar Vervoer per Tram, Bus en Auto in het Concessiegebied Utrecht Binnen. Dit Concessiegebied beslaat het grondgebied van de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, Stichtse Vecht (bebouwde kom Maarssen en het gemeentegebied ten oosten daarvan), Nieuwegein, Utrecht, Vijfheerenlanden, IJsselstein en Zeist.

De Concessie Utrecht Buiten bevat het Openbaar Vervoer per Bus en Auto in het Concessiegebied Utrecht Buiten. Dit Concessiegebied beslaat het grondgebied van de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Lopik, Montfoort, Oudewater, Renswoude, Rhenen, De Ronde Venen, Soest, Stichtse Vecht (gebied ten noorden van de bebouwde kom van Maarssen, in casus de voormalige gemeenten Loenen en Breukelen), Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woerden, Wijk bij Duurstede en Woudenberg. In Bijlage B 2 (Kaart Concessiegebied) is de kaart weergegeven met de afbakening van de Concessie.

WIJZIGING VAN GEMEENTE GRENZEN

Bepalend voor de afbakening van de Concessie zijn de gemeentegrenzen op 1 juli 2023. Indien gemeentegrenzen na die datum wijzigingen, dan wijzigt de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder niet. Dit geldt ook indien gemeenten tijdens de Concessieperiode niet meer of juist wel tot de Provincie Utrecht gaan behoren. In dat geval werkt de Concessiehouder mee aan een oplossing.

INGANGSDATUM EN DUUR VAN DE CONCESSIE

De Concessie start op zondag 14 december 2025 en kent vooralsnog een looptijd van 10 jaar. De Concessie eindigt op zondag 9 december 2035 om 04.00. Een eventuele mogelijkheid tot verlenging is nog in (juridisch) onderzoek.

ACTIVITEITEN VAN DE CONCESSIEHOUDER

De Concessiehouder verzorgt de tot de Concessie behorende Openbaar Vervoersdiensten conform de aan de Concessie verbonden voorschriften. Daarnaast voert de Concessiehouder alle overige werkzaamheden uit die direct of indirect behoren of kunnen behoren tot de taken van een openbaar vervoerbedrijf dat zich als Ondernemer in de markt gedraagt.

GEDOGEN CONCESSIEGRENSOVERSCHRIJDENDE VERBINDINGEN

De Concessie kent een groot aantal OV-lijnen van andere concessies (onderling en concessies van andere concessiehouders) die in de Concessie dienen te worden gedoogd. Andersom zijn er OV-lijnen van de Concessiehouder naar gebieden buiten zijn Concessiegebied, die in andere Concessies worden gedoogd. Alle betreffende Lijnen zijn in de Bijlage B 4.1 (Gedooglijnen Concessie Utrecht Binnen) en Bijlage B 4.2 (Gedooglijnen Concessie Utrecht Buiten) opgenomen. Dit betreft zowel uitgaande Lijnen van

Concessiehouder als inkomende Lijnen van andere concessiehouders. Concessiehouder dient de verbindingen van aangrenzende concessies, zoals weergegeven in Bijlage B 4 (Gedooglijnen Concessie) binnen het Concessiegebied te Gedogen.

Voor het vervoer, zoals genoemd op deze Lijnen, gelden de volgende voorwaarden:

Het vervoer is toegankelijk voor reizigers binnen het Concessiegebied en tussengelegen Haltes mogen worden aangedaan, tenzij door de Provincie in overleg met de desbetreffende concessieverlener anders is bepaald;

De frequentie van het lijngedeelte buiten het concessiegebied waartoe de Lijn behoort, mag niet hoger zijn dan de frequentie van het lijngedeelte binnen het concessiegebied waartoe de Lijn behoort.

Concessiehouders van andere concessies kunnen alleen:

- andere routes en/of Lijnen van, naar en door het Concessiegebied gaan rijden, en/of
- andere Haltes in het Concessiegebied gaan bedienen, en/of
- een ander aantal ritten op een concessiegrensoverschrijdende Lijn gaan rijden, als de Provincie hierover positief besluit na advies van de Concessiehouder.

De gedoogplicht omvat mede dat de routes en/of de omvang van het te Gedogen openbaar vervoer kunnen wijzigen. Dit betekent dat de Provincie gedurende de Concessieperiode bijvoorbeeld de te rijden routes, aantallen Lijnen, frequenties en bedieningstijden van het te gedogen vervoer kan wijzigen, ook wanneer dit leidt tot een aanpassing van het overzicht van de routes of Haltes zoals opgenomen in Bijlage B 4 (Gedooglijnen Concessie). De Concessiehouder stelt zich constructief op en verplicht zich mee te werken aan het eventueel herzien van de gedoogbepalingen, zeker als dit is in het belang van de reizigers.

Concessiehouder mag Lijnen buiten zijn Concessiegebied rijden conform de lijst in Bijlage B 4 (Gedooglijnen Concessie). In de andere concessiegebieden volgt hij de gedoogbepalingen van de betreffende concessies. De Provincie kan Bijlage B 4 (Gedooglijnen Concessie) gedurende de Concessieperiode wijzigen.

In het geval van een nieuwe Lijn van een andere concessiehouder besluit de Provincie na advies van de Concessiehouder. In alle gevallen geldt dat Bussen van andere concessiehouders de operationele uitvoering in het Concessiegebied niet hinderen.

Voor lijndiensten die niet onder een concessie vallen (zoals internationale of langeafstandsbusverbindingen), gelden de betreffende wettelijke bepalingen. Wanneer Provincie bevoegd is om toelating of wijziging te beoordelen, zal zij daarbij de belangen van Concessiehouder betrekken. Lijndiensten die niet onder een concessie vallen en die een Halte willen gaan bedienen in het Concessiegebied, wenden zich tot de "terminalexploitant", normaliter Concessiehouder. Deze beoordeelt aanvragen volgens de geldende (Europese) regels.

GEDOOGPLICHT OVERIG OV DAT NIET TOT DE CONCESSIE BEHOORT

- Concessiehouder dient de volgende vormen van openbaar vervoer te gedogen:
- Het OV per trein binnen het Concessiegebied, evenals tijdelijk treinvervangend OV;
- OV per Bus of Auto waarvoor de Provincie een ontheffing heeft verleend, als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000;
- Taxidiensten;
- Bestaande en nieuw in te stellen Collectief Vraagafhankelijke Vervoersystemen ("CVV") of Regio-Taxisystemen;
- Veerdiensten en personenvervoer over water;

- Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen;
- Experimenten met OV uitgevoerd met zelfrijdende voertuigen;
- OV-vangnet uitgevoerd door de Regiotaxi;
- Combinaties van Doelgroepenvervoer en OV.

De bestaande flexsystemen en Buurtbussen behoren bij de start tot de Concessie. De Provincie kan tijdens de Concessieperiode besluiten om kleinschalige vormen van OV, aanvullende mobiliteitsoplossingen of op OV lijkende vormen van collectief vervoer, indien zij dat wil, buiten de Concessie te plaatsen. Dit kunnen lijngebonden vormen van OV zijn met een beperkte frequentie. Dit kunnen zowel bestaande als nieuwe vormen van kleinschalig OV of op OV lijkende vormen van OV personenvervoer betreffen. Ook als deze een huidig systeem binnen de concessie vervangen, dient de vervoerder deze te gedogen

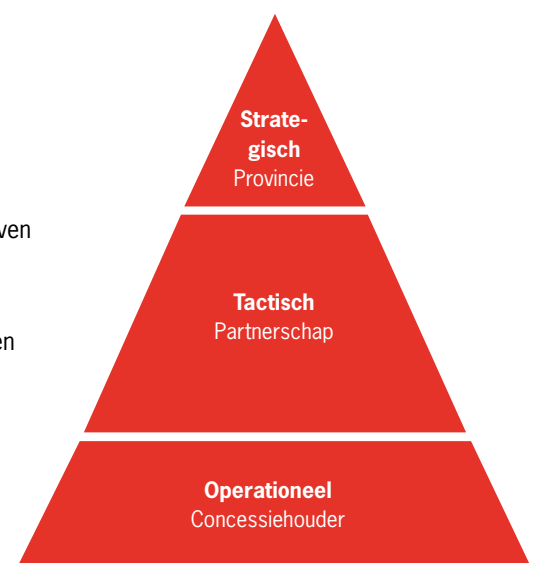
De afstemming tussen het OV en het Doelgroepenvervoer en de positie van het OV-vangnet (in 2022 is dit nog de OV functie van de Regiotaxi), is een bijzondere. Op dit moment valt het OV-vangnet onder de gedoogplicht van vervoer dat niet tot de Concessie behoort en wordt het uitgevoerd onder de vlag van de Regiotaxi. De ontwikkelingen op het raakvlak van OV en Doelgroepenvervoer gaan echter door. De Provincie behoudt zich daarom het recht voor om gedurende de Concessieperiode de positie van het OV-vangnet te heroverwegen en dit alsnog onderdeel te laten zijn van de Concessie.

ROLVERDELING PROVINCIE EN CONCESSIEHOUDER

De reizigers (en de Provincie) zijn gebaat bij een voortdurende ontwikkeling van het Openbaar Vervoer. Er staan bijvoorbeeld grote veranderingen op stapel die de komende jaren van invloed zijn op het OV. Zo zijn er plannen voor grote infrastructurele werkzaamheden en verstedelijking. De nieuwe Concessies moeten flexibel zijn om hier op in te kunnen spelen. Flexibiliteit is echter niet vanzelfsprekend en vraagt om samenwerken en regie gedurende de hele Concessieperiode.

We werken volgens het samenwerkingsmodel of regiemodel. Hierin onderscheiden we drie niveaus:

- Strategisch niveau waarin de kaders worden vastgesteld:
 - Kaders voor het OV
 - Visie en beleid op strategische Assets
 - Financiële en juridische kaders
 - Strategische Marketingkader
- Tactisch niveau waarin de ontwikkeling zelf centraal staat:
 - Ontwikkelen lijnennet, Dienstregeling, betaalgemak, tarieven
 - Sturen op beleidsmatige doelen
 - Sturen op financieel haalbare exploitatie
 - Lobby/betrokkenheid landelijke en stedelijke (G4) opgaven
 - Gerichte marketing
 - Vaststellen kwaliteit o.a. via mystery guest onderzoeken
- Operationeel waarin de operatie leidend is:
 - Het exploiteren van het OV
 - Klantgericht en doelmatig vervoer
 - Waarborgen veiligheid
 - Contacten Wegbeheerders



De Concessie betreft het tactische en operationele niveau van het regiemodel. Op het tactische niveau werken Provincie en Concessiehouder samen in partnerschap. De jaarlijkse Vervoerplanprocedure (met de Uitgangspuntennotitie als start) speelt hierin een centrale rol. De Provincie stuurt hierbij op het behalen van de beleidsdoelen en de Concessiehouder stuurt op een kwalitatieve en doelmatige exploitatie. De uitvoering van het vervoer ligt volledig bij de Concessiehouder. De Provincie heeft daarbij een controlerende en corrigerende taak.

Kiezen voor samenwerken betekent ook kiezen voor gezamenlijke verantwoordelijkheden. Bijvoorbeeld voor de opbrengsten en de daarbij behorende marketing. Van de Concessiehouders verwachten we een sterke en slimme inzet van het werven van nieuwe reizigersgroepen.

Goed openbaar vervoer is geen zaak van Provincie en Concessiehouder alleen. Ook andere stakeholders dragen hun steentje bij. De wegbeheerders in de provincie (gemeenten, Rijkswaterstaat en het Waterschap Rivierenland) dragen ook bij aan goed OV, door te zorgen voor voldoende kwaliteit van de infrastructuur en kwaliteit van de haltevoorzieningen, naast de provinciale Bus- en Traminfrastructuur, en door te zorgen voor flankerend beleid dat het gebruik van het OV stimuleert. Met de omliggende provincies stemmen we regelmatig af over grensoverschrijdende verbindingen en (mogelijkheden voor) ontwikkelingen aan de randen van het Concessiegebied. Het ROCOV geeft de Provincie en Concessiehouder gevraagd en ongevraagd advies. Daarnaast zijn andere partijen, zoals grote werkgevers of scholen en lokale stakeholders, bij de verdere ontwikkeling van het OV betrokken. In de Aanbestedingsstukken geven we de Concessiehouder kaders mee voor deze samenwerking.

ROLVERDELING OVER (EIGENDOM, ONDERHOUD EN BEHEER) ASSETS

De Aanbesteding betreft zowel het Bus- als het Tramvervoer. Als het gaat om de Assets is er een onderscheid in Bus en Tram. De Concessiehouder is in principe eindverantwoordelijk voor het gehele proces rondom de exploitatie van de Bussen. Dat betekent dat inkoop, eigendom, beheer, onderhoud, benodigde Tank- en laadinfrastructuur en uiteindelijke inzet van de Bussen de verantwoordelijkheid blijven van de Concessiehouder. Dit geldt ook voor het circulair verantwoord afscheid nemen van Bussen, Tank- en laadinfrastructuur en onderdelen (met name batterijen). Uitzonderingen hierop, zoals de Tank- en laadinfrastructuur op de remises en eindpuntvoorzieningen, worden in de Aanbestedingsdocumenten nader beschreven.

Voor wat betreft het eigendom en het beheer en/of onderhoud van de Trams continueren we de huidige situatie. Het eigendom en onderhoud en beheer van de Trams valt buiten de scope van de Concessie. Dit sluit aan bij de voorkeursvariant vanuit de herpositionering van het trambedrijf.

De verkeersleiding en de reiniging vallen wel onder de scope van de Concessie en zijn daarmee de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder, net als de op de vervoerder rustende verplichtingen uit de Wet lokaal spoor (Wls). De Provincie kan gedurende de Concessieperiode besluiten de scope te veranderen ten aanzien van Assets en contracten ten behoeve van energie, beheer en onderhoud. Daarover zal de Provincie dan in overleg treden met de Concessiehouder.

ONTWIKKELING VAN DE CONCESSIE, MEER- EN MINDERWERK

Het openbaar vervoernetwerk in de provincie Utrecht is de afgelopen jaren ontwikkeld tot wat het nu is. In het OV-netwerkperspectief 2025-2035 beschrijven we welke ambitie de Provincie heeft voor het netwerk. Er is voor gekozen om bij de Aanbestedingsprocedure te werken met een Referentienetwerk dat is beschreven in Lijnfiches. We vragen de inschrijvende partijen het Referentienetwerk en zo mogelijk meer aan te bieden. Wil de Provincie tijdens de Concessieperiode meer openbaar vervoer, dan kan zij extra openbaar vervoer inkopen. Wil zij minder openbaar vervoer, dan is dat – binnen kaders – ook mogelijk. Deze afspraken zorgen ervoor dat we zowel in de huidige als in de nieuwe Concessie kunnen

blijven ontwikkelen. Daarbij horen herijkingsmomenten waarop we met de vervoerder kijken of onze uitgangspunten nog passend zijn.

HOOFDLIJNEN VAN STURING TIJDENS DE CONCESSIEPERIODE

Sturing van de Concessie vindt plaats op verschillende manieren:

- via de eisen van het PvE;
- via de monitoring en prestatienormen voor het naleven van de eisen en de toegezegde beloftes in de winnende aanbidding;
- via reguliere concessieoverleggen;
- via een gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid en bijbehorende (voortschrijdende) gezamenlijke marketingtargets;
- via een Bonus/malus en/of Boete systeem.

WAT VRAGEN WE AAN DE INSCHRIJVERS

De kaders in de Nota van Uitgangspunten zijn een samenhangend geheel. De uitgangspunten zijn in thema's gegroepeerd: flexibel, duurzaam, excellente uitvoering en een brede reizigersgroep. Al deze uitgangspunten zijn nodig om tot een robuuste en evenwichtige Concessie te komen in het belang van de reizigers. De uitgangspunten worden vertaald in het Bestek. Het Bestek is de basis van de Aanbestedingsprocedure.

Het PvE geeft de Provincie zekerheid wat zij van de Concessiehouder mag verwachten en beschrijft taken en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder. Met de vaststelling van het PvE liggen de afspraken voor het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied in principe voor 10 vast. Dat betekent niet dat de hele Concessie en het netwerk (en dus de omvang) voor 10 Jaar vast ligt.

De Concessiehouder stelt tijdens de Concessieperiode jaarlijkse een aantal plannen op:

- het jaarlijkse Vervoerplan
- een jaarlijks Marketingplan
- een jaarlijks tariefvoorstel
- een jaarlijks actieplan sociale veiligheid.

In deze plannen worden goedgekeurd door de Provincie. De ontwikkeling van het OV vindt via deze plannen plaats. Daarnaast bevat de Concessie herijkingsmomenten waarbij de Provincie en de Concessiehouder toetsen of het vervoeraanbod nog aansluit bij de (grote) ontwikkelingen in het netwerk of het OV en daarmee bij de behoefte van de reizigers.

Bij de Inschrijving dienen de partijen de volgende plannen in:

Vervoerplan, met het huidige netwerk als referentie beschrijft de inschrijver hoeveel OV hij gaat bieden binnen het aangegeven budget, hoe en waar hij dit OV inzet en wat de gevolgen van ZE-implementatie zijn voor het vervoerplan. Daarbij legt inschrijver de relatie tussen het aangeboden materieel en zijn vervoerplan;

Ontwikkelplan, met dit plan laat de inschrijver zijn ontwikkelkracht zien, waarbij hij rekening houdt met de doelen en de ambities van de Provincie die verwoord zijn in de NvU en het OV-netwerkperspectief 2025-2035. Daarbij legt inschrijver de relatie tussen de ontwikkeling in het gebied en het aangeboden materieel en toont hij zijn flexibiliteit;

Materieel- en Transitieplan ZE, met dit plan kan de inschrijver zich onderscheiden op een betrouwbare implementatie van de ZE-Bussen in de Concessie passend bij de duurzaamheidsambitie. Daarbij is een betrouwbare implementatie en succesvolle start van de Concessie voor reizigers en de Provincie relevant. Ook dient de inschrijver in te gaan op de maatregelen die hij neemt in het kader van de klimaat- en energietransitie en overgang naar een circulaire economie;

Klantinterfaceplan, met dit plan legt de inschrijver vast hoe hij alle activiteiten richting de huidige en potentiële reizigersgroepen vorm geeft;

Uitvoeringskwaliteitsplan, met dit plan geeft de inschrijver aan welke concrete ambitie hij heeft voor de excellente uitvoering en goed werkgeverschap. Het doel is meer tevreden reizigers (tevreden werknemers zorgen voor tevreden reizigers);

Toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan, in dit plan biedt de inschrijver alle extra's t.o.v. de eisen aan die bijdragen aan de toegankelijkheid van het OV voor een brede reizigersgroep.

Wanneer de inschrijvende partijen hun bieding hebben gedaan, beoordeelt de Provincie aan de hand van het vooraf vastgestelde gunningsmodel welke aanbieder het beste aansluit bij haar ambities. Na de gunning van de beide Concessies start de implementatieperiode. In deze periode worden alle activiteiten ontplooid door de Concessiehouder en Provincie om in december 2025 met de nieuwe Concessie te kunnen starten.

3.

VERVOERKUNDIGE RANDVOORWAARDEN

Het huidige openbaar vervoernetwerk in de regio Utrecht zal verder moeten worden ontwikkeld om aan de vraag en kwaliteit te blijven voldoen. Dit ontwikkelen van het netwerk doet de Provincie doorlopend in samenspraak met de Concessiehouders, gemeenten, andere provincies/concessieverleners en ROCOV. De keuze om op tactisch niveau gezamenlijk te blijven ontwikkelen (zie ook hoofdstuk 2), heeft tot gevolg dat bij de start van de Concessie geen nieuw netwerk wordt uitgevraagd, maar zoveel mogelijk wordt aangesloten bij wat er is. Aan de inschrijvende partijen wordt een Inschrijving gevraagd op basis van het Referentienetwerk. Dit Referentienetwerk is beschreven in Lijnfiches en sluit aan bij het netwerk van het Vervoerplan 2023 (vastgesteld op 13 september 2022) en een aantal spitsuitbreidingen (waren afgeschaald a.g.v. COVID-19).

De inschrijvende partijen hebben een opgave om Zero Emissie te implementeren en het juiste materieel en flexibiliteit aan te bieden. Daarvoor is in de exploitatie ruimte nodig en moet het Referentienetwerk beperkt aangepast kunnen worden door de Inschrijvers. De spelregels voor aanpassingen van dit Referentienetwerk naar een vervoerkundige aanbieding in zijn Inschrijving zijn beschreven in Lijnfiches.

Het Referentienetwerk is niet het Vervoerplan 2026, dat in december 2025 bij start van de Concessie ingaat. Na gunning stelt de Concessiehouder in de implementatieperiode het Vervoerplan 2026 op. Hierin wordt betrokken:

- de Inschrijving van de Concessiehouder
- de actuele financiële situatie van de Provincie
- de actuele vervoerkundige ontwikkelingen (o.a. resultaten van uitvoeringsagenda's U-link/U liner);
- de actuele reizigersprognose
- de Uitgangspuntennotitie vastgesteld door GS.

Voor het Vervoerplan 2026 zal dezelfde procedure doorlopen worden als voor een regulier Jaarlijks Vervoerplan. Zie hiervoor Artikel 3.3 (Doorontwikkeling – sectie Jaarlijks Vervoerplan).

Het OV is een samenhangend systeem met een hiërarchische opbouw. In de afgelopen jaren zijn de eerste stappen gezet in de vernieuwing van de netwerkopbouw met herkenbare producten: U-link, Tramlijn 22 en U-flex zijn geïntroduceerd. De positionering van OV-producten vormt een belangrijke basis voor de uitwerking van de ambities van de Provincie. De ontwikkelingen gaan de komende jaren door. De wijze waarop is beschreven in het OV-netwerkperspectief 2025-2035. De doorontwikkeling van het netwerk vindt plaats via de Jaarlijkse Vervoerplannen.

De Concessie wordt uitgevoerd onder de naam U-OV met bijbehorende productformules U-liner, U-link, U-Tram, U-Bus en U-flex. De productopbouw bestaat uit hoofdverbindingen met U-liner op de middellange afstand en U-link en U-Tram in hoogstedelijk gebied. Daarop volgt een fijnmazige basis met U-Bus en U-flex en Buurtbus.

De Assets die door de Provincie voor de uitvoering van het vervoer per Bus aan de Concessiehouder ter beschikking worden gesteld zijn:

- De busstalling Westraven met diverse bedrijfsruimtes (Concessie Binnen);
- Stallingsruimte voor bussen met oplaadvoorzieningen op het remiserrein Nieuwegein (Concessie Binnen);
- De busstalling Amersfoort (Concessie Buiten);
- Pauzevoorzieningen bij Station Breukelen (Concessie Buiten);
- Pauzevoorziening Utrecht Centraal Centrumzijde (Concessie Binnen);
- Pauzevoorziening Utrecht Centraal Jaarbeurszijde (Concessie Binnen en Concessie Buiten);
- Eventueel nog te verwerven strategische stallingslocaties.

De voorwaarden worden opgenomen in de bijbehorende modelcontracten (Bijlage bij het Bestek).

ARTIKEL 3.1 OPBOUW VAN HET NETWERK

PRODUCTFORMULES

- 3.1.1 De Concessiehouder voert de diensten uit onder de merknaam U-OV.
- 3.1.2 De Concessiehouder hanteert in zijn Inschrijving de productformules per Lijn zoals deze zijn gespecificeerd in de Lijnfiches.
- 3.1.3 De Concessiehouder werkt, samen met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten, mee aan de doorontwikkeling van de productformules.
- 3.1.4 De Concessie bevat op dit moment geen R-netlijnen. Indien de Provincie besluit alsnog een concessiegrensoverschrijdende U-liner tijdens de Concessieperiode als R-netlijn te laten rijden, werkt de Concessiehouder hier aan mee.

ARTIKEL 3.2 OPZET DIENSTREGELING (FREQUENTIES, ROUTES, TIJDVENSTER, AANSLUITINGEN)

OPZET VAN DE DIENSTREGELING

- 3.2.1 De Concessiehouder verricht het tot de Concessie behorende Openbaar Vervoer (met uitzondering van U-flex) volgens een Dienstregeling die tot stand komt volgens het bepaalde in dit PvE en conform het geldende Jaarlijkse Vervoerplan.
- 3.2.2 De Concessiehouder rijdt geen andere Lijnen dan in het Referentienetwerk zijn aangegeven tenzij in de Jaarlijkse Vervoerplannen anders is afgesproken.
- 3.2.3 Routevarianten worden, vanwege de duidelijkheid voor de reizigers, zo veel mogelijk vermeden.
- 3.2.4 Vraagafhankelijke ritten zijn niet toegestaan, met uitzondering van diensten die vallen onder U-flex, zie in Artikel 3.2 (Opzet Dienstregeling – sectie U-flex).
- 3.2.5 De vertrektijden van Lijnen met gedeeltelijk dezelfde route en/of dezelfde bestemming worden op elkaar afgestemd, zodat voor de reiziger een aantrekkelijke frequentie wordt aangeboden.
- 3.2.6 Voor de Raamtijden voor de exploitatie (eerste/laatste ritten) geldt het Referentienetwerk (met een marge van tien minuten), tenzij in Jaarlijkse Vervoerplannen anders is vastgelegd.
- 3.2.7 De Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen heeft een coördinatietaak ten behoeve van de capaciteitsverdeling op intensieve busroutes in de Stad Utrecht. Hieronder vallen in ieder geval de samenlooproutes Stadsas, de route Papendorp - Utrecht CS en de routes binnen Utrecht Science Park en op Utrecht Centraal.
- 3.2.8 De capaciteit van de infrastructuur van en naar Utrecht Centraal en de busroute door Utrecht Science Park in de spitsuren (werkdag buiten de vakantie, 7.00-9.00 en 16.00-18.00 uur) kent beperkingen. Meer informatie over deze beperkingen is opgenomen in Bijlage C11 (Bijlage bij Bestek) die geldt vanaf de start van de Concessieperiode.

Voor de periode tot 31 december 2028 – de periode dat Materieel conform Artikel 5.1 (Milieuprestaties Materieel) nog niet ZE hoeft te zijn- kan de Provincie na afstemming een uitzondering maken voor de aantallen ritten indien hiervoor de inzet van dubbelgelede bussen noodzakelijk is en deze niet tijdig geïmplementeerd kunnen worden.

- 3.2.9 In Bijlage C 9 (Bijzonderheden Infrastructuur, nog niet compleet) zijn, niet uitputtend, infra-structurele beperkingen opgenomen van de bestaande infrastructuur.

FREQUENTIES

- 3.2.10 Voor alle lijnen gelden bij start van de Concessie de Lijnfiches die samen het Referentienetwerk uitmaken, Bij de Lijnfiches is vermeld op welke aspecten, in welke mate en met welke onderbouwing in zijn Inschrijving Concessiehouder voorstellen kan doen voor een andere invulling van het Lijnfiche. Voorstellen die hierbuiten vallen (zoals een wijziging van de frequentie in de spitsuren of een andere lijnvoering) kan Concessiehouder gedurende de Concessieperiode via de Jaarlijkse Vervoerplannen bespreken met de Provincie, doch kunnen geen deel zijn van het Vervoerplan bij Inschrijving. De frequenties van de Lijnen zijn zodanig dat de Lijnen voldoen aan de bepalingen in Artikel 6.1 (Uitvoeringskwaliteit). Het bieden van een hogere frequentie op lijndelen buiten de eigen Concessie kan alleen na toestemming van de Provincie.
- 3.2.11 Op Feestdagen wordt de zondagdienstregeling gereden. Op Koningsdag geldt de zaterdagdienst, op Goede Vrijdag en de dag na Hemelvaart de vakantiedienst. Op Oudejaarsdag eindigt de exploitatie tussen 20.00 en 21.00 uur.
- 3.2.12 Concessiehouder hanteert in ieder geval in de kerstvakantie en de zomervakantie een Vakantiedienstregeling. Hij houdt daarbij rekening met de benodigde capaciteit en de helderheid voor de reizigers en stemt dit af met de Concessiehouder van de Concessie Binnen/Buiten en omliggende concessies. Een Voorzomerdienstregeling is toegestaan.

AANSLUITINGEN IN DE DIENSTREGELING

- 3.2.13 Bij frequenties van zes (6) keer per uur of lager worden goede aansluitingen geboden waar deze vervoerkundig zinvol zijn. Aansluitingen genoemd in het Referentienetwerk worden in ieder geval geboden.
- 3.2.14 Met goede aansluitingen wordt bedoeld een korte wachttijd voor overstappende reizigers rekening houdend met looptijd en kleine vertragingen.
- 3.2.15 De Concessiehouder maakt met de exploitant(en) van de Regiotaxi, die op dit moment de OV-vangnet functie vervult, afspraken over het bieden van aansluitingen en overstapmogelijkheden tussen Regiotaxi en Regulier Openbaar Vervoer. Deze afspraken worden door de Concessiehouder Schriftelijk vastgelegd en de Provincie wordt van de gemaakte afspraken in kennis gesteld.
- 3.2.16 De Concessiehouder stemt de Aansluitingen en vertrektijden van zijn Lijnen af met concessiehouders van aangrenzende concessies.

RIJTIJDEN

- 3.2.17 Bij aanvang van de Concessie hanteert de Concessiehouder de rijtijden uit de meest recente Dienstregeling ten tijde van de Inschrijving, tenzij anders vermeld in het Referentienetwerk.
- 3.2.18 Rijtijden worden gemeten met het voertuigvolgsysteem.
- 3.2.19 De 85%-percentielwaarde is bepalend voor de Dienstregeling rijtijd tussen Begin- en Eindpunt van een Lijn.
- 3.2.20 De rijtijden worden afzonderlijk bepaald voor in ieder geval Werkdagen (eventueel afwijkende rijtijden op vrijdag worden niet uitgesloten), Werkdagen in de Vakantieperioden, zaterdag en zondagen.

BUURTBUSLIJNEN

- 3.2.21 De Concessiehouder handhaaft bij Inschrijving de Buurtbuslijnen zoals opgenomen in de Lijnfiches.
Voorstellen tot verandering vinden plaats via de Jaarlijkse Vervoerplannen.
- 3.2.22 De Concessiehouder houdt zich aan het buurtbusprotocol dat is opgenomen in Bijlage C 5 (Buurtbusprotocol).

U-FLEX (ONDER VOORBEHOUD VAN EVALUATIEONDERZOEK FLEXVERVOER)

- 3.2.23 De Concessiehouder neemt de U-flex op in zijn Inschrijving zoals beschreven in het Referentienetwerk (gebied, aansluitingen, bedieningsgebied), voor boeken, uitvoering en betaling zie Artikel 8.5 (U-flex boeking, uitvoering en betaling) van dit PvE.
- 3.2.24 U-flex is een vraaggericht flexibel OV systeem op afroep. Reizigers kunnen zich aanmelden per telefoon, website en mobiele app (of anderszins als de gangbare techniek dat vergt) en zodra mogelijk via externe planners/platforms tot maximaal 30 minuten voor de gewenste vertrektijd.
- 3.2.25 Er kan worden geboekt met een gewenste aankomst- óf een gewenste vertrektijd.
- 3.2.26 Voor alle aangemelde ritten geldt een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat de Concessiehouder de Rit moet uitvoeren.
- 3.2.27 In onderstaande tabel zijn de tariefklassen aangegeven die in de huidige flexprojecten worden gebruikt. In het Referentienetwerk is voor elk U-flexproject één tariefklasse aangegeven (PM).

Klasse in referentienetwerk	Tarief (euro) 2023
1	1,50
2	2,00
3	2,50
4	3,50

Het studentenreisproduct en andere abonnementen zijn geldig.

- 3.2.28 Eisen 3.2.11 en 3.2.12 zijn ook van toepassing op U-flex
- 3.2.29 U-flex mag niet als reismogelijkheid aan Reizigers worden aangeboden op reisrelaties waarbij ander (niet oproepafhankelijk) Openbaar Vervoer beschikbaar is. Dit kan per reis en per moment van de dag verschillen.
- 3.2.30 De Concessiehouder werkt proactief mee aan de vervoerkundige doorontwikkeling van U-flex die plaats vindt via de Jaarlijkse Vervoerplannen. Deze doorontwikkeling kan leiden tot uitbreiding of beperking van huidige U-flex projecten, tot het starten van nieuwe U-flex projecten of tot het stopzetten van bestaande U-flex projecten.
- 3.2.31 De Concessiehouder werkt daarnaast proactief mee aan de doorontwikkeling van de productformule U-flex zoals het te hanteren tariefsysteem, de werking, de spelregels voor reizigers en de aansluiting op MaaS-ontwikkelingen.

ARTIKEL 3.3 DOORONTWIKKELING

ONTWIKKELING VAN HET NETWERK

- 3.3.1 De Concessiehouder zet zijn kennis, kunde en ontwikkelkracht in om in nauwe samenwerking met Provincie, ROCOV, gemeenten en andere stakeholders het OV-netwerk door te ontwikkelen zoals beschreven in het OV-netwerkperspectief 2025-2035, zie Bijlage bij bestek.
- 3.3.2 De eisen uit dit PvE en de toezeggingen die voortvloeien uit de Inschrijving gelden bij start van de Concessie. Tijdens de Concessieperiode kan de Provincie besluiten de inhoud van de Concessie

te wijzigen, bijvoorbeeld als blijkt dat een eis verhindert dat een bijdrage aan de doelen zoals geformuleerd in Hoofdstuk 1 wordt geleverd. Deze wijzigingen vinden plaats volgens de procedure van het Jaarlijks Vervoerplan, binnen de kaders van de financiële afspraken en de wet- en regelgeving.

JAARLIJKS VERVOERPLAN

- 3.3.3 De Provincie stelt jaarlijks een Uitgangspuntennotitie vast. Deze Uitgangspuntennotitie beschrijft de inhoudelijke en financiële kaders voor het Jaarlijkse Vervoerplan.
- 3.3.4 De Concessiehouder stelt binnen de kaders van de Uitgangspuntennotitie een Vervoerplan op, met daarin de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod voor het komende jaar, de gevolgen hiervan voor de reizigers (in aantallen), mogelijke reisalternatieven en ten minste:
 - 1 de voorgenomen lijnvoering, routes, haltes, frequenties, bedieningstijden en tariefgevolgen voor de reizigers;
 - 2 de capaciteit die geboden wordt in relatie tot het gebruik/opbrengsten;
 - 3 de materieelinzet per Lijn;
 - 4 de (Gegarandeerde) Aansluitingen die geboden worden, ook met Lijnen van omliggende concessies;
 - 5 overzicht met wijzigingen in dienstregelingsuren per Lijn waar een wijziging plaats vindt;
 - 6 het resultaat van de consultatie en afstemming.
- 3.3.5 De Concessiehouder hanteert de procedure zoals deze beschreven is in Artikel 3.3 (Doorontwikkeling – sectie Jaarlijks Vervoerplan).
- 3.3.6 De Concessiehouder stemt zijn procedure af met de Concessiehouder van de Concessie Binnen/ Buiten zodat beide procedures synchroon lopen.
- 3.3.7 De Concessiehouder pleegt voor het opstellen van het Jaarlijks Vervoerplan afstemming met Wegbeheerders, Beheerorganisaties, gemeenten, aangrenzende concessieverleners en concessiehouders over tenminste Aansluitingen, lijnvoering, frequenties van concessiegrensoverschrijdende Lijnen, Dienstregeling en infragebruik.
- 3.3.8 De in eisen 3.3.3 tot en met 3.3.7 beschreven procedure geldt ook voor de Dienstregeling 2026 in de Implementatieperiode van de Concessie.
- 3.3.9 De Concessiehouder legt het Vervoerplan ter consultatie voor aan reizigers, ROCOV, aangrenzende concessieverleners en de gemeenten. Mede op basis van de resultaten van deze consultatie beoordeelt de Provincie of:
 - 1 het Jaarlijks Vervoerplan voldoet aan de Concessie en de Uitgangspuntennotitie;
 - 2 voldoende afstemming met positief resultaat heeft plaatsgevonden, o.a. op het gebied van onderlinge aansluitingen en voorkomen van ongewenste paralleliteit of het wegvallen van grensoverschrijdende verbindingen;
 - 3 voldoende is gemotiveerd en onderbouwd dat sprake is van een efficiencyverbetering of een verbetering voor reizigers, in het bijzonder als de Concessiehouder wil afwijken van een ROCOV-advies of een breedgedragen standpunt uit de consultatie.
- 3.3.10 Als de Provincie van mening is dat aan eis 3.3.9 niet voldaan wordt, volgt geen positieve beoordeling. De Concessiehouder is dan verplicht om een alternatief voorstel in te dienen bij de Provincie. In afwachting hiervan blijft voor het betreffende onderdeel het vigerende Vervoerplan van kracht, dan wel geeft de Provincie als overbruggingsmaatregel opdracht tot het uitvoeren van een gewijzigd vervoerplan.

DIENSTREGELINGWIJZIGINGEN

- 3.3.11 Dienstregelingswijzigingen vinden zoveel mogelijk geconcentreerd één maal per jaar, gelijktijdig met de dienstregelingswijziging in het spoornetwerk plaats. Het aantal wijzigingen wordt beperkt, zodat het Openbaar Vervoer voor reizigers vanzelfsprekend blijft.

- 3.3.12 Frequentieaanpassingen zijn tussentijds mogelijk, mits deze plaatsvinden binnen de bandbreedte die daarvoor is opgenomen in het Jaarlijks Vervoerplan.
- 3.3.13 Kleine en tijdelijke dienstregelingswijzigingen worden besproken tussen de Provincie en Concessiehouder. De Concessiehouder vraagt advies aan het ROCOV als een gewijzigde Dienstregeling langer duurt dan drie maanden of een grote impact heeft, dit ter beoordeling van de Provincie.
- 3.3.14 De Concessiehouder stelt alles in het werk om de hinder voor de reiziger van een dienstregelingswijziging tot een minimum te beperken.
- 3.3.15 Als een Halte niet bediend wordt als gevolg van kleine of tijdelijke wijzigingen, geeft de Concessiehouder op deze Halte en in het Voertuig en via beschikbare communicatiemiddelen (website/app) duidelijk de dichtstbijzijnde bediende Halte aan en vanaf welk moment de niet bediende halte weer wordt bediend.

VERVOER BIJ EVENEMENTEN

- 3.3.16 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig in overleg treden met de organisatoren van Evenementen over de inzet van het Openbaar Vervoer, inclusief de impact op de sociale veiligheid en de mogelijkheden voor marketing of specifieke producten.
- 3.3.17 Bij Evenementen stemt de Concessiehouder de capaciteit van de reguliere Lijnen binnen de reguliere exploitatieperiode af op de te verwachten vervoervraag. Extra Openbaar Vervoer (verhogen van frequentie) op reguliere Lijnen wordt niet meegeteld bij het aantal Dienstregelingsuren, maar kan onderdeel zijn van het marketingplan.
- 3.3.18 Bussen in U-OV-huisstijl mogen niet zonder toestemming van de Provincie worden ingezet voor besloten vervoer.

GEPLANDE OMLEIDINGEN BUS

- 3.3.19 De Concessiehouder neemt actief deel aan het Regio Regie Groep (RRG) waar grootschalige werkzaamheden en de omleidingsroutes worden besproken met wegbeheerders, OV en hulpdiensten.
- 3.3.20 Direct na aankondiging of melding van wegwerkzaamheden vanuit de Wegbeheerder treedt de Concessiehouder in overleg met de Wegbeheerder (dan wel de projectleider/omgevingsmanager van de werkzaamheden) om de impact van de wegwerkzaamheden voor de reizigers te minimaliseren. Als extra waarborg dat werkzaamheden tijdig bekend zijn, heeft de Concessiehouder toegang tot het LTC dashboard waarin wegwerkzaamheden en Evenementen met impact op de verkeersafwikkeling worden aangekondigd.
- 3.3.21 Als uitvoering van de Dienstregeling door werkzaamheden niet mogelijk is, bepaalt de Concessiehouder in samenspraak met de Wegbeheerder de omleidingsroute (die ook kan bestaan uit een vervangende pendeldienst), inclusief de gevolgen voor de Dienstregeling.
- 3.3.22 De in voorgaande eis bedoelde omleiding dient er op gericht te zijn de gevolgen voor lokale reizigers (bijvoorbeeld loopafstand) en doorgaande reizigers (bijvoorbeeld reistijd) zodanig te beperken dat het OV aantrekkelijk blijft voor de reizigers.
- 3.3.23 De Provincie kan een aanwijzing geven indien de Concessiehouder naar inzicht van de Provincie onvoldoende rekening houdt met de belangen van de reizigers.
- 3.3.24 Het tarief voor de reizigers verandert niet vanwege een omleiding.
- 3.3.25 Nadelige gevolgen van stremmingen en omleidingen voor weggebruikers zijn in beginsel aan te merken als normaal maatschappelijk risico. In de opgave van het Jaarlijks Vervoerplan mag de Concessiehouder omleidingen opnemen, mits deze tijdig bekend zijn en ze een relevante omvang hebben (zoals bedoeld in eis 3.3.26). Indien de Concessiehouder omleidingen door derden vergoed krijgen mogen ze niet opgenomen worden in de financiële opgave van het Jaarlijks Vervoerplan.

- 3.3.26 De in voorgaande eis 3.3.25 bedoelde omleidingen zijn relevant indien de verandering (netto verandering) in aantal extra Dienstregelingen van de omleiding minimaal 500 Dienstregelingen bedraagt (eventueel verdeeld over de looptijd van twee of meer Jaarlijkse Vervoerplannen).
- 3.3.27 Indien noodzakelijke omleidingen per saldo leiden tot extra Dienstregelingen die niet in het Vervoerplan zijn opgenomen en die Concessiehouder niet door derden vergoed krijgt, betaalt de Provincie hiervoor één keer per Jaar (na afloop van dat jaar) een vergoeding aan de Concessiehouder.
- 3.3.28 Het in de vorige eis bedoelde saldo wordt als volgt bepaald. Het aantal extra dienstregelingen door stremmingen en omleidingen wordt verminderd met het aantal minder dienstregelingen (beide met een minimum van 50 dienstregelingen per geval en met de voorwaarde dat de Provincie er vooraf mee heeft ingestemd).
- 3.3.29 De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal op inzichtelijke wijze de stand van (het saldo van) de aantallen extra Dienstregelingen en minder gereden Dienstregelingen van het lopende jaar dat met de voorgaande bepaling is gemoeid.
- 3.3.30 De Provincie vergoedt het (per saldo) extra aantal Dienstregelingen van omleidingen van enig Jaar zoals bedoeld in eis 3.3.29 tegen driekwart van de meerwerkvergoeding zoals opgenomen in de Financiële Bijlage.

ARTIKEL 3.4 GEZAMENLIJKE EXPLOITATIE

- 3.4.1 De Concessiehouder biedt in samenwerking met de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie doorgaande verbindingen, dat wil zeggen:
 - 1. zonder overstap op de verbinding Utrecht – Schoonhoven West – Rotterdam Capelsebrug waarbij de verdeling van Ritten zoals opgenomen in bijlage B7 het vertrekpunt is;
 - 2. zonder overstap, op de route Ede – Veenendaal (reizen zonder overstap tussen huidige Lijnen 5, 83 en 85). Vertrekpunt daarbij is de verdeling van Ritten en bijbehorende Dienstregelingen naar verdeling van het aantal Dienstregelingen dat aan de Concessies toe te wijzen is.
- 3.4.2 De Concessiehouder stemt de Dienstregeling van de Lijnen genoemd in eis 3.4.1 af met de betreffende concessiehouder en in ieder geval waar het gaat om bedieningsperioden en frequenties per dag(deel), perioden waarin volgens een Vakantiedienstregeling wordt gereden, Feestdagen en brugdagen waarop volgens een aangepaste Dienstregeling wordt gereden.
- 3.4.3 Ingeval de Concessiehouder geen overeenstemming met de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie weet te bereiken over de te hanteren Dienstregeling kan de Provincie in samenspraak met de concessieverlener van de betreffende aangrenzende concessie een voor beide concessiehouders bindende aanwijzing geven ten aanzien van de te hanteren Dienstregeling. Leidend voor deze aanwijzing zijn de eisen ten aanzien van bedieningsperioden, frequenties, Vakantieperiodes, Feestdagen en brugdagen.

4.

MATERIEEL (BUS EN AUTO)

Het Materieel is een belangrijk onderdeel van de totale waardering van het Openbaar Vervoer door reizigers. Het is aan de Concessiehouder om een materieelvloot in aantal en type samen te stellen die past bij de huidige en toekomstige vervoervraag.

Alle eisen in dit hoofdstuk gelden voor zowel Bussen als Auto's. Een Buurtbus en een OV-flexbus is een Auto. De eisen gelden niet voor Trams, deze worden in hoofdstuk 12 beschreven.

Bij het samenstellen van het wagenpark en de specificatie van de Bussen en Auto's zijn, naast comfort, ook toegankelijkheid en duurzaamheid van belang. De Provincie stelt hier eisen aan.

Bij zijn Inschrijving biedt de Concessiehouder een Materieel- en Transitieplan ZE aan. In dit plan beschrijft hij welk Materieel hij aanbiedt en hoe hij de introductie van het nieuwe Materieel ter hand neemt.

NB. De meest actuele ontwikkelingen (17 november 2022) ten aanzien van de capaciteit van het elektriciteitsnetwerk zijn nog niet verwerkt in deze eisen.

NB In Bijlage C 9 (Bijzonderheden Infrastructuur, nog niet compleet) zijn infrastructurele beperkingen opgenomen die van invloed kunnen zijn op inzet van het Materieel (o.a. hoogtebeperkingen).

NB In Bijlage C 11 (Ontwikkelingen netwerk t.b.v. Materieelplan, Bijlage bij Bestek) is informatie opgenomen omtrent de te verwachten ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op het Materieel.

NB Zie eis 8.5.8 voor uitzondering van Materieel voor U-flex

ARTIKEL 4.1 LEEFTIJD MATERIEEL

- 4.1.1 Bussen die rijden op diesel mogen alleen worden ingezet indien zij op het moment van inzet niet ouder zijn dan 12,5 Jaar (gerekend vanaf de datum eerste toelating (in buitenland indien daar de eerste toelating was), zoals vermeld op het kentekenbewijs deel 1), tenzij de Provincie anders besluit.
- 4.1.2 Zero Emissie Bussen die binnen de Concessie worden ingezet mogen niet ouder zijn dan de levensduur die door de fabrikant aantoonbaar wordt gegarandeerd. Onder gegarandeerd verstaat de Provincie dat het Materieel een bepaalde inzetperiode goed functioneert en dat er reserveonderdelen in die periode beschikbaar zijn.
- 4.1.3 Auto's zijn maximaal 5 Jaar oud, tenzij de Concessiehouder aannemelijk maakt dat het verlengen van de levensduur niet ten koste gaat van de klanttevredenheid en de Provincie hiermee instemt.

ARTIKEL 4.2 TOEGANKELIJKHEID

- 4.2.1 De Concessiehouder conformeert zich aan afspraken die in het kader van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid 2022-2032 worden gemaakt.
- 4.2.2 Het Materieel voldoet aan de wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid.
- 4.2.3 Een reiziger met een mobiliteitsbeperking, zoals een reiziger in een handbewogen of elektrische (standaard) rolstoel of met een rollator, moet zelfstandig de transfer van een Halte (mits die voldoet aan de bepalingen omtrent toegankelijkheid) naar de aangewezen plek in de Bus en

omgekeerd kunnen maken. Deze eis ontslaat het Rijdend Personeel (in Tram, Bus en Auto) niet van de verplichting uit eis 4.2.13 om hulp te bieden te verlenen indien de reiziger hierom vraagt.

- 4.2.4 Bussen hebben daartoe een verlaagde vloer zodat bij alle opgehoogde (18 cm) Haltes via tenminste één zijdeur een gelijkvloerse instap (maximaal 5 cm hoogteverschil) mogelijk is. Bussen kunnen zonder problemen en risico op schade halteren en deuren openen en sluiten bij Haltes met een 18 cm hoog perron.
- 4.2.5 Deze transfer is zo logisch en comfortabel mogelijk en belast andere passagiers zo min mogelijk.
- 4.2.6 Bussen in de Concessie Utrecht Buiten beschikken over een gelijkvloers te bereiken voor minimaal één standaardrolstoel.
- 4.2.7 Bussen in de Concessie Utrecht Binnen beschikken over (een) gelijkvloers te bereiken ruimte(s) voor minimaal twee (standaard)rolstoelen.
- 4.2.8 In te zetten Auto's beschikken over een vanuit de zijkant van de Auto gelijkvloers te bereiken ruimte voor één standaardrolstoel en over minimaal één Zitplaats voor reizigers met een beperking. Deze eis geldt niet voor U-flex ritten met louter reizigers die bij het bestellen van de Rit hebben aangegeven geen mobiliteitsbeperkingen te hebben en geen gebruik te maken van een rolstoel of rollator.
- 4.2.9 Iedere rolstoelplaats is voorzien van een aanduiding op de vloer en een vastzetsysteem waarmee de rolstoel door de gebruiker op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een noodremming van het Materieel niet verplaatst. Tevens is de rolstoelplek voorzien van een greep en een stopknop die te bedienen is vanuit de rolstoel en een rugleuning die het hoofd bij een achterwaartse beweging ondersteunt.
- 4.2.10 In het Materieel is de mogelijkheid aanwezig om een rollator vast te zetten en is in de directe nabijheid een aangewezen Zitplaats aanwezig.
- 4.2.11 Alle hulpmiddelen ten behoeve van de mobiliteit van passagiers (rollators, rolstoelen, et cetera) dienen vervoerd te worden, mits passend binnen de rolstoelplaats(en), dan wel multifunctionele ruimte of (wanneer ongebruikt tijdens de Rit) in de bagageruimte. Hulphonden worden toegelaten.
- 4.2.12 De Concessiehouder neemt de regels rond Vervoer van reizigers met een mobiliteitsbeperking (inclusief een toelichting op het meenemen van hulpmiddelen ten behoeve van de mobiliteit maar ook afmetingen van de rolstoel) op in zijn reisregels en communiceert deze actief. De Concessiehouder speelt tijdens de Concessieperiode in op ontwikkelingen (soorten hulpmiddelen) en past waar nodig zijn regels aan.
- 4.2.13 Het Materieel heeft een goed werkende elektrische of handbediende rolstoelplank die door het Rijdend Personeel en reizigers (op verzoek van het Rijdend Personeel) bediend kan worden. Het Rijdend Personeel is verplicht hulp te bieden aan een reiziger wanneer dat nodig is of de reizigers dit wenst. Met een sticker van een rolstoel wordt op de Bus aangegeven welke deur voorzien is van een rolstoelplank. Voor elektrisch bedienbare rolstoelplanken garandeert de Concessiehouder de werking.
- 4.2.14 In de Bussen dienen op de daarvoor meest geschikte plek, rekening houdend met een opstaphoogte van maximaal 50 mm minimaal vier zitplaatsen aangewezen te zijn voor reizigers met een beperking. Deze dienen zichtbaar gemaakt te zijn door middel van een goed zichtbare sticker (en eventueel afwijkende stoelkleur).
- 4.2.15 Voorzieningen in het Materieel, waaronder (maar niet uitsluitend) stopknoppen vanuit de Zitplaats bereikbaar en alle OV-chipkaartapparatuur (en/of de opvolgers van dit systeem), dienen uniform vindbaar, afleesbaar, bereikbaar en bedienbaar te zijn voor mensen met een functiebeperking, waaronder rolstoelgebruikers en mensen met een zintuiglijke beperking.
- 4.2.16 Na verlening van de Concessie organiseert de Concessiehouder een proces om, voorafgaand aan de definitieve vaststelling van de inrichting van het Materieel, deze inrichting van het nieuw aan te schaffen Materieel optimaal af te stemmen op minder mobiele reizigers. Dit proces biedt de Provincie en de in 4.2.17 genoemde partijen ruimte om nog daadwerkelijk invloed uit te oefenen op deze definitieve inrichting.

- 4.2.17 Bij het in voorgaande eis genoemde proces betreft de Concessiehouder tijdig ROCOV en, in overleg met de Provincie, aanvullende partijen.
- 4.2.18 Voor het over te nemen Materieel geldt voor wat betreft toegankelijkheid de staat waarin ze aan de Concessiehouder worden aangeboden.

ARTIKEL 4.3 UITERLIJK MATERIEEL EN RECLAME

- 4.3.1 Materieel is uitgevoerd in de huisstijl van U-OV (dan wel de daaronder vallende productformules) volgens de Stijlwijzer U-OV (Bijlage bij het Bestek).
- 4.3.2 Op Lijnen waarvan in het Referentienetwerk is aangegeven dat zij rijden met de productformule U-link en U-liner, is het Materieel herkenbaar als U-link/U-liner door toepassing van de betreffende huisstijlen. Materieel op de U-liner onderscheidt zich bovendien in comfort en aantallen zitplaatsen van ander Materieel, passend bij een langeafstandsverbinding.
- 4.3.3 Voor het uit de huidige concessie over te nemen Materieel treedt de Concessiehouder in overleg met de Provincie of aanpassing aan U-liner mogelijk en wenselijk is.
- 4.3.4 De informatie-uitingen op en in de Bussen zijn zodanig vormgegeven dat deze onder alle lichtomstandigheden goed leesbaar zijn.
- 4.3.5 Op het Materieel is reclame niet toegestaan, behoudens Buurtbussen – zie Bijlage C 5 (Buurtbusprotocol) – en behoudens voorafgaande toestemming van de Provincie (in welk geval de reclameopbrengsten in beginsel toekomen aan de Provincie).
- 4.3.6 Aan de achterzijde van de Bussen moet informatie geboden worden over de website en het telefoonnummer waar reisinformatie verkregen kan worden.

ARTIKEL 4.4 COMFORT EN NETHEID

- 4.4.1 Het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen, waarbij in ieder geval geldt dat de steek voor minimaal 90% van de zitplaatsen minimaal 750 mm bedraagt en de bekleding op de zitting en de bekleding op de rugleuning de reiziger voldoende comfort bieden.
- 4.4.2 Het Materieel is voorzien van een goed werkend systeem voor Klimaatbeheersing (waaronder ventilatie rekening houdend met recente ontwikkelingen, airconditioningsysteem en verwarming) tijdens de dienstuitvoering waardoor er een prettig binnenklimaat is en ramen alleen bij hoge uitzondering beslaan.
- 4.4.3 Het Materieel is geluids- en trillingsarm, voorzien van goede en prettige binnenverlichting, goede vering, voldoende bagageruimte, een goed functionerende omroepinstallatie en voldoende zonwering.
- 4.4.4 Materieel dat rijdt als U-liner is voorzien van een goed functionerend, voor reizigers gratis te gebruiken, wifi-netwerk en oplaadmogelijkheden (USB-poort conform de laatste standaard). Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn met voldoende snelheid en internettoegang zonder levering van persoonsgegevens. De USB poorten zijn niet in staat data uit te wisselen met het aangesloten apparaat.
- 4.4.5 Het Materieel is op ieder moment netjes en verzorgd. Het Materieel is goed en regelmatig onderhouden en gereinigd. Dit betekent onder andere: vrij van schades, zwerfafval, kauwgum en graffiti.
- 4.4.6 Elke vorm van schade in of aan het Materieel, die afbreuk doet aan veiligheid van de reizigers, dient direct verholpen te worden. Elke vorm van schade in of aan het Materieel die afbreuk doet aan het comfort, dient direct na einde dienst verholpen te worden.
- 4.4.7 In het Materieel worden geen muziek of reclame-uitingen ten gehore gebracht.
- 4.4.8 Het interieur van Materieel wordt halverwege zijn technische levensduur en uiterlijk 8 Jaar na de eerste inzet gereviseerd. De planning van het te reviseren Materieel wordt besproken in het

jaarlijkse vervoerplanproces. Bij een revisie wordt stoelbekleding en vloerbekleding minimaal vervangen en indien nodig ook overig interieur. Indien het Materieel al eerder niet meer aan de kwaliteitseisen van netheid voldoet wordt de Concessiehouder geacht eerder en wellicht vaker over te gaan tot een revisie van het interieur.

- 4.4.9 De Concessiehouder mag in het kader van eis 4.4.8 voorstellen doen voor wijzigingen die duurzamer zijn, mits deze kostenneutraal zijn. De Provincie besluit.
- 4.4.10 Indien het over te nemen Materieel niet voldoet aan de eisen 4.4.1 (betreffende de steek) en/of 4.4.4 kan hier in overleg met de Provincie van worden afgeweken.
- 4.4.11 De Concessiehouder hanteert bij de in dit Artikel genoemde eisen de Stijlwijzer U-OV (Bijlage C-8 bij het Bestek).

ARTIKEL 4.5 OVERNAMEREGELING

- 4.5.1 De Provincie garandeert, onder de voorwaarden zoals opgenomen in de Concessiebeschikking, de overname door de opvolgende concessiehouder (of een door deze concessiehouder of Provincie aan te wijzen derde) na afloop (of bij vroegtijdige beëindiging) van de Concessie van het Zero-Emissiebus-systeem.
- 4.5.2 Indien (een deel van) het Zero-Emissiebus-systeem als bedoeld in voorgaande eis in eigendom c.q. ten gunste is van een andere partij, zorgt de Concessiehouder ervoor dat deze partij volledige medewerking verleent aan de overdracht van (dit deel van) het Zero-Emissiebus-systeem naar de opvolgende concessiehouder (of een door deze concessiehouder aan te wijzen derde).

ARTIKEL 4.6 TECHNISCHE EISEN

- 4.6.1 Een Auto is voorzien van:
 - 1 een werkende airco-installatie;
 - 2 een werkende OV-chipkaart (of zijn opvolgers) lezer(s);
 - 3 een werkende en goed zichtbare Lijn- en halte-aanduiding;
 - 4 een werkende vanaf de chauffeursplaats bedienbare, passagiersdeur (uitgezonderd U-flex);
 - 5 een werkende boordcomputer;
 - 6 mobiele telefoon of een ander communicatiesysteem waarmee de verkeersleiding van de Concessiehouder bereikt kan worden;
- 4.6.2 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 (iVRl's)" Bijlage bij Bestek.¹ Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet.
- 4.6.3 De Concessiehouder voldoet tenminste aan de landelijk bepalingen zoals te vinden in de 'Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstands Radio' te vinden op www.dova.nu en de bijlage Concessiebijlage datasets OV of de opvolger dan deze concessiebijlagen.
- 4.6.4 Het Materieel is voorzien van apparatuur waarmee het Rijdend Personeel snel kan communiceren met de eigen verkeersleiding en met Rijdend Personeel in zijn omgeving, met chauffeurs van Buurtbus en U-flex en met (rijdend) Personeel van concessiehouders van omliggende concessies, rechtstreeks of via de verkeersleiding.
- 4.6.5 Zuiver Elektrische Voertuigen zijn voorzien van DSPA (Dry Sprinkler Powder Aerosol) in het Materieel ten behoeve van de brandveiligheid. Rijdend Personeel is opgeleid tot gebruik van DSPA.

¹ 3 November 2022, in concept gereed, naar verwachting in 2023 definitief.

5.

DUURZAAMHEID

Het OV is en blijft samen met de fiets een duurzaam Mobiliteitssysteem in de provincie Utrecht. De Concessiehouder streeft naar een duurzame Concessie die bijdraagt aan de maatschappelijk opgaven rondom de klimaat- en energietransitie en de overgang naar een circulaire economie. Dit stelt eisen aan het Materieel en aan beperking van het energiegebruik. In het kader van circulariteit verwacht de Provincie dat de Concessiehouder werkt aan het maximaliseren van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen. Dit om de uitstoot van schadelijke stoffen te minimaliseren, geluids- en trillingshinder te voorkomen, gebruik van zware metalen te minimaliseren en chemisch afval te voorkomen.

Inschrijvers bieden een Materieel- en Transitieplan ZE aan. Daarin beschrijft de Concessiehouder welk Materieel hij aanbiedt en hoe hij invulling geeft aan de Transitie naar ZE en aan de provinciale doelen uit de Beleidsvisie Circulaire Samenleving 2050, door (niet gelimiteerd) in te gaan op de circulaire strategieën:

- a Refuse (R1);
- b Reduce (R2);
- c Reuse (R3);
- d Repair & refurbish (R4); en
- e recycling (R5).

Daarbij richt hij zich op de volledige bedrijfsvoering en in ieder geval, maar niet uitsluitend, op het Materieel, batterijpakketten en Tank- en Laadinfrastructuur.

ARTIKEL 5.1 MILIEUPRESTATIES MATERIEEL

5.1.1 De Concessiehouder zet Materieel in dat qua milieuprestaties minimaal voldoet aan de volgende voorwaarden:

- 1 Bussen tot 31 december 2028 minimaal Euro VI, vanaf 31 december 2028 uitsluitend Zero Emissie.
- 2 Auto's, tot 31 december 2028 minimaal Euro 6, vanaf 31 december 2028 uitsluitend Zero Emissie.

5.1.2 Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande Schriftelijke goedkeuring van de Provincie af te wijken van de voorgeschreven milieuprestaties.

5.1.3 Eisen aan Zero Emissie gelden ook voor de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in dit Materieel, zoals standkachels of airconditioning.

5.1.4 Voorgaande eis geldt niet voor het over te nemen Materieel.

5.1.5 Dit artikel is tevens van toepassing op Auto's die bedrijfsmatig of contractueel ingezet worden voor Personeel of vervoer van Personeel van deze Concessie.

ARTIKEL 5.2 ENERGIE-INKOOP EN KLIMAAT- EN ENERGIETRANSITIE

5.2.1 De Concessiehouder realiseert Energievoorziening en garandeert levering van energie aan de Tank- en Laadinfrastructuur voor Bussen met uitsluitend Nationaal Opgewekte Hernieuwbare energie (Groene stroom).

5.2.2 De Concessiehouder verzorgt de inkoop van energie voor alle activiteiten in het kader van deze Concessie. Bij aanvang van de Concessie is hiervan uitgezonderd de energievoorziening van de

stalling Remiseweg (m.u.v. het laden van de bussen op de Remiseweg die wel wordt doorbelast aan Concessiehouder) en de exploitatie van Trams.

- 5.2.3 De Concessiehouder draagt maximaal bij aan het ontlasten van het energienet om netcongestie te voorkomen, dan wel te verminderen. Enerzijds door maatregelen (beperking energievraag, peakshaving, lokale opwekking op Assets, slimme laadstrategieën) en anderzijds door afstemming met andere stakeholders.
- 5.2.4 Het is de Concessiehouder in beginsel toegestaan om op Assets/gronden die in eigendom zijn van de Provincie, in overleg met de Provincie, regionaal energie op te wekken, mits dit past in de omgevingskaders. Uitzondering hierop zijn de assets gerelateerd aan de beheer en exploitatie van de Tram. Over geplaatste systemen worden afspraken gemaakt tussen Provincie en Concessiehouder over een eventuele overname en afschrijvingstermijn aan het einde van de Concessie.

ARTIKEL 5.3 MATERIEEL EN DE OVERGANG NAAR EEN CIRCULAIRE ECONOMIE

- 5.3.1 De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen, behoud van natuurlijke hulpbronnen, het verminderen van kritieke metalen en grondstoffen, verlengen van de levensduur van producten en onderdelen en terugwinnen van grondstoffen aan het einde van de levensduur van producten.
- 5.3.2 Concessiehouder vereist van zijn leveranciers transparantie over de herkomst van materialen bij de aanschaf van het Materieel en onderdelen van het Materieel (materiaalpaspoorten).
- 5.3.3 De Concessiehouder ontwikkelt zijn kennis op het gebied van circulariteit en deelt dit waar de Provincie dit wenselijk acht met de Provincie of derden.
- 5.3.4 De ontwikkelingen en maatregelen op het gebied van Circulariteit worden jaarlijks gerapporteerd.

ARTIKEL 5.4 BEWIJSVOERING EN MONITORING DUURZAAMHEID

- 5.4.1 De Concessiehouder levert maandelijks aan de Provincie informatie over het materieelenergieverbruik en de geleverde elektriciteit/waterstof per laadlocatie, inclusief de energiebron blijkend uit garanties van oorsprong. Voor materieelenergieverbruik is dit: per type Materieel het aantal gereden Dienstregelingenuren en dienstregelingkilometers en de verbruikte brandstof/elektriciteit met de daarbij behorende eenheid. Concessiehouder conformeert zich aan toekomstige monitoringsafspraken in het kader van MIPOV.
- 5.4.2 De Concessiehouder committeert zich aan de CO₂-prestatieladder van de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKAO). De Concessiehouder implementeert de CO₂-prestatieladder en certificeert zich binnen één Jaar na start van de Concessie ten minste op trede 4 en binnen drie Jaar na de start van de Concessie ten minste op trede 5 van de CO₂-prestatieladder.
- 5.4.3 De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken in het kader van duurzaamheid, milieu en circulariteit, waaronder onderzoek naar (niet limitatief) elektriciteits-/brandstofverbruik, CO₂-emissies, NO_x-emissies en fijnstof-emissies, geluidsproductie en materieelspecificaties.
- 5.4.4 In geval van inzet van Materieel rijdend op waterstof, garandeert de Concessiehouder gebruik van Groene Waterstof.
- 5.4.5 De Concessiehouder toont door middel van het overleggen van garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit aan dat alle gebruikte stroom afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen zoals omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. Wanneer energiebronnen het predicaat 'hernieuwbaar' (gaan) verliezen, krijgt de Concessiehouder gedurende drie Jaar gelegenheid om zijn energiecontracten aan te passen om te blijven voldoen aan de eis ten aanzien van het gebruik van Hernieuwbare energie. Garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit voldoen aan

hetgeen omschreven onder artikel 1, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en zijn uitgegeven door een daartoe aangewezen instantie (artikel 73 tweede lid Elektriciteitswet 1998) of door een onafhankelijke instantie in een andere lidstaat van de Europese Unie (artikel 76 eerste lid Elektriciteitswet 1998).

6.

UITVOERINGSKWALITEIT

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Concessie. De Provincie stelt eisen aan de kwaliteit van de uitvoering. Voor de reiziger is een hoge kwaliteit van de uitvoering belangrijk. Die uitvoering kent meerdere aspecten.

- 5.4.2 De Concessiehouder committeert zich aan de CO2-prestatieladder van de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKAO). De Concessiehouder implementeert de CO2-prestatieladder en certificeert zich binnen één Jaar na start van de Concessie ten minste op trede 4 en binnen drie Jaar na de start van de Concessie ten minste op trede 5 van de CO2-prestatieladder.

ARTIKEL 6.1 UITVOERINGSKWALITEIT

CAPACITEIT

- 6.1.1 De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om reizigers prettig en comfortabel te vervoeren.
- 6.1.2 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op iedere Rit de aangeboden capaciteit minimaal gelijk is aan de capaciteit die is vastgelegd in het Jaarlijkse Vervoerplan.
- 6.1.3 Op ritniveau geldt in beginsel dat reizigers in de Bus en Tram maximaal vijftien (15) minuten hoeven te staan, uitgezonderd bij Evenementen. Op langere afstanden buiten het stedelijk gebied zijn in de Daluren staanplaatsen ongewenst. In zijn Jaarlijkse Vervoerplan onderbouwt de Concessiehouder hoe de geboden capaciteit past op de vervoervraag.
- 6.1.4 De Concessiehouder moet, met in achtneming van de wettelijke eisen ten aanzien van het maximaal aantal passagiers en te voorzien reizigersaanbod, iedereen die zich op de Halte bevindt met de eerstkomende Rit vervoeren.
- 6.1.5 Bij een te voorzien extra aanbod van reizigers in het Busvervoer, zoals bij aangekondigde Evenementen, moet de Concessiehouder op voorhand extra Busmaterieel of materieel met meer capaciteit inzetten.
- 6.1.6 Als blijkt dat de geboden capaciteit op een Rit structureel onvoldoende is, neemt de Concessiehouder onmiddellijk, in overleg met de Provincie, tussentijdse maatregelen om dit op te lossen.
- 6.1.7 Het is de Concessiehouder alleen in incidentele gevallen toegestaan in de extra capaciteit te voorzien met Bussen die niet volledig voldoen aan de eisen, dit uitsluitend na voorafgaande toestemming van de Provincie.

RITUITVAL EN VERVANGEND VERVOER

- 6.1.8 De Concessiehouder voert alle in de geldende Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig en adequaat uit.
- 6.1.9 De Concessiehouder spant zich maximaal in om bij Rituitval overlast voor de reizigers te minimaliseren onder andere door adequate informatie aan reizigers.
- 6.1.10 Bij extreme weersomstandigheden stelt de Concessiehouder alles in staat om vervoer te bieden en is het bieden van vervoer belangrijker dan het aanhouden van de Dienstregeling. De Concessiehouder hanteert protocollen voor extreme weersomstandigheden en incidenten.
- 6.1.11 Indien er sprake is van overmacht als bedoeld in Artikel 15.1 (Aanpassing Concessie – sectie overmacht) is Rituitval niet verwijtbaar aan de Concessiehouder.

- 6.1.12 De Concessiehouder rapporteert de Provincie maandelijks over Uitgevallen ritten, waarbij hij onderscheid maakt in verwijtbaar en niet verwijtbaar en de categorie oorzaak beschrijft (Personeel, Materieel, Weer en Verkeer, Sociale veiligheid en Overig). De rapportage met betrekking tot de Tram dient afgestemd te zijn met de Beheerder.
- 6.1.13 Bij een Rit die gedeeltelijk uitvalt, wordt de Rituitval berekend in minuten. De laatste Halte waar nog is gehalteerd en/of de eerste Halte waar de Rit weer rijdt, is bepalend voor de uitgevallen minuten en/of de eerste Halte waar de Rit weer rijdt.
- 6.1.14 Voor verwijtbaar Uitgevallen Ritten ontvangt de Concessiehouder geen Exploitatiebijdrage. Voor deels Uitgevallen Ritten wordt het niet-gereden deel van de Rit niet uitbetaald.
- 6.1.15 De verwijtbare Rituitval mag niet meer dan 0,4% voor de Concessie Utrecht Binnen en 0,3% voor de Concessie Utrecht Buiten van het aantal DRU's bedragen per kalendermaand.
- 6.1.16 Bij uitval van een laatste Rit van de dag van een Lijn, ongeacht of er sprake is van verwijtbare of niet verwijtbare rituitval, zorgt de Concessiehouder onverwijld voor een vervangend alternatief voor de reizigers.
- 6.1.17 Rituitval als gevolg van defecte Trams of defecte infra van de Tram is niet verwijtbaar, tenzij duidelijk is dat het defect veroorzaakt werd door onoordeelkundig gebruik van het Personeel van de Concessiehouder.
- 6.1.18 Rituitval als gevolg van extreme weersomstandigheden (code rood) wordt als overmacht beschouwd indien deze voldoet aan de MIPOV-definitie van rituitval, ter beoordeling van de dienstdoende verkeersleider. Deze niet gereden ritten zijn niet verwijtbaar.
- 6.1.19 Gebeurtenissen die voortvloeien uit het tekort aan, handelen van of ziekte van het Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele onderaannemers (waaronder stakingen en/of werkonderbrekingen), stroomstoring, structurele verkeersdrukke en gebeurtenissen die voortvloeien uit het functioneren van het materieel van de Concessiehouder of onderaannemer vallen niet onder overmacht. Niet gereden ritten op grond van het gebeurtenissen in dit artikel zijn verwijtbaar en worden niet vergoed.
- 6.1.20 Rituitval die het gevolg is van verkeersdrukke of wegwerkzaamheden is verwijtbaar, tenzij de Provincie afwijkend besluit.
- 6.1.21 De Concessiehouder zorgt voor een sluitende ritregistratie. Ritten waarvan om wat voor reden dan ook geen data beschikbaar is (niet gevolgd of gelogd) worden als niet gereden beschouwd.

PUNCTUALITEIT, AANSLUITINGEN EN RIJSTIJL

- 6.1.22 Bussen en Trams dienen op tijd te rijden (punctueel). Minimaal 90% van de Busritten en 98% van de ritten van de Tram dienen, gemeten op maandbasis op Lijnniveau, op tijd te rijden. Hieronder verstaat de Provincie dat: Ritten binnen -30 tot 120 seconden vanaf het Beginpunt van een Lijn of een Knooppunt vertrekken dat in de Dienstregeling is aangegeven.
- 6.1.23 Wijzigingen in de Knooppunten vinden in overleg tussen de Concessiehouder en Provincie plaats.
- 6.1.24 Bij zeer hoge frequenties kan de Provincie de Concessiehouder verzoeken over te gaan op rijden op regelmaat. Hierover worden nadere afspraken gemaakt.
- 6.1.25 Het Rijdend Personeel heeft een prettige rijstijl en draagt zorg voor goed halteren (maximaal 10 cm tot halteperronband) zodat de reizigers comfortabel in en uit het Voertuig kunnen stappen.
- 6.1.26 Op haltes waar langer wordt stilgestaan dan voor het in en uitstappen van reizigers noodzakelijk is, wordt de motor van het Materieel zoveel mogelijk uitgezet.

INSTAPREGIME

- 6.1.27 Op de Tramlijnen geldt een open instapregime.
- 6.1.28 Op de U-link Lijnen is het toegestaan een open instapregime te voeren.
- 6.1.29 Op de haltes Vredenburg, Neude, Janskerkhof, Stadsschouwburg, Wittevrouwen (Biltstraat) en Oorsprongpark geldt op alle lijnen een open instapregime.

- 6.1.30 Op alle andere Lijnen is buiten de Haltes genoemd het voorgaande artikel, open instapregime niet toegestaan, tenzij Concessiehouder met de Provincie anders afspreekt.

ARTIKEL 6.2 INFRASTRUCTUUR VOOR DE BUS

- 6.2.1 De Concessiehouder is op de hoogte van alle voor de uitvoering van de Concessie relevante kenmerken van de infrastructuur waarover het Openbaar Vervoer kan worden verricht.
- 6.2.2 In Bijlage C 9 (Bijzonderheden Infrastructuur) zijn, niet uitputtend, infrastructurele beperkingen opgenomen van de bestaande infrastructuur.
- 6.2.3 De Concessiehouder draagt zorg voor het aanvragen van ontheffingen indien van toepassing (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, milieuzone Utrecht).
- 6.2.4 Over het gebruik van infrastructuur gelegen binnen het Concessiegebied kan de Provincie een aanwijzing geven, die bindend is voor de Concessiehouder.
- 6.2.5 De Concessiehouder verstrekt relevante gegevens over Materieel aan de Wegbeheerders, en adviseert hen gevraagd en ongevraagd bij de dimensionering en aanleg/aanpassing van deze infrastructuur.
- 6.2.6 De Concessiehouder kan aan de adviesplicht, zoals bedoeld in eis 6.2.5, geen rechten onttelen.
- 6.2.7 De Concessiehouder meldt aan de Wegbeheerder situaties die:
- 1 het rijden van de Dienstregeling bemoeilijken of onmogelijk maken,
 - 2 het comfort en/of de doorstroming van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals kuilen in de weg, niet optimaal functioneren van communicatie tussen Voertuig en verkeersregelinstallaties (VRI's, busluizen, halteknoppen of busonvriendelijke verkeersdrempels),
 - 3 de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals een verzakt halteperron of wegdek naast een halteperron),
 - 4 verkeersonveilige situaties veroorzaken voor het Openbaar Vervoer en/of medeweggebruikers,
 - 5 het imago of gebruik van het Openbaar Vervoer negatief beïnvloeden (zoals kapotteabri's en kapotte verlichting op Haltes, slechte zichtbaarheid van de wachtende reizigers door bijvoorbeeld groen).
- 6.2.8 De afhandeling van de in het voorgaande lid genoemde meldingen wordt halfjaarlijks gerapporteerd aan de desbetreffende Wegbeheerder en Provincie met vermelding van afgehandelde en openstaande meldingen.

ARTIKEL 6.3 HALTE-INFRASTRUCTUUR

- 6.3.1 De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de aanleg en het beheer en onderhoud van halteplaatsen. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de Wegbeheerder(s) (bus) of Provincie (tram).
- 6.3.2 De Concessiehouder betaalt en draagt zorg voor schoonhouden, actualiseren, onderhoud en vervanging van halteborden en -palen en reisinformatie (met uitzondering van DRIS panelen en andere door de Provincie aangebrachte reisinformatie) op de Haltepaal en/of informatiekast in deabri op plaatsen in het Concessiegebied waar Lijnen van de Concessiehouder halteren.
- 6.3.3 Indien er geen Haltepaal aanwezig is, met uitzondering van Tramhaltes en de bushaltes in het USP, of er sprake is van een nieuwe halte, plaatst de Concessiehouder een haltepaal.
- 6.3.4 De Concessiehouder kan in het kader van het Jaarlijks Vervoerplan voorstellen doen om Haltes aan te passen, niet aan te doen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren.
- 6.3.5 De Concessiehouder neemt daarbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen in acht, alsmede een aanwijzing van de Provincie met betrekking tot de wijze van vormgeven van een Halte.

- 6.3.6 Indien op halteplaatsen geen abri aanwezig is dan wel geen informatiekast in de abri aanwezig is, dient de Concessiehouder een informatiekast op de Haltepaal te bevestigen.
- 6.3.7 Een Haltepaal mag, voor met name rolstoelgebruikers, bij het in- en uitstappen van het Materieel en het verplaatsen van en naar en op de halte, geen hinder opleveren.
- 6.3.8 Geplaatste Haltepalen zijn eigendom van de Wegbeheerder en gaan aan het eind van de Concessie over in beheer naar de volgende concessiehouder.
- 6.3.9 De Wegbeheerder kan de Concessiehouder verzoeken de door de Concessiehouder geplaatste elementen in de openbare ruimte te verwijderen. De Concessiehouder dient hieraan tegemoet te komen.
- 6.3.10 Indien de Provincie gedurende de Concessieperiode opdracht geeft tot verwijderen van Haltepalen, dan worden de kosten door de Provincie gedragen.
- 6.3.11 De Concessiehouder levert voor alle Halten (Bus en Tram) in het Concessiegebied gegevens aan ten behoeve van het Centraal Halte Bestand (CHB) volgens de landelijk gemaakte afspraken en standaarden beschreven in de Concessiebijlage datasets OV versie 1.31 (of diens opvolger te vinden op de website www.dova.nu)
- 6.3.12 De Concessiehouder neemt een overzicht met haltewijzigingen op in het Jaarlijkse Vervoerplan.

7.

REISINFORMATIE

Heldere reisinformatie voor alle (potentiële) reizigers (dus ook reizigers met een fysieke of mentale 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. Samenwerking tussen de Concessiehouders van Utrecht Binnen en Utrecht Buiten is hierbij dus noodzakelijk. De Provincie streeft naar een hoge reizigerswaardering en tevreden reizigers en daagt de inschrijvers uit om met goede voorstellen te komen.

In het Klantinterfaceplan beschrijven de inschrijvers hoe zij vorm geven aan de contacten met de klant. In het Toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan geven zij aan wat zij extra doen om een zo breed mogelijke reizigersgroep van het OV gebruik te laten maken.

ARTIKEL 7.1 ALGEMEEN

- 7.1.1 De Concessiehouder is, samen met de Concessiehouder van de Concessie Binnen/Buiten verantwoordelijk voor het bieden van kwalitatief hoogwaardige reisinformatie aan de reizigers.
- 7.1.2 De Concessiehouder conformeert zich aan de afspraken die gemaakt zijn of gemaakt worden in het kader van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 of zijn opvolger.
- 7.1.3 Alle informatie, die onder de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder wordt gepubliceerd en of aangeboden, voldoet aan de eisen die aan de Provincie worden gesteld zoals vastgelegd in het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid¹ of zijn opvolgers.
- 7.1.4 Partijen hanteren taalniveau B1 voor informatie die te maken heeft met het plannen van een reis, het maken van een reis en vragen vanuit de klant over de reis.
- 7.1.5 De Concessiehouder biedt continu gratis adequate actuele statische en dynamische reisinformatie aan reizigers over reizen in het 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.
- 7.1.6 De Concessiehouder stelt derden in staat om (actuele) reisinformatie aan reizigers te verstrekken.
- 7.1.7 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 het Materieel zo geplaatst zijn dat reizigers in een rolstoel en visueel beperkten deze ook kunnen lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen.
- 7.1.8 De Concessiehouder maakt wijzigingen in Dienstregeling en tarieven uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum bekend aan de (potentiële) reizigers. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale Dienstregeling naar Vakantiedienstregeling en terug en extra Ritten bij Evenementen.

¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>

- 7.1.9 Gebruikte geografische namen dienen overeen te komen met de gemeentelijke basisregistratie.
- 7.1.10 De Concessiehouder biedt reizigers die proactief reisinformatie willen ontvangen, de mogelijkheid om via bijvoorbeeld een account persoonlijke reisinformatie op maat te ontvangen.
- 7.1.11 De Provincie ambiëert een moderne en eigentijdse uitstraling richting de reizigers op alle op dat moment gangbare informatiedragers passend bij de U-OV huisstijl.
- 7.1.12 De Concessiehouder zorgt voor reisinformatie en uitingen die passend zijn voor de verschillende productformules en de daarbij beoogde doelgroep reizigers.
- 7.1.13 De Concessiehouder licht in zijn Toegankelijkheidsplan toe hoe hij ervaringsdeskundigen inzet bij de ontwikkeling van de toegankelijke reisinformatie, zoals bedoeld in dit hoofdstuk, voor alle doelgroepen.

ARTIKEL 7.2 LANDELIJKE REISINFORMATIE EN GEBRUIK DOOR DERDEN

- 7.2.1 De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 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 Concessiehouder, conform artikel 14 van de Wp2000, om een bijdrage in de kosten van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem te vragen van de Concessiehouder.
- 7.2.2 De Concessiehouder conformeert zich aan, en levert gegevens, zoals opgenomen in Concessiebijlage datasets OV versie 1.31 (of diens opvolger te vinden op de website www.dova.nu).
- 7.2.3 De Concessiehouder draagt zorg voor informatie over aanvullende mobiliteitsoplossingen en systemen die voor de reiziger van belang zijn voor zijn Ketenreis:
- 7.2.4 De Concessiehouder zorgt voor informatie over de werking van, waaronder (indien van toepassing) de wijze van reservering / aanmelding en betaling.
- 7.2.5 De Concessiehouder biedt actuele informatie of verwijst naar actuele informatie over de beschikbaarheid en tarieven van alle vormen van mobiliteit op Knooppunten, waaronder begrepen deelfietsen en deelauto's.
- 7.2.6 Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie via de website van de Concessiehouder, Displays in het Concessiegebied en apps van de Concessiehouder afkomstig is uit dezelfde Brondata, zodat er geen verschillen optreden wanneer de reiziger deze Brondata via verschillende kanalen raadpleegt.

ARTIKEL 7.3 LIJNENNETKAART

- 7.3.1 De Concessiehouder ontwikkelt samen met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten een Lijnennetkaart voor respectievelijk Utrecht Stad en omgeving, Provincie Utrecht West en Provincie Utrecht Oost en een separate HOV-kaart met U-Tram, U-link en U-liner. Op de Lijnennetkaarten zijn ook de lijnen van andere concessiehouders te zien en worden relevante uitsneden gemaakt. In afstemming met de Concessie Utrecht Binnen/Buiten en de Provincie kan voor een andere indeling worden gekozen.
- 7.3.2 De Lijnennetkaart is gratis verkrijgbaar op papier bij Servicewinkels.

ARTIKEL 7.4 INFORMATIE VIA INTERNET

- 7.4.1 De Concessiehouder zorgt samen met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten voor een duidelijke website, die ook geschikt is voor alle gangbare mobiele devices, met reisinformatie. De informatie is beschikbaar zonder dat reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken of persoonlijke gegevens hoeven achter te laten. De website functioneert ook zonder toestemming voor cookies.

- 7.4.2 De Concessiehouder maakt gebruik van de huidige URL van de U-OV website.
- 7.4.3 De website kan kosteloos bezocht worden en bevat minimaal:
1. dienstregeling per Lijn (ook als PDF);
 2. haltevertrekstaten (ook als PDF);
 3. geplande en actuele vertrektijden vanaf alle Haltes en van alle Lijnen;
 4. lijnennetkaarten (ook als PDF);
 5. informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen belemmeringen/verstoringen/stakingen/et cetera;
 6. actuele informatie over de werking en reisvoorwaarden van flexvervoer en of andere toekomstige flexibele vervoerssystemen;
 7. actuele informatie over de aanwezigheid en werking van aanvullende mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering/aanmelding en betalingen. Concessiehouder verzamelt deze informatie actief;
 8. informatie over de wijze van betalen;
 9. informatie over tarieven en producten, verkooppunten van de OV-chipkaart (of zijn opvolgers) in het Concessiegebied;
 10. informatie over actietarieven;
 11. informatie over reizen als reiziger met een beperking, waaronder de toegankelijke Haltes;
 12. de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend;
 13. de regeling geld terug bij vertragingen;
 14. verwijzing naar een landelijk werkende reisplanner.
- 7.4.4 Concessiehouder stuurt reizigers, bedrijven, werkgevers, instellingen en scholen, die daartoe, 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 eis 7.4.3).
- 7.4.5 De website vermeldt de openingstijden van de klantenservice en de wijze waarop klachten, vragen en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden.
- 7.4.6 De website, inclusief website voor mobiele devices, is 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 Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.

ARTIKEL 7.5 INFORMATIE IN EN OP HET MATERIEEL

- 7.5.1 Al het Materieel dient aan de voorzijde het lijnnummer en bestemming te tonen.
- 7.5.2 Bussen dienen het lijnnummer en bestemming ook aan de rechterzijde te tonen en het lijnnummer aan de achterzijde.
- 7.5.3 De lijnnummer- en bestemmingsaanduidingen dienen ook bij duisternis en fel zonlicht goed leesbaar te zijn.
- 7.5.4 Al het Materieel is voorzien van minimaal één (in Auto's) of twee (in Bussen) werkende Displays met actuele (real-time) reisinformatie. Deze toont tijdens de Rit minimaal:
1. de actuele tijd;
 2. minimaal de volgende drie Haltes + verwachte aankomsttijd;
 3. eindbestemming + verwachte aankomsttijd en eventuele vertraging;
 4. tussen deze informatie door: eventueel relevante informatie over stremmingen, dienstregelingswijzigingen, et cetera.
 5. informatie over dynamische drukte per Rit (indicatie van de geschatte drukte op basis van werkelijke metingen).

- 7.5.5 De Concessiehouder neemt de informatie de Richtlijn reisinformatie in OV-voertuigen van juni 2021 (of zijn opvolger) in acht².
- 7.5.6 De actuele tijd, de eerstvolgende Bushalte en de eindbestemming moet continu te zien zijn op de Displays.
- 7.5.7 Het is niet toegestaan om reclame op de Displays, zowel eerste als tweede, te tonen. Wel informatie over, omleidingen Evenementen, kaartsoorten en mededelingen van de Provincie waarvoor maximaal 1/3 van de tijd gebruikt mag worden.
- 7.5.8 Bij gebruik van twee Displays naast elkaar wordt een helder onderscheid gemaakt in het primair Display voor reisinformatie en het secundaire Display voor marketing.
- 7.5.9 Op U-link (niet U-liner) worden gekenmerkt door een kleur die per Lijn verschillend is. De Concessiehouder stelt de kleur vast in afstemming met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten.
- 7.5.10 De teksten en het kleurgebruik op de Displays moet dusdanig zijn dat een goede leesbaarheid, ook voor slechtzienden, ontstaat.
- 7.5.11 Voor aankomst op Haltes met overstapverbindingen wordt, ten minste vanaf 1 Halte voor de betreffende halte, op de Displays in de Bussen en Auto's de actuele vertrektijd van de (belangrijkste) overstapverbindingen getoond.
- 7.5.12 De Displays zijn zodanig aangebracht in het materieel dat ook reizigers met een beperking vanaf zoveel mogelijk posities in de Bus de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
- 7.5.13 In Bussen wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie bestaat minimaal uit het (automatisch) omroepen van de eerstvolgende halte. Ook dient bij het begin van de Rit en bij grote Knooppunten de eindbestemming omgeroepen te worden. Deze omroep is zo ingesteld dat deze in de gehele Bus goed hoorbaar is, maar geen overlast veroorzaakt.

ARTIKEL 7.6 INFORMATIE OP HALTES, STATIONS EN KNOOPPUNTEN

- 7.6.1 De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij iedere Halte minimaal de vertrektijden vanaf de Halte, de haltenaam, het landelijk haltenummer, de haltevertrek-staat, informatie dat de Halte rookvrij is, het telefoonnummer van de Concessiehouder, het telefoonnummer van de Regiotaxi, het adres van de (mobiele) website, e-mailadres van de Concessiehouder, informatie over vervangend vervoer bij vervallen van de laatste Rit en tarieveninformatie aanwezig is. Ook informatie over Lijnen niet behorende tot de Concessie maar wel rijden in het Concessiegebied wordt opgenomen, in overleg met de betreffende concessiehouder(s) en alleen bij Haltes waar dit zich voordoet.
- 7.6.2 De Concessiehouder levert, in overleg met de betreffende concessiehouder en de betrokken Wegbeheerder de in voorgaande eis benoemde informatie ook aan voor Haltes buiten het Concessiegebied die aangedaan worden door Lijnen behorende tot de Concessie.
- 7.6.3 Op verzoek van de Provincie stelt de Concessiehouder overige reisinformatie, zoals een digitale Lijnnetkaart, zonder kosten beschikbaar aan reisinformatiesystemen en de Provincie in het gewenste bestandsformaat.
- 7.6.4 De Concessiehouder zorgt voor vrij beschikbare en pakbare gedrukte (niet zijnde ter plekke geprinte) reisinformatie bij OV Servicepunten. Dit geldt ook voor informatie van aanliggende concessies indien dit bij deze concessies beschikbaar is..
- 7.6.5 Op Knooppunten geeft de Concessiehouder geografische informatie van de halteomgeving (met informatie over bijvoorbeeld dichtstbijzijnde toilet, straatnamen, AED en belangrijke bestemmingen).

² https://dova.nu/sites/default/files/richtlijn-reisinformatie-in-ov-voertuigen_def.pdf

- 7.6.6 Op Tramhaltes verstrekt de Concessiehouder informatie voor Tramvervangend vervoer bij Calamiteiten.
- 7.6.7 Op station Utrecht Centraal verstrekt of verwijst de Concessiehouder naar informatie omtrent de routing op het station zelf.
- 7.6.8 Op station Utrecht Centraal en andere stations waar informatiekasten aanwezig zijn zie Bijlage C 10 (Distributiepunten), verzorgt de Concessiehouder het ophangen van actuele plattegronden van de indeling van het (Bus en/of Tram) station en Lijnnetkaarten en indien wenselijk vertrekstaten.

ARTIKEL 7.7 INFORMATIE BIJ STREMMINGEN EN OMLEIDINGEN

- 7.7.1 De Concessiehouder verschafft aan de reizigers en omwonenden zo snel mogelijk na bekendmaking aan Concessiehouder (en waar mogelijk minimaal drie weken voorafgaand aan de omleiding) adequate informatie over de gewijzigde routes en verbindingen van het Openbaar Vervoer, zowel voorafgaand aan de reis als tijdens de reis.
- 7.7.2 Adequate informatie houdt minimaal in:
 - 1. Op de Halte: informatie over de stremming, zichtbaarheid dat de Halte vervallen is, heldere informatie over de alternatieve Halte;
 - 2. Informatie in de Bus;
 - 3. Informatie via de website en de app;
 - 4. Gerichte informatie voor omwonenden;
 - 5. Indien er een DRIS-systeem is: op DRIS-Displays wordt informatie verschafft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde Halte die wel in gebruik is;
 - 6. Geplande stremmingen en omleidingen worden conform de termijn uit eis 7.7.1 van tevoren
 - 7. in de Bus, op de website en op de Halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid/
 - 8. vertrektijden en (looproutes naar) dichtstbijzijnde Halte;
 - 9. Verwerking in de landelijke reisinformatie volgens de procedures in de Concessiebijlage datasets OV versie 1.31 of diens opvolger).

8.

TARIEVEN, BOEKING- EN BETAALWIJZEN

Een goed werkend betaalsysteem is voor reizigers belangrijk. Op dit moment kennen we de OV-chipkaart. De komende jaren zullen er ontwikkelingen op ons en de reizigers afkomen. De Provincie heeft de ambitie voor meer en tevreden reizigers en een kostenefficiënt systeem. Daarvoor is een juiste mix in tarieven en heldere producten en betaalsystemen essentieel. De Provincie ziet de betaalsystemen als onderdeel van de marketingmix van de Concessiehouder. In zijn Klantinterfaceplan toont de Concessiehouder dan ook ambitie om in te spelen op de behoeftes van de reizigers. Hij beschrijft ook de ambitie voor de ontwikkeling van de betaalsystemen.

ARTIKEL 8.1 ALGEMEEN

- 8.1.1 De Concessiehouder zorgt voor eigen rekening en risico voor een volledig functionerend OV-chipkaartsysteem/OVPay (en/of de opvolgers) in het Materieel, zodanig dat alle reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-chipkaart (of zijn opvolgers) of ander in OV geaccepteerd betaalmiddel (ook van andere Concessiehouders) zonder belemmeringen kunnen reizen.
- 8.1.2 De Concessiehouder vervoert reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur (of zijn opvolger) niet kunnen in- of uitchecken, of betalen, gratis. Opbrengstenderving is voor rekening en risico van de Concessiehouder.
- 8.1.3 De kosten van het OV-Chipkaartsysteem/OVPay (en/of de opvolgers) komen volledig voor rekening van de Concessiehouder, evenals de risico's en consequenties die aan dit systeem, inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem verbonden zijn. Dit geldt ook voor de kosten voor aansluiting of transactiekosten bij en van Translink of haar opvolger(s) en voor het certificeren van de apparatuur.
- 8.1.4 Het OV-Chipkaartsysteem/OVPay (en/of de opvolgers) van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Translink of haar opvolger(s). Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van de Provincie het bewijs van certificering.
- 8.1.5 De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.¹
- 8.1.6 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'.

ARTIKEL 8.2 OV-CHIPKAARTSYSTEEM/ OVPAY (OF ZIJN OPVOLGERS)

- 8.2.1 De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen om het OV-Chipkaartsysteem/OVPay (en/of de opvolgers) te laten functioneren, onder meer in het Materieel en op de Tramhaltes en binnen de organisatie van de Concessiehouder.
- 8.2.2 De kosten van (i) de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van de hard- en software van het OV-Chipkaartsysteem/OVPay (waaronder de aanschaf en installatie van

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

apparatuur, het (laten) plegen van onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen e.d.) en (ii) de uitfasering van het OV-Chipkaartsysteem/OVPay is volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.

- 8.2.3 Van voorgaande eis is uitgezonderd de vervanging van de CiCo-palen op de Tramhaltes. Zie hiervoor het bepaalde in het hoofdstuk 12 (Eisen voor de Tram).
- 8.2.4 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren en draagt daarmee de risico's voor opbrengstenderving doordat reizigers het OV-Chipkaartsysteem/OVPay (en/of de opvolgers) niet kunnen gebruiken omdat het OV-Chipkaartsysteem/OVPay (en/of de opvolgers) op dat moment niet functioneert.

ARTIKEL 8.3 DISTRIBUTIENETWERK

Het distributienetwerk bevat op dit moment Servicewinkels, Kaartverkoopautomaten (KVA), Ticket Value Machines (TVM: Kaartverkoopautomaten met mogelijkheid tot cash betalen), Aanvulmachines (AVM) en Points of Sale (POS). In de toekomst zal het distributienetwerk, als gevolg van nieuwe betaalwijzen, gaan wijzigen.

- 8.3.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een goed werkend distributienetwerk voor de aanschaf van reisproducten ongeacht de techniek (Mifare Classic technologie, nieuwe betaalwijzen).
- 8.3.2 De Concessiehouder stelt als onderdeel van het Klantinterfaceplan bij Inschrijving, een distributieplan op. In de implementatieperiode stemt Concessiehouder het distributieplan af met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten. De Concessiehouder legt een voorstel voor het distributienetwerk voor advies aan het ROCOV voor. De Concessiehouder biedt het (naar aanleiding van dit advies aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Vervoerplan ter toetsing voor aan de Provincie.
- 8.3.3 In het distributienetwerk houdt de Concessiehouder te allen tijde, dus ook tijdens de periode waarin beide technieken naast elkaar bestaan, rekening met de behoefte van de reizigers.
- 8.3.4 Reizigers kunnen in alle Bussen en Auto's een vervoerbewijs kopen voor ten minste de betreffende reis.
- 8.3.5 Voor reizigers die niet over een pinpas willen of kunnen beschikken of geen gebruik kunnen maken van nog te introduceren betaalmogelijkheden, is een alternatief beschikbaar dat past bij de mogelijkheden en beperkingen van deze doelgroep.
- 8.3.6 De Concessiehouder heeft een backoffice waar reizigers storingen aan voorzieningen en andere klachten over het distributienetwerk kunnen melden en vragen kunnen stellen.
- 8.3.7 De Concessiehouder verschaft de Provincie op verzoek informatie over:
 - 1. de opbrengsten die de Concessiehouder ontvangt van het papieren kaartje, uitgesplitst op maandbasis per verkoopkanaal;
 - 2. de onderhouds- en beheerkosten; en
 - 3. ten minste jaarlijks en op verzoek binnen vijftien dagen een overzicht met type transacties per KVA en TVM.
- 8.3.8 De Concessiehouder houdt de in Bijlage C 10 (Distributiepunten) beschreven Servicewinkel (Concessie Utrecht Buiten: Amersfoort en Concessie Utrecht Binnen: Utrecht CS) als onderdeel van het distributienetwerk in stand en operationeel, tenzij anders is overeengekomen. De openingstijden van de Servicewinkels is:
 - Utrecht CS:
 - Maandag t/m vrijdag: 6.30 tot 19.00 uur
 - Zaterdag: 10.00 tot 17.30 uur
 - Amersfoort:
 - maandag t/m vrijdag van 08:00 uur - 17:00 uur

- 8.3.9 Alle kosten met betrekking tot de Servicewinkel zijn voor rekening van de Concessiehouder.
- 8.3.10 Alle kosten met betrekking tot de distributieapparatuur zijn, tenzij in dit artikel anders bepaald, voor rekening van de Concessiehouder, waaronder alle kosten voor aanschaf, vervangende apparatuur en/of eventuele verplaatsingskosten van deze hardware en of software.
- 8.3.11 De TVM's, KVA's zijn eigendom van de Provincie. Een lijst van TVM's en KVA's is opgenomen in Bijlage C 10 (Distributiepunten).
- 8.3.12 De TVM's en KVA's worden in beginsel beschikbaar gesteld tot einde levensduur, zoals aangegeven in Bijlage C 10 (Distributiepunten).
- 8.3.13 Op Tramhaltes geldt een minimum garantie van de beschikbaarheid van 1 KVA per Halte (niet per richting).
- 8.3.14 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het operationeel houden (het beheer en onderhoud) van de in Bijlage C 10 (Distributiepunten) genoemde TVM's en KVA's tot einde levensduur, inclusief de daarvoor benodigde up to date software teneinde het Level of Service niveau dat is beschreven in de contracten te garanderen.
- 8.3.15 Bij storing van een TVM of KVA meldt de Concessiehouder dit onmiddellijk bij de Provincie. Reparatie door de Concessiehouder vindt binnen 3 Werkdagen plaats.
- 8.3.16 Alle kosten met betrekking tot operationeel houden van het distributienetwerk binnen de gestelde levensduur van de bestaande of nieuw aan te schaffen TVM's en KVA's zijn voor rekening van de Concessiehouder, waaronder alle kosten voor vervangende onderdelen en/of eventuele verplaatsingskosten.
- 8.3.17 Alle kosten met betrekking tot vervanging van TVM's en KVA's aan het einde van de levensduur zijn voor rekening van de Provincie.
- 8.3.18 De keuze tot vervanging Van TVM's en KVA's is aan de Provincie en zal onderdeel zijn van een herijking van het distributienetwerk.
- 8.3.19 Indien een TVM of KVA voor einde levensduur, onherstelbaar beschadigd is treedt de Concessiehouder in overleg met de Provincie over vervanging.
- 8.3.20 De Concessiehouder rapporteert jaarlijks over het functioneren van het distributienetwerk en kan daarbij voorstellen doen voor vernieuwingen of verbeteringen. Kosten van vernieuwingen of verbeteringen van het distributienetwerk, behoudens het gestelde in eisen 8.3.17 zijn in beginsel voor rekening van de Concessiehouder, tenzij anders is overeengekomen.
- 8.3.21 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de KVA's en TVM's:
 1. een keuzemenu voor de beste reis beschikbaar hebben;
 2. de mogelijkheid hebben om alle aangeboden Reisproducten af te halen en te verlengen;
 3. de mogelijkheid hebben saldo te laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit;
 4. de mogelijkheid hebben dat reizigers hun reisgeschiedenis kunnen inzien (minimaal de laatste 10 transacties);
 5. voldoen aan de basisvereisten op het gebied van toegankelijkheid voor reizigers met een beperking en zijn voorzien van hulp op afstand;
 6. begrijpelijke gebruiksaanwijzing bevatten;
 7. standaardinstellingen hebben die in het Nederlands, Engels, Duits en Frans beschikbaar zijn;
 8. zijn uitgevoerd in de huisstijl;
 9. voorzien zijn van een contactmogelijkheid waar reizigers 24/7 een storing kunnen melden;
 10. voorzien zijn van een sticker met een QR-code. Door deze te scannen wordt de reiziger naar een speciaal ingerichte webpagina geleid waar gebruikersinformatie over het gebruik van de KVA en TVM staat;
 11. in staat zijn een bon te leveren als aankoopbewijs indien de reiziger dat wenst;
 12. reizigers de mogelijkheid geven om in ieder geval te kunnen betalen met pin, creditcards, waarbij contactloos betalen mogelijk is.

8.3.22 Aan het einde van de Concessieperiode draagt de Concessiehouder relevante software voor de distributieapparatuur over aan de opvolgende concessiehouder.

ARTIKEL 8.4 TARIEVEN, REISPRODUCTEN EN PROPOSITIES

- 8.4.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader (LTK) of zijn opvolgers in combinatie met het vigerende Utrechts Tarievenhuis.
- 8.4.2 De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven dan de Tarieven die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Provincie.
- 8.4.3 De Concessiehouder zorgt voor de tijdige bekendmaking aan reizigers van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.
- 8.4.4 De Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten doet gezamenlijk met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten, in het jaarlijks Tarievenplan voorstellen voor vervoerbewijzen en tarieven. In beginsel zijn de Tarieven in beide concessies gelijk, verschillen (bijv. geografisch) zijn toegestaan mits uitlegbaar aan de reizigers. Concessiehouder heeft een proactieve houding ten aanzien van nieuwe proposities en combitickets.
- 8.4.5 Bij voorgenomen wijziging van Tarieven consulteert de Concessiehouder de aangrenzende vervoerders en legt hij de voorgenomen wijziging voor advies aan ROCOV voor.
- 8.4.6 De Provincie kan eveneens voorstellen doen voor nieuwe proposities. De Concessiehouder werkt hier altijd aan mee.
- 8.4.7 De Provincie stelt proposities en vervoerbewijzen en de tarieven, voortkomend uit eisen 8.4.4 en 8.4.6 vast.
- 8.4.8 Reizigers kunnen in het Materieel niet met contant geld betalen.
- 8.4.9 De Concessiehouder stemt met concessiehouders met wie hij samen (een) Lijn(en) exploiteert af welke Reisproducten en Vervoerbewijzen op de desbetreffende Lijn(en) geldig zijn, en accepteert in ieder geval alle Reisproducten en Vervoerbewijzen die de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie voor de doorgaande Lijn hanteert.
- 8.4.10 De Concessiehouder accepteert in ieder geval alle Reisproducten en Vervoerbewijzen die de concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie voor de Lijn op de route Barneveld-Scherpenzeel (huidige Lijn 110), op haar Lijnen op de route Scherpenzeel – Veenendaal-De Klomp (huidige Lijnen 80/X80).
- 8.4.11 De Concessiehouder richt zijn Betaalsysteem zodanig in dat hij in staat is opbrengsten uit Reisproducten en Vervoerbewijzen zoals bedoeld in eis 8.4.9 op adequate en controleerbare wijze te registreren en te verdelen onder de rechthebbende concessiehouders.
- 8.4.12 De Concessiehouder stelt ten behoeve van (de controle van) de verdeling van opbrengsten uit Reisproducten en Vervoerbewijzen zoals bedoeld in eis 8.4.9 en 8.4.10 binnen een week na een daartoe strekkend verzoek van de Provincie alle door de Provincie relevant geachte geregistreerde gegevens beschikbaar over gebruik van en opbrengsten uit de desbetreffende Reisproducten en Vervoerbewijzen. De Provincie kan vrij en zonder voorbehoud over deze gegevens beschikken en kan deze zonder nadere toestemming van de Concessiehouder ter beschikking stellen aan de met (de controle van) de verdeling van de opbrengsten belaste organisatie(s).
- 8.4.13 De Concessiehouder dient bij interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van die opbrengsten waarop hij meent recht te hebben. Kosten voor het bepalen van verdeelsleutels zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. De Provincie verstrekt geen aparte vergoeding voor derving als gevolg van het vervallen van het dubbele opstaptarief.

ARTIKEL 8.5 U-FLEX BOEKING, UITVOERING EN BETALING

- 8.5.1 Reizigers kunnen zich aanmelden per telefoon, website en mobiele app (of anderszins als de gangbare techniek dat vergt) en zodra mogelijk via externe planners/platforms tot maximaal 30 minuten voor de gewenste vertrektijd.
- 8.5.2 Concessiehouder zorgt via een mobiele applicatie voor het volgende:
1. De reiziger krijgt via alle gangbare reisplanners relevante informatie over U-flex bij elke reis die (gedeeltelijk) met U-flex kan worden gemaakt.
 2. In minimaal één mobiele applicatie én op minimaal één website kan binnen deze reisplanner direct een ritboeking worden gedaan voor een Rit met U-flex. Via algemene informatie wordt aan de reiziger kenbaar gemaakt welke reisplanner(s) en website(s) dit zijn.
 3. Het is ook mogelijk om een reis met U-flex te boeken op basis van invoer van de naam van vertrek- en aankomsthalte, deze kunnen daarnaast ook op een kaart worden aangeklikt.
 4. De prijs van een Rit is inzichtelijk bij de boeking en de klant kan direct betalen, bijvoorbeeld met iDeal.
 5. De verwachte voorrijdtijd wordt kenbaar gemaakt via dezelfde mobiele applicatie of via een sms-service op basis van een zo nauwkeurig mogelijk berekende voorspelling.
 6. De mobiele app is beschikbaar voor alle gangbare besturingssystemen, momenteel tenminste Android en Apple. De app is gratis voor de gebruiker en in de openbare Playstore en AppStore te vinden. Een oplossing met een webbased applicatie (hybride variant) als vervanger voor de mobiele applicatie is alleen toegestaan als hiermee aan alle eisen kan worden voldaan.
 7. De mobiele app en de website voor U-flex voldoen aan de eisen zoals gesteld in 7.1.3 en 7.4.6
- 8.5.3 De Concessiehouders van de Concessie Utrecht Binnen en Utrecht Buiten gebruiken een identiek telefoonnummer voor het reserveren van U-flex. Alle kosten voor dit telefoonnummer zijn voor rekening van beide Concessiehouders, met uitzondering van eventuele reguliere telefoonkosten die de beller betaalt. Een afwijkend tarief (betaald servicenummer) is niet toegestaan. Het telefoonnummer mag alleen gebruikt worden voor reserveringen van U-flex.
- 8.5.4 De Concessiehouders van de Concessie Utrecht Binnen en Utrecht Buiten stemmen de website en mobiele applicatie af.
- 8.5.5 Een Rit die 24 uur of langer van tevoren wordt geboekt moet de Rit altijd worden uitgevoerd op het door de reiziger gewenste tijdstip
- 8.5.6 Om ook bij drukte hieraan te kunnen voldoen mag de Concessiehouder met de reiziger een alternatief tijdstip afspreken. Dit mag alleen als de ritboeking minder dan 24 uur vooraf wordt gedaan. Het voorstel aan de reiziger mag maximaal 90 minuten afwijken van het door de reiziger gewenste tijdstip.
- 8.5.7 Het Voertuig komt niet eerder dan de bij boeking overeengekomen of (bij Rit op aankomsttijd) bij de boeking vermelde vertrektijd en maximaal 15 minuten daarna. Bij een Rit die op aankomsttijd is geboekt arriveert het Voertuig maximaal 15 minuten ervoor en niet later dan de geboekte aankomsttijd. Als het gaat om een overstap op trein/Bus dan wordt aanvullend nog rekening gehouden met de benodigde overstaptijd. U-flex wacht bij door de Provincie goed te keuren overstaphaltes vanuit een vertraagde trein/Bus minimaal 5 minuten en als het kan langer.
- 8.5.8 Bij het aanvragen van een reis dient (een medewerker van of de app of anderszins) de Concessiehouder aan de klant te vragen of deze mobiliteitsbeperkingen heeft en bijvoorbeeld van een rolstoel of rollator gebruik maakt.
- 8.5.9 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.

- 8.5.10 De Concessiehouder is gerechtigd, maar wel in afstemming met de Concessie Utrecht Binnen/ Buiten een no-show beleid te voeren mits de Provincie hiermee heeft ingestemd. Het no showbeleid bepaalt dat de Concessiehouder reizigers mag weigeren die gedurende een bepaalde periode diverse keren een U-flex hebben besteld maar niet zijn komen opdagen en deze ook niet tijdig hebben geannuleerd. De Concessiehouder vermeldt het no-show beleid op de website.
- 8.5.11 De voor de reizigers beschikbare betaalmethoden zijn iDeal, OV chipkaart (of zijn opvolgers) en pinnen. Voorverkoop is aanvullend ook toegestaan.
- 8.5.12 Als er met OV-chipkaart of diens opvolger wordt betaald, en er wordt binnen 35 minuten overgestapt van U-Flex op lijngebonden OV en andersom, dan wordt het Opstaptarief (LTK) niet opnieuw gerekend.
- 8.5.13 De Opdrachtnemer dient voor de gegevensuitwisseling (in ieder geval) aan te sluiten bij de landelijke afgesproken standaarden en/of de Opdrachtnemer dient mee te werken aan de ontwikkeling van deze standaarden. Op dit moment zijn dit het Nederlandse NeTEx profiel, welke is gebaseerd op de Europese NeTEx standaard, en formats gebaseerd op de bestaande nationale TOMP-api, die het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) hanteert.
- 8.5.14 Aanvullend op, en mogelijk in de toekomst als vervanger van de mobiele app, moet Concessieverlener in staat zijn en volledig mee te werken aan het delen van noodzakelijke data en informatie met derden (zoals MaaS-dienstverleners).

ARTIKEL 8.6 TOEKOMSTIGE BETAALSYSTEMEN EN OVERGANG HIERNAAR

- 8.6.1 De Concessiehouder vervult een actieve rol bij de ontwikkeling van nieuwe betaalsystemen/ productdragers in het OV, zoals op dit moment het betalen met bankpas (EMV) en mobiele telefoon (apps, barcodes, QR-codes).
- 8.6.2 Bij het introduceren van een nieuwe betaalwijze levert de Concessiehouder extra inspanningen om de nieuwe betaalwijze bij alle reizigers te introduceren. Voor reizigers met specifieke kenmerken of specifiek reizigersgroepen, onderneemt hij extra actie passend bij de kenmerken of de doelgroep.
- 8.6.3 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, invoeren, in stand houden, uitbreiden, vernieuwen en vervanging van de OV-chipkaart (of zijn opvolgers). Dit is inclusief achterliggende systemen. De rekening en risico's zijn voor de Concessiehouder tenzij de Provincie hierover in landelijk verband andere afspraken maken, waar de Provincie expliciet mee heeft ingestemd.
- 8.6.4 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).
- 8.6.5 Nieuwe productdragers of wijziging van bestaande productdragers is alleen mogelijk na voorafgaande toestemming van de Provincie.
- 8.6.6 Ingeval de Provincie na overleg met de Concessiehouder en ROCOV bepaalt dat een betaalmethode mag worden uitgefaseerd, zal de Provincie hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen. Het is niet de intentie van de Provincie om een lange uitfaseertermijn voor een (zeer) beperkt aantal Reizigers te hanteren, tenzij landelijk afspraken gemaakt worden voor een lange uitfaseertermijn.

9.

MARKETING

Tijdens de Concessieperiode wordt het OV-aanbod gezamenlijk ontwikkeld door de Provincie, de gemeenten, het ROCOV en de Concessiehouders, in afstemming met andere vervoerders (onder andere NS). Ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid; de Concessiehouders zijn samen medeverantwoordelijk voor de verdere ontwikkeling en operationele uitwerking. De Provincie streeft ernaar om het OV in de provincie in de volle breedte te blijven ontwikkelen om zo het (potentiële) reizigersaanbod maximaal te benutten. De Provincie is leidend bij de strategische ontwikkeling. Op basis van het Strategische Marketingkader stelt de Concessiehouder een jaarlijks Marketingplan op. Voor het eerste Jaar doet de Concessiehouder dat in de Implementatieperiode.

ARTIKEL 9.1 KADER

- 9.1.1 De Provincie is leidend bij de strategische ontwikkeling en legt haar visie met een vijfjarige horizon vast in het Strategisch Marketingkader. De contouren hiervan zijn opgenomen in Bijlage C 7 (Contouren Strategisch Marketingkader). De Concessiehouder participeert bij de totstandkoming en uitwerking, samen met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten en levert input in de vorm van kennis en data.
- 9.1.2 De Provincie kan via de Uitgangspuntennotitie richting geven voor het door de Concessiehouder op te stellen jaarlijks Marketingplan.
- 9.1.3 De Concessiehouder is actief en draagt bij aan het verzamelen van relevante kennis over mobiliteitsontwikkeling in de provincie Utrecht en de belangrijke bestemming binnen en buiten het Concessiegebied ten behoeve van de marketing.

ARTIKEL 9.2 MERK EN HUISSTIJL

- 9.2.1 De Concessiehouder opereert in het Concessiegebied uitsluitend onder de merknaam "U-OV" en niet onder de eigen naam. Het eigendom van de merknaam U-OV ligt bij de Provincie. De Concessiehouder volgt bij het gebruik van het merk U-OV de Stijlwijzer met kaders voor naamgeving, huisstijl en Branding (Bijlage bij Bestek, Stijlwijzer U-OV).
- 9.2.2 Alle communicatie met en informatie aan de reiziger (herkenbaarheid en zichtbaarheid) vanuit de Concessiehouder vindt plaats onder de merknaam en in de huisstijl U-OV (Bijlage bij Bestek Stijlwijzer U-OV).
- 9.2.3 De Concessiehouder kan aan de Provincie voorstellen doen voor andere onderscheidende productformules dan in de Stijlwijzer U-OV is opgenomen, die met bijbehorende productnaam die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan U-OV. De Provincie besluit over de productformules.
- 9.2.4 Indien en voor zover de Concessiehouder op enig moment eigenaar is of zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem geïntroduceerde U-OV-productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen), draagt hij al zijn rechten ter zake onmiddellijk om niet over aan de Provincie na een verzoek hiertoe of uiterlijk bij afloop of beëindiging van de Concessie.

ARTIKEL 9.3 JAARLIJKSE MARKETING

- 9.3.1 De Concessiehouder stelt in samenwerking met de Concessiehouder van de Concessie Binnen/Buiten één gezamenlijk jaarlijks Marketingplan op in samenhang met de wijzigingen die voortkomen uit het Jaarlijks Vervoerplan.
- 9.3.2 In dit plan worden voor elk van de Concessiehouders de activiteiten, een planning en het beoogde doel en resultaat per activiteit vastgelegd.
- 9.3.3 De Concessiehouder speelt in op ontwikkelingen in zijn Concessiegebied en gezamenlijk spelen de Concessiehouders in op de ontwikkelingen in de provincie.
- 9.3.4 Het Marketingplan voor het eerste Jaar van de Concessieperiode stelt Concessiehouder in de implementatieperiode op.
- 9.3.5 Voor de uitvoering van het jaarlijks Marketingplan kan de Concessiehouder een beroep doen op het Marketingbudget van de Provincie rekening houdend met een eigen bijdrage. De voorwaarden hiervoor zijn in de Concessiebeschikking opgenomen.
- 9.3.6 De Concessiehouder monitort en rapporteert over de effecten van het jaarlijks Marketingplan. De effecten worden ieder kwartaal met de Provincie besproken en geëvalueerd.
- 9.3.7 Het jaarlijks Marketingplan wordt ter informatie aan ROCOV verzonden.

10.

GOED WERKGEVERSCHAP EN PERSONEEL

Het Personeel van de Concessiehouder is het eerste aanspreekpunt voor de reizigers en mede bepalend voor de (positieve) beleving van de reis. Een goede serviceverlening voor alle reizigers vindt de Provincie zeer belangrijk.

Uiteraard eisen we dat de Concessiehouder voldoet aan alle wet- en regelgeving inclusief alle CAO afspraken die er zijn. Het belang van goed werkgeverschap is echter groter. Tevreden werknemers zijn goed voor de klant (de reiziger) en zorgen voor een goede en stabiele bedrijfsvoering waar ruimte is voor ontwikkeling en innovatie. Dit is belangrijk om voldoende en goed Personeel te kunnen werven. Naast eisen die goed werkgeverschap stimuleren stellen we concrete eisen aan de Concessiehouders als sociaal werkgever (Social Return, in dienst nemen van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt).

ARTIKEL 10.1 DE CONCESSIEHOUDER ALS WERKGEVER

- 10.1.1 De Concessiehouder ziet erop toe dat het welzijn en de veiligheid van het Personeel is geborgd en dat afspraken uit geldende CAO's worden toegepast teneinde het Personeel duurzaam te behouden voor de organisatie.
- 10.1.2 De Concessiehouder zorgt gedurende de hele Concessieperiode voor voldoende en goed gekwalificeerd Personeel.
- 10.1.3 Onder goed gekwalificeerd Personeel verstaat de Provincie Personeel met de juiste opleiding en vereiste kwalificaties, diploma's of certificaten.
- 10.1.4 De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat gericht is op het welzijn en de vitaliteit van het Personeel.
- 10.1.5 De Concessiehouder faciliteert het Personeel zodat zij hun taken goed uit kunnen voeren door onder andere het bieden van opleiding, professionele aansturing en aandacht voor veiligheid.
- 10.1.6 De Concessiehouder laat door een externe partij jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren over de Concessie. Op verzoek deelt de Concessiehouder de resultaten met de Provincie.
- 10.1.7 De Concessiehouder is een grote werkgever in de regio en de Provincie verlangt dat hij als zodanig is ingebed in de regio. Bijvoorbeeld ten aanzien van de relatie met onderwijs (stages en instroom opleiding) en/of kennisdeling op het gebied van grootschalig Zero Emissie rijden.

ARTIKEL 10.2 PERSONEEL EN REIZIGERS

OPLEIDING

- 10.2.1 Het Rijdend Personeel (met uitzondering van Personeel op Buurtbussen) heeft de cursus Veilig Rijden of diens opvolger met goed gevolg afgerond. Deze eis geldt vanaf een Jaar na start van de Concessie en geldt ook voor nieuw en tijdelijk Personeel.
- 10.2.2 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel heeft actuele kennis van het Netwerk, de producten en tarieven(structuur) en van Aansluitingen op overig openbaar vervoer.
- 10.2.3 Het Rijdend Personeel is opgeleid in het herkennen en omgaan met mensen met een motorische, lichamelijke, visuele, auditieve of verstandelijke beperking.

- 10.2.4 Ten behoeve van de veiligheid krijgt het Personeel regelmatig opleiding omtrent het veilig rijden met bijzondere aandacht voor het veilig rijden in de drukke steden (in ieder geval Utrecht en Amersfoort) en op gecombineerde Bus- en Trambanen.
- 10.2.5 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Rijdend Personeel altijd op de hoogte is van de ontruimingsmaatregelen die gelden voor tunnels en andere infrastructuur in het Concessiegebied waarvan hij gebruik maakt.
- 10.2.6 De Concessiehouder draagt voortdurend zorg voor adequate opleiding voor het Rijdend Personeel op het gebied van veiligheid en protocollen.
 - 10.2.7 De Concessiehouder draagt zorg voor periodieke herhaalcursussen.

SERVICEVERLENING AAN DE REIZIGERS

- 10.2.8 Het Personeel dat direct met klanten in aanraking komt, stelt zich klantvriendelijk en servicegericht op.
- 10.2.9 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel spreekt ten minste de Nederlandse taal en spreekt de Engelse taal op minimaal A2 niveau.
- 10.2.10 Van het verstrekken van informatie aan de individuele reizigers is de bestuurder van de Tram uitgezonderd.
- 10.2.11 Het Rijdend Personeel en Serviceverlenend Personeel 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 en instructies.
- 10.2.12 Het Rijdend Personeel is verplicht hulp te bieden aan een reiziger wanneer dat nodig is of de reizigers dit wenst.
- 10.2.13 Al het Personeel dat in persoon met klanten in contact komt, draagt eenduidige en representatieve kleding passend bij de huisstijl.
- 10.2.14 Het Rijdend Personeel en/of Serviceverlenend Personeel dient reizigers te informeren over belangrijke afwijkingen, zoals route en/of Dienstregeling-afwijkingen en wacht of aansluitinformatie bij vertragingen.
- 10.2.15 Bij vertragingen als gevolg van Calamiteiten dient het Rijdend Personeel de reiziger zo veel mogelijk te informeren over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen.
- 10.2.16 Roken in het Voertuig en op rookvrij gemaakte haltes en knooppunten, waaronder de busstations op Utrecht Centraal, is verboden, ook wanneer het Voertuig buiten dienst is.

ARTIKEL 10.3 SOCIAL RETURN

- 10.3.1 Concessiehouder dient minimaal 1 % van de Exploitatiebijdrage (exclusief omzetbelasting) aan te wenden voor social return. De social return waarde is een fictieve waarde en wordt in geld uitgedrukt om de inspanning meetbaar te maken. Deze social return waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan Concessiehouder doen door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen, en door het aanbieden van opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoren sociaal inkopen en sociale activiteiten tot de mogelijkheden. De social return activiteiten moeten voldoende verband houden met de opdracht.
- 10.3.2 De Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten heeft een lokaal Cleanteam van minimaal 6/5 fte, hij mag dit organiseren via een derde partij, in de Concessie Utrecht Binnen bijvoorbeeld met de huidige partij. Dit Cleanteam maakt onderdeel uit van de onder 10.3.1 genoemde percentage. Nadere specificering vindt plaats in het Bestek.
- 10.3.3 Concessiehouder hanteert het doelgroepwaardenmodel gebaseerd op het Protocol Social Return van de Provincie (Bijlage bij het Bestek).

11.

SOCIALE EN FYSIEKE VEILIGHEID

Zowel reizigers als Personeel moeten zich veilig kunnen voelen in het OV. De Sociale Veiligheid in en rond het OV is een gedeelde verantwoordelijkheid van Provincie, Concessiehouder, Wegbeheerder, politie en justitie. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid in het Materieel, Trams en de Tramhaltes, de Wegbeheerder voor de veiligheid op de Bushaltes en busstations, de politie voor een snelle opvolging van meldingen en justitie voor vervolging van overtreeders. Gemeenten hebben daarnaast een verantwoordelijkheid voor veiligheid bij Evenementen waar Ov een belangrijke rol heeft bij aan- en afvoer van bezoekers. In aanvulling op dit hoofdstuk zijn nog een aantal specifieke zaken voor de Tram aangegeven in Hoofdstuk 12.

Het beleid is gericht op het voorkomen van en verminderen van het aantal incidenten in en rond het Openbaar Vervoer. Zowel voor reizigers als voor Personeel. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij actief bijdraagt aan een continu hoog niveau van Sociale Veiligheid in en rondom het Openbaar Vervoer. Landelijk is afgesproken dat sociale veiligheid in de Aanbestedingsprocedure wordt meegenomen als uitgangspunt en niet als onderwerp van concurrentie.

Ten aanzien van de fysieke veiligheid is het beleid 'Minder is Beter. Landelijk en provinciaal is het beleid: in 2050 naar 0 slachtoffers en daarnaar toe een continu dalende trend.

ARTIKEL 11.1 ALGEMEEN

- 11.1.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van reizigers en Personeel in het Materieel dat in de Dienstregeling wordt ingezet.
- 11.1.2 Voor de veiligheid op Bushaltes 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 Bushaltes en busstations te verbeteren conform artikel 87, derde lid, Wp2000.

ARTIKEL 11.2 CONVENANT SOCIALE VEILIGHEID EN VEILIGHEIDSARRANGEMENTEN

- 11.2.1 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijke Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025 of diens opvolger.
- 11.2.2 De Concessiehouder stelt jaarlijks, op basis van de rapportages een Actieplan Sociale Veiligheid op inclusief verbetervoorstellen.
- 11.2.3 De Concessiehouder verleent medewerking aan initiatieven op het gebied van Sociale Veiligheid.
- 11.2.4 De Concessiehouder kent een gedragscode/huisregels voor reizigers en een geweldscode voor Rijdend Personeel. De Concessiehouder maakt de gedragscode op adequate wijze aan de reizigers bekend in ieder geval via de website en spreekt de reizigers erop aan als zij zich niet aan de gedragscode houden.
- 11.2.5 De Concessiehouder neemt initiatief om te komen tot veiligheidsarrangementen indien de sociale veiligheidsproblematiek daartoe aanleiding geeft.
- 11.2.6 De Concessiehouder neemt deel aan bestaande en toekomstige convenanten en veiligheidsarrangementen in het gebied en voor zover noodzakelijk in steden en gebieden buiten het gebied voor zover er Lijnen van de Concessie rijden.

ARTIKEL 11.3 INZET PERSONEEL TEN BEHOEVE VAN SOCIALE VEILIGHEID

- 11.3.1 Ten behoeve van de Sociale Veiligheid heeft de Concessiehouder 38 fte voor de Concessie Utrecht Binnen en 11 fte voor de Concessie Utrecht Buiten volledig beschikbaar voor toezicht, service en kaartcontroles. Minimaal 80% van het aantal medewerkers beschikt over BOA bevoegdheid voor controle en toezicht in het Materieel, de Trams en op de Haltes.
- 11.3.2 De medewerkers met BOA-bevoegdheid zijn ook bevoegd op de lijnen van de Concessie Binnen/Buiten.
- 11.3.3 In overleg met de Provincie kan het aantal fte's, bijvoorbeeld als gevolg van verandering in het vervoersaanbod, worden aangepast.

ARTIKEL 11.4 KAARTCONTROLE

- 11.4.1 Als controlenorm geldt dat ten minste 2% van alle Ritten door voor de reizigers als zodanig herkenbare medewerkers van de Concessiehouder wordt gecontroleerd.
- 11.4.2 Lijnen met een open instapregime, dan wel waar in praktijk sprake is van een open instapregime geldt een controlenorm van 5 % van de ritten met een (gedeeld) open instapregime.

ARTIKEL 11.5 CALAMITEITEN EN TERRORISMEBESTRIJDING

- 11.5.1 De Concessiehouder verleent altijd medewerking aan oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven voor Calamiteiten- en terrorismebestrijding.

ARTIKEL 11.6 FYSIEKE VEILIGHEID

- 11.6.1 De Concessiehouder voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de Beschikbare Infrastructuur.
- 11.6.2 De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan (i) de uitvoering van een crisisorganisatie en (ii) veiligheidsanalyses, risicoanalyses en verzoeken van de Provincie die de veiligheid dienen.
- 11.6.3 De Concessiehouder maakt tijdens de Implementatieperiode een Veiligheidsplan, waarin hij aangeeft welke maatregelen hij neemt voor de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied. Het Veiligheidsplan van de Concessiehouder:
 - 1. maakt onderscheid tussen preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen;
 - 2. bevat mitigerende maatregelen die hij zal nemen bij incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;
 - 3. bevat aantoonbare afspraken met derden (waaronder Wegbeheerders, veiligheidsregio Utrecht, politie en brandweer);
 - 4. bevat protocollen over communicatie (met de Provincie, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige incidenten en (verkeers)ongevallen;
 - 5. beschrijft de opleidingen en oefening ten behoeve van veiligheid.
- 11.6.4 De Concessiehouder stemt het Veiligheidsplan af met de Veiligheidsregio Utrecht, waarbij de risico's en veiligheidsprotocollen rondom de energiedrager (diesel, gas, waterstof, elektrisch etc.) expliciet vastgelegd worden.
- 11.6.5 De Concessiehouder actualiseert jaarlijks het Veiligheidsplan mede op basis van de monitoring van de incidenten.

ARTIKEL 11.7 INCIDENTENREGISTRATIE

- 11.7.1 De Concessiehouder rapporteert, volgens landelijke afspraken, in SVOVDA (of de opvolger daarvan) en vermeldt 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:
1. overzicht aantallen incidenten conform de ABC systematiek (of zijn opvolger)
 2. de beleving van Sociale Veiligheid door reizigers en Personeel in het Voertuig;
 3. het percentage zwartrijders;
 4. het percentage dat ooggetuige of slachtoffer is van een Incident in het Voertuig of op halteplaatsen.
 5. de plannen om de Sociale Veiligheid in het komende Jaar op een aanvaardbaar niveau te houden en bij voorkeur te verbeteren.
- 11.7.2 De Concessiehouder houdt een registratie bij van sociale en fysieke veiligheid gerelateerde incidenten en bijna ongelukken en rapporteert dit halfjaarlijks.
- 11.7.3 De Concessiehouder stimuleert en faciliteert het Personeel actief om alle incidenten op de juiste wijze te melden (verhogen meldingsbereidheid) en te registreren.
- 11.7.4 De Concessiehouder informeert de Provincie in voorkomende gevallen direct over veiligheid gerelateerde incidenten.

ARTIKEL 11.8 CAMERATOEZICHT BUS

- 11.8.1 Bussen dienen voorzien te zijn van cameratoezicht ten behoeve van de Sociale Veiligheid van zowel passagiers als Rijdend Personeel (minimaal 2 camera's). Opnamecapaciteit wordt met de Concessieverlener afgestemd.
- 11.8.2 De Provincie kwalificeert de Concessiehouder ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4 lid 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 11.8.3 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor volledige en transparante informatievoorziening over het cameragebruik en communiceert hierover actief aan de reiziger.
- 11.8.4 De Concessiehouder garandeert dat de apparatuur niet ongewenst toegankelijk is voor derden.
- 11.8.5 De Concessiehouder is in staat direct na een Incident in een Voertuig het registratiesysteem uit te lezen.
- 11.8.6 De camerabeelden worden door de Concessiehouder bewaard zo lang als dat noodzakelijk is voor verwerking van het doel waarvoor ze verzameld werden en rekening houdend met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 11.8.7 Al het Materieel dient voorzien te zijn van een noodknop voor het Rijdend Personeel dat rechtstreeks in verbinding staat met de meldkamer.

12.

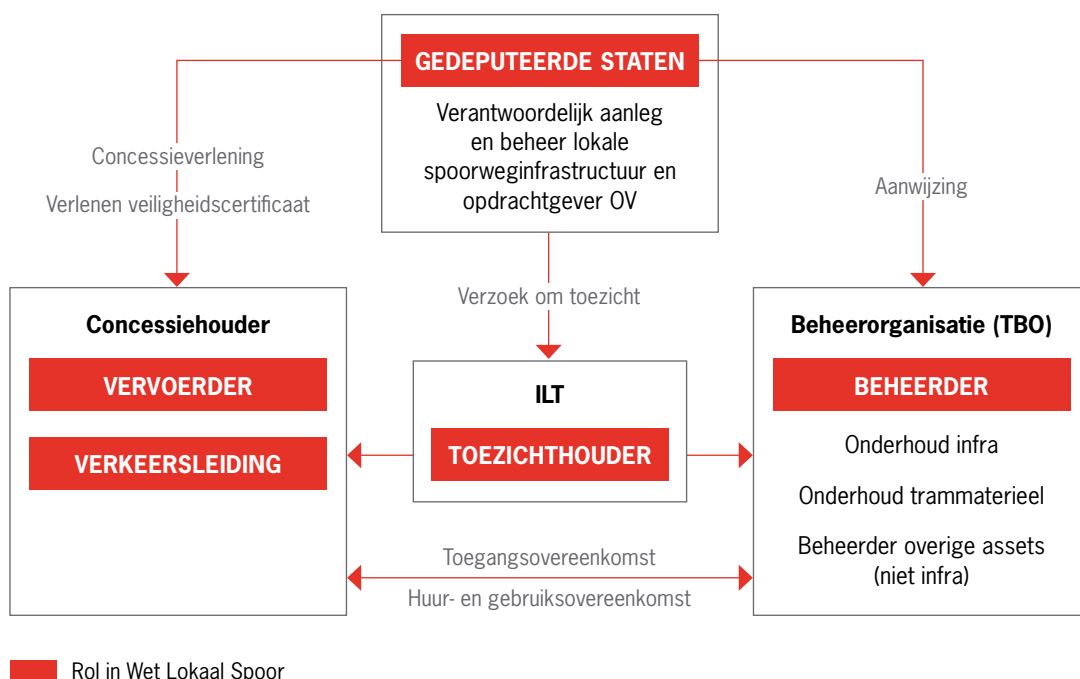
EISEN VOOR DE TRAM

(UITSLUITEND GELDIG VOOR DE CONCESSIE UTRECHT BINNEN)

In de voorgaande hoofdstukken zijn eisen opgenomen die zowel voor Bus, Tram als Auto gelden of verweven zijn met de Tram. Dit hoofdstuk gaat specifiek in op extra eisen die uitsluitend gelden voor de Tram als onderdeel van de Concessie Utrecht Binnen.

Op grond van de Wet lokaal spoor (Wls) is de Provincie bevoegd gezag over het Tramsysteem in Utrecht. De Provincie heeft daarvoor diverse Assets in eigendom. In de Wls ligt vast dat het beheer van het Tramsysteem een specifieke en eigenstandige verantwoordelijkheid is. De Provincie heeft die rol binnen de provinciale organisatie belegd bij het Trambedrijf van de provincie, team TBO, hierna de Beheerder. Naast het beheer van het Tramsysteem op grond van de Wls draagt TBO ook zorg voor het beheer en onderhoud van andere (OV-) Assets die in eigendom zijn van de Provincie. Over de randvoorwaarden en te leveren prestaties heeft de Provincie afspraken gemaakt met de Beheerder. De Beheerder verhuurt de Trams en gebouwen aan de Concessiehouder. De huur is te beschouwen als gebruiksvergoeding voor het Tramsysteem en de overige Assets die aan de Concessiehouder ter beschikking worden gesteld.

De Wls vereist dat ook de rollen van Vervoerder, verkeersleiding, toezicht en handhaving en vergunningverlening door de Provincie worden vastgelegd, zie figuur 12.1. De Concessiehouder vervult de rollen van vervoerder en verkeersleiding. De Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen dient daarom vanwege de Tram te voldoen aan de wettelijke eisen in het kader van de Wet lokaal spoor (Wls). De rol van verkeersleiding vormt in dit geheel dus een specifieke opgave die in nauw verband staat met het beheer en onderhoud van het Tramsysteem.



Figuur 12.1

De Provinciale rol vanuit de WIs, en team TBO als aangewezen Beheerder, staat formeel los van de concessieverlening op grond van de Wet personenvervoer. De Concessiehouder heeft aldus een relatie met de Provincie als Concessieverlener en de Beheerder als leverancier van de Assets. De afspraken tussen de Beheerder en Concessiehouder over het gebruik van de Assets worden vastgelegd in een toegangsovereenkomst en huurovereenkomsten voor de Trams en gebouwen. De concept-overeenkomsten zijn opgenomen in de Bijlagen, waarbij de vereisten aan de Concessiehouder en huurprijzen niet onderhandelbaar zijn. Tevens opgenomen in de Bijlagen zijn de onderliggende Gebruiksdossiers. Deze omvatten alle instructies, processen en afspraken met betrekking tot het gebruik van de Assets door de Concessiehouder.

In een Bijlage bij het Bestek is de systeembeschrijving van het Tramsysteem in Utrecht opgenomen. De Assets die door de Beheerder voor de uitvoering van het vervoer per Tram aan de Concessiehouder ter beschikking worden gesteld zijn:

- De Trambanen tussen Utrecht Centraal Station en Nieuwegein Zuid, IJsselstein Zuid en P+R Science Park inclusief het tracédeel tussen Utrecht Centraal Jaarbeurszijde en Centrumzijde;
- De Tramhaltes met bijbehorende voorzieningen;
- De gecombineerde tram-/busbanen en haltes in Science Park en tussen Utrecht Centraal Jaarbeurszijde en Centrumzijde;
- 46 lage vloertrams met een lengte van 33 respectievelijk 41 meter (exclusief 8 stuks technische reserve en schades);
- Opstel terreinen bij P+R Science Park en de tramremise Nieuwegein;
- De tramremise Nieuwegein met diverse bedrijfsruimtes (hoofd- en nevengebouw);
- Opstel terreinen bij P+R Science Park en de tramremise Nieuwegein;
- Het Operationeel Controle Centrum voor de verkeersleiding;
- Eindpuntvoorzieningen bij de Eindpunten Nieuwegein Zuid en IJsselstein Zuid;
- Netwerken, telematicavoorzieningen, camera's en kaartverkoop/betalings apparatuur.

Het Tramsysteem in Utrecht functioneert op basis van GOAO (NEN-EN-IEC-62290-1:2014). Dit betekent rijden op zicht. De trambestuurder is tijdens de dienst verantwoordelijk voor het rijden en alle handelingen die nodig zijn. De bediening van de wissels in de baan is geautomatiseerd. De boordcomputer in de Tram geeft het signaal door aan het wissel. Bij storingen kan de trambestuurder zelf het wissel handmatig (via een knop of andere middelen) bedienen. De OCC bedient de wissels op de opstel terreinen. Seinen ondersteunen de trambestuurder bij zijn werk. Het systeem heeft geen automatische ingrepen.

ARTIKEL 12.1 ALGEMEEN

12.1.1 De Concessiehouder voldoet aan alle eisen en voorwaarden die bij en krachtens de WIs zijn gesteld aan de vervoerder.

12.1.2 De Concessiehouder beschikt over (1) een door Gedeputeerde Staten verleend veiligheidscertificaat, (2) een met de Beheerder gesloten toegangsovereenkomst, (3) een aanwijzing voor de Verkeersleiding en (4) een verzekering tegen de financiële risico's die voortvloeien uit de wettelijke aansprakelijkheid als Concessiehouder om met spoorvoertuigen over een lokale spoorweg te mogen rijden en uitvoering te geven van verkeersleidingstaken.

12.1.3 De Concessiehouder voert alle activiteiten uit en neemt deel aan relevante overleggen in het kader van de WIs, waaronder de Safetyboard en de Performance tafel, en benoemt hiertoe een Safetymanager binnen zijn organisatie. Zie ook Bijlage bij het Bestek.

- 12.1.4 De Concessiehouder werkt conform de geleverde Gebruiksdossiers. In het kader van de implementatie vindt kennisoverdracht plaats over de Gebruiksdossiers tussen Beheerder en Concessiehouder waarbij Concessiehouder voorstellen ter actualisatie kan indienen waarna Beheerder kan besluiten tot aanpassing van de Gebruiksdossier.
- 12.1.5 Onderdeel van het Gebruiksdossier is een procedure op grond waarvan jaarlijks (en indien nodig vaker) het Gebruiksdossier wordt getoetst op actualiteit en uitvoering. Indien nodig wordt het Gebruiksdossier aangepast op basis van de uitkomsten van de toetsing.
- 12.1.6 De Beheerder kan een audit (laten) uitvoeren om te toetsen of de Concessiehouder het Gebruiksdossier juist uitvoert. De Concessiehouder dient hieraan zonder enig voorbehoud zijn medewerking te verlenen.
- 12.1.7 Concessiehouder, Provincie en Beheerder werken samen aan verduurzaming van het tramsysteem en het verlagen van het energiegebruik hierin.

ARTIKEL 12.2 VERVOERPLAN TRAM

- 12.2.1 De Dienstregeling Tram is onderdeel van het jaarlijkse Vervoerplan dat de Concessiehouder opstelt. In het Vervoerplan wordt de benodigde inzet van Trams inzichtelijk gemaakt in de diverse Dienstregelingsperioden. Het beschikbare aantal Trams is vastgelegd in de huurovereenkomst (Bijlage bij Bestek). De Concessiehouder is verplicht voor de start van de Concessieperiode de huurovereenkomst te hebben gesloten met de Beheerder. De huurovereenkomst geldt voor de volledige Concessieperiode (ook in geval van verlenging of vroegtijdige beëindiging).
- 12.2.2 Bij het opstellen van het Vervoerplan voert de Concessiehouder overleg met de Beheerder over de meerjarenplanning. De Beheerder kijkt meerjarig vooruit en het vervoerplan en Beheerplan dienen onderling afgestemd te zijn.

ARTIKEL 12.3 EXPLOITATIE EN UITVOERINGSKWALITEIT

- 12.3.1 De Concessiehouder dient de Dienstregeling van de Tram zorgvuldig, nauwgezet en betrouwbaar uit te voeren.
- 12.3.2 De Concessiehouder stemt op regelmatige basis af met de Beheerder omtrent de dagelijkse uitvoering. Beheerder en Concessiehouder stellen daarvoor gezamenlijk een procesbeschrijving op die onderdeel wordt van het Gebruiksdossier.
- 12.3.3 Bij een te voorzien incidenteel extra aanbod van reizigers in het Tramvervoer, zoals bij aangekondigde Evenementen, stemt de Concessiehouder af met de Beheerder of extra inzet van Tram of Tramcapaciteit mogelijk is.
- 12.3.4 De Concessiehouder stelt medewerkers beschikbaar ten behoeve van een optimale uitvoering van de Dienstregeling en de bedrijfsprocessen en ter uitvoering van o.a. de volgende (mobiele) taken::
 1. Ondersteuning bij de in-/uitruk van Trams
 2. Hulp aan Trambestuurders
 3. Inzet bij Calamiteiten
 4. Rangeren en overbrengen van Trams
 5. Het krukken van wissels
 6. Het verhelpen van kleine (ver)storingen, bijvoorbeeld resetten trams of het weghalen van rommel op de Trambaan.
- 12.3.5 Ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit is voor de Tramlijnen het gestelde in artikel 6.1 (uitvoeringskwaliteit) van toepassing.
- 12.3.6 In afwijking van voorgaande eis kunnen Provincie en Concessiehouder afspreken om – voor zover de relevante wet- en regelgeving dit toelaat– geheel of gedeeltelijk over te gaan op het sturen op regelmaat in plaats van sturen op punctualiteit.

ARTIKEL 12.4 STREMMINGEN, STORINGEN, TRAMVERVANGEND VERVOER

- 12.4.1 De Concessiehouder dient zich te houden aan hetgeen is vastgelegd in het Calamiteitenplan dat onderdeel is van het Gebruiksdossier. Dit plan gaat onder andere in op het afhandelen van gebeurtenissen die zich voordoen op de Trambaan, op de Haltes, in de Trams of in de nabijheid van het Tramsysteem.
- 12.4.2 De Concessiehouder stelt tijdens de implementatieperiode op basis van het Calamiteitenplan van de Beheerder een Bijsturingsplan op. Indien de Concessiehouder niet tijdig een plan aanlevert of dit plan van onvoldoende kwaliteit is, kan de Provincie en/of Beheerder hiertoe bindende aanwijzingen geven.
- 12.4.3 De Concessiehouder dient zich te houden aan hetgeen is vastgelegd in het Bijsturingsplan. De Concessiehouder actualiseert jaarlijks zijn Bijsturingsplan op eventuele actualisaties van het Calamiteitenplan en mede in relatie tot het Vervoerplan voor het Jaar daarop.
- 12.4.4 Bij Calamiteiten zorgt de Concessiehouder voor de vastlegging van de situatie ter plaatse met beeldmateriaal en voor woordvoering aan de pers. Dit gebeurt in samenspraak met de Provincie.
- 12.4.5 De Concessiehouder stelt een coördinator aan ten behoeve van Bijsturing- en Calamiteiten.
- 12.4.6 In het geval van Bijsturing zorgt de coördinator voor een zo spoedig mogelijk herstel van de dienstregeling, zo nodig met de inzet van reservematerieel, of de inzet van Tramvervangend vervoer.
- 12.4.7 Bij een Calamiteit dient de coördinator binnen 20 minuten ter plaatse te zijn. De coördinator is aanspreekpunt en deskundige voor de hulpdiensten, zorgt voor de opvang van reizigers en personeel, en geeft een regelmatig situatierapport aan het OCC.
- 12.4.8 De coördinator is aanspreekpunt vanuit de Tram tot de berging van Tram en/of het herstel van de infrastructuur.
- 12.4.9 Voor wat betreft vervangen (Bus)vervoer handelt Concessiehouder in geval van stremmingen en storingen conform het in overleg met de Provincie in de implementatie vast te stellen Bijsturings- en Calamiteitenplan.
- 12.4.10 Indien stremmingen en verstoringen van de Tram worden veroorzaakt door nalatigheid van de Concessiehouder en er dient hierdoor vervangend vervoer ingezet worden, dan zijn alle kosten daarvan voor rekening van de Concessiehouder.
- 12.4.11 Concessiehouder heeft indien de Provincie dit tijdens de implementatie kenbaar maakt, Bussen beschikbaar voor vervangend vervoer bij stremmingen en verstoringen van het Tramvervoer. In het Bijsturings- en Calamiteitenplan, zoals bedoeld in eis 12.4.1, wordt nader gespecificeerd om hoeveel Bussen het gaat en hoe deze ingezet worden.
- 12.4.12 Tramvervangend vervoer wordt alleen opgestart met toestemming van de Beheerder.

ARTIKEL 12.5 VERKEERSLEIDING/OPERATIONEEL CONTROLE CENTRUM (OCC)

- 12.5.1 Uitgangspunt van het Tramsysteem is het rijden op zicht en dus een, zoveel mogelijk, zelfstandige bediening door de Trambestuurders. Het OCC vervult een belangrijke rol in de (be)sturing van de exploitatie, bij afwijkingen en calamiteiten en bij het operationeel beheer van het Tramsysteem. In het OCC zijn de volgende taken ondergebracht.
 - 1. De wettelijke taak volgens artikel 24 van de WIs. Het geven van aanwijzingen aan trambestuurders als het gaat om veilig en doelmatig vervoer (lid 2 artikel 24 WIs).
 - 2. Sturing op een punctuele uitvoering van de Dienstregeling, de regelmaat van Ritten en het aanbieden van de juiste vervoercapaciteit.
 - 3. Ondersteunen van de trambestuurders bij het rijden op zicht door contact te onderhouden, informatie en aanwijzingen te geven.

4. Het handmatig inleggen van rijwegen voor de wissels op de opstel terreinen en in de wisselstraat (de aansluiting van het remiseterrein op het hoofdspoor) voor het opstellen en uitrijden van Trams. Dit geldt voor de exploitatie en de processen in de werkplaats en voor de reiniging.
 5. Bedienen van EBI screen functies en functies van het H&K-systeem (Hanning&Kahl) waarvoor het OCC geautoriseerd en opgeleid is.
 6. Het inzetten van Trams ten behoeve van de exploitatie en het overdragen van Trams na exploitatie.
 7. Het vervangen van uitgevallen tramstellen en Trams met een A/B-storing (zie Bijlage bij Bestek) en het regelen van overbrengingsritten.
 8. Bewaken en bijdragen aan het veilig werken aan de Trambaan conform het KWT (Kader Werkzaamheden Tramweg, Bijlage bij Bestek).
 9. Cameratoezicht op de Tramhaltes en de contacten daarover met nood- en hulpdiensten.
 10. Het bedienen van de toegangen naar het remiseterrein en het remisegebouw buiten kantooruren.
 11. Centraal coördinatiepunt bij Calamiteiten, storingen en bijsturing in het Tramsysteem en het regisseren van de exploitatie volgens het Bijsturingsplan van de vervoerder (zie Bijlage bij Bestek, proces afhandeling storingen en Calamiteiten).
 12. Het 24/7 bereikbaar zijn voor stakeholders bij vragen en meldingen die betrekking hebben op de operationele status van het Tramsysteem.
 13. Het monitoren van het Tramsysteem en op basis daarvan meldingen doen aan de Beheerder via het systeem genoemd in deze eis onder punt 14 en bij spoedeisende zaken direct bij de Beheerder. Het OCC is de extra “oren en ogen” van de Beheerder.
 14. Registeren en doorgeven van meldingen over Trams, infrastructuur en Haltes in het door de Beheerder beschikbaar gestelde systeem. De procedures van de Beheerder worden daarbij gevolgd.
 15. Het vastleggen van omstandigheden bij de bediening van Assets en bij veiligheidsincidenten en medewerking verlenen aan onderzoeken.
 16. Het inschakelen van onderhoudspartijen (of aangewezen storingscoördinator) in het geval van (ver)storingen.
 17. Contact met nood- en hulpdiensten over Calamiteiten op of in de nabijheid van de Trambaan.
 18. Het openen van op afstand bedienbare poorten langs de Trambaan voor de toegang van nood- en hulpdiensten en bevoegde partijen.
 19. Contact met de Beheerder en onderhoudspartijen over de afhandeling van Calamiteiten.
 20. Afstemmen met naastliggende (weg)beheerders in het geval van Calamiteiten die invloed hebben op de exploitatie van de Tram, op de Trambaan of de infrastructuur van die (weg)beheerders (gemeenten, Rijkswaterstaat, ProRail en gebouwbeheerders).
 21. Coördinatie van tramvervangend busvervoer.
 22. De informatievoorziening op de Tramhaltes via tekstberichten op de DRIS-Displays, indien nodig ingeval van storingen en bijzonderheden.
 23. Afstemming met de exploitatie van de Bussen en andere vervoerders om een samenhangend vervoerproduct te borgen.
 24. Het beoordelen van te verwachten weersomstandigheden en afstemming met de Beheerder over te nemen maatregelen (waaronder ijzelrijden en gladheidsbestrijding).
- 12.5.2 De hulpmiddelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de taken onder eis 12.5.1, zoals communicatiesystemen, computersystemen, software en beeldschermen, worden door de Beheerder ter beschikking gesteld. De Concessiehouder gaat met die Assets om “als een goed huisvader”.

- 12.5.3 De Concessiehouder zorgt voor de opleiding van de mensen die werkzaam zijn op het OCC (zie Bijlage bij Bestek).
- 12.5.4 De Concessiehouder voldoet voor de start van de Concessie aan alle eisen die wet en regelgeving en het Gebruiksdossier stelt aan de taken genoemd onder eis 12.5.1.
- 12.5.5 De Concessiehouder voldoet aan de eisen van de toezichthouder ILT als het gaat om het doen van meldingen bij bijzondere voorvallen.
- 12.5.6 Het OCC is 7 x 24 uur bezet vanwege de taken (eis 12.5.1) ten behoeve van het Tramsysteem.
- 12.5.7 De Concessiehouder huurt de ruimte waar de OCC in gevestigd is van de Beheerder en het is toegestaan, indien de OCC tram niet wordt gehinderd of beperkt, de verkeersleiding van het busvervoer van de Concessie hierin te integreren. Indien het functioneren dit toelaat, en uitsluitend na toestemming van de Beheerder, is het integreren van de verkeersleiding van andere concessies vanuit het OCC toegestaan.
- 12.5.8 De Beheerder en Provincie kunnen een ieder afzonder of gezamenlijk een audit laten uitvoeren op de werkzaamheden die conform dit artikel zijn ondergebracht bij de OCC. Concessiehouder verleent de medewerking aan een dergelijke audit op basis van een auditplan. Aanbevelingen uit de audit volgt de Concessiehouder, in overleg met de Beheerder en de Provincie, op.

ARTIKEL 12.6 VEILIGHEIDSBEHEER

- 12.6.1 De Concessiehouder dient te beschikken over een veiligheidsbeheerssysteem zoals beschreven in artikel 28 van de WIs.
- 12.6.2 De Provincie kan op ieder door haar gewenst moment, een audit uit (laten) voeren op het veiligheidsbeheerssysteem van de Concessiehouder. De Concessiehouder moet zijn medewerking verlenen en de aanbevelingen uit het auditrapport uitvoeren. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om te zorgen dat alle bij de toezichthouder in de zin van de WIs (thans: de Inspectie Leefomgeving en Transport) te doorlopen procedures ook daadwerkelijk succesvol doorlopen zijn voor de start van de Concessie. De Concessiehouder dient daartoe zelf contact op te nemen met de toezichthouder.

ARTIKEL 12.7 MATERIEEL EN ASSETS

- 12.7.1 Vanaf aanvang tot einde van de dienst is de Concessiehouder verantwoordelijk voor de Trams. De overdracht is beschreven in het Gebruiksdossier.
- 12.7.2 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (dagelijkse) reiniging van het interieur en exterieur van de Trams.
- 12.7.3 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Trams er op ieder moment netjes en verzorgd uit zien. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Indien nodig dient de Concessiehouder de Trams ook tijdens de inzet te reinigen. Voor aanvang van de eerste Rit zijn de Trams vrij van graffiti
- 12.7.4 Voor het aantal check-in check-out (hierna: CiCo) palen volstaat als minimum het huidige aantal. Indien dit nodig is voor een vlotte doorstroming doet de Concessiehouder een voorstel voor om meer CiCo-palen te plaatsen.
- 12.7.5 Geplaatste CiCo palen op Tramhaltes zijn eigendom van de Beheerder maar in beheer en onderhoud van de Concessiehouder.
- 12.7.6 De Concessiehouder zorgt voor werkende CiCo-apparatuur (paal inclusief validator) ten behoeve van het reizen op de Tram. Deze CiCo-apparatuur voldoet aan landelijk eisen en is geschikt voor nieuwe betaalwijzen.

- 12.7.7 Alle kosten die gemoeid zijn met het beheer en onderhoud zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. Aan het eind van de Concessie gaat het beheer en onderhoud over naar de volgende Concessiehouder.

ARTIKEL 12.8 INFRASTRUCTUUR

- 12.8.1 De Concessiehouder stemt met de Beheerder af over het gebruik van de infrastructuur en neemt actief deel aan overleggen ter zake op eigen initiatief of als de Beheerder dit nodig vindt.
- 12.8.2 Verstoringen aan de infrastructuur meldt de Beheerder tijdig aan de Concessiehouder. De Concessiehouder en de Beheerder spannen zich maximaal in om de overlast voor de reiziger te beperken.
- 12.8.3 Op grond van weersvoorspellingen doet de Concessiehouder voorstellen voor ijzelrijden en gladheidsbestrijding. Gladheidsbestrijding vindt plaats door de Beheerder. Ijzelrijden wordt uitgevoerd door de Concessiehouder na afstemming en toestemming van de Beheerder.

ARTIKEL 12.9 INFORMATIE OP EN IN DE TRAM

- 12.9.1 Het dynamische reisinformatiesysteem in de Tram is in eigendom van de Beheerder. Ook is de Beheerder verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van dit systeem. Artikel 7.5 (Informatie in en op het Materieel) is ook van toepassing op de Displays in de Tram.
- 12.9.2 De statische reisinformatie in de Tram, conform de huisstijl van U-OV, valt onder de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. In de Tram is een aangegeven ruimte beschikbaar. De Concessiehouder levert de dragers van de statische reisinformatie aan bij de Beheerder. De Beheerder zorgt voor het aanbrengen van de statische reisinformatie.
- 12.9.3 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om reclame te voeren op de Tram zonder toestemming van de Beheerder.
- 12.9.4 In Trams geeft de Concessiehouder minimaal de volgende informatie:
1. Dienstregeling op het Display
 2. Omroep van de volgende halte
 3. Aansluiting bij knooppunten

ARTIKEL 12.10 SOCIALE VEILIGHEID EN CAMERATOEZICHT

- 12.10.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van reizigers en Personeel in de Trams en op de perrons van de Tram.
- 12.10.2 De Beheerder is in het kader van cameratoezicht verantwoordelijk voor:
1. De camera apparatuur en de systemen, met uitzondering van de camera apparatuur in de bussen.
 2. Ter beschikking stellen van toezichtruimte en de beschikbare middelen aldaar
 3. De servers, opslag en het datatransport.
 4. Het nemen van afdoende technische beveiligingsmaatregelen op alle middelen en techniek, met uitzondering van de camera apparatuur in de bussen.
- 12.10.3 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor:
1. Het live toezicht houden door middel van de camerabeelden op de tramperrons en busstations.
 2. Het veiligstellen van beelden na incidenten of overtredingen door daartoe bevoegde medewerkers van de Concessiehouder en de overdracht daarvan aan de politie wanneer deze daartoe een verzoek heeft gedaan.

3. Beelden worden gedurende maximaal 7 dagen opgeslagen. Na 7 dagen worden niet veiliggestelde beelden (automatisch) verwijderd.
 4. Het nemen van afdoende organisatorische maatregelen, ten behoeve van het houden van cameratoezicht conform relevante wet- en regelgeving.
- 12.10.4 De Concessiehouder houdt een registratie bij van veiligheid gerelateerde incidenten en bijna ongelukken.
- 12.10.5 De Concessiehouder informeert de Provincie in voorkomende gevallen direct over veiligheid gerelateerde incidenten.
- 12.10.6 De Concessiehouder stelt bij een Incident direct een Melding Bijzondere Voorvallen op conform afspraken met IVW.

ARTIKEL 12.11 RIJVAARDIGHEIDSBEWIJS EN OPLEIDING

- 12.11.1 Besturen van een Tram is alleen geoorloofd met een geldig rijvaardigheidsbewijs, afgegeven door de huidige (QBuzz) of nieuwe Concessiehouder. Verdere specificering van het rijvaardigheidsbewijs is onderdeel van de model toegangsovereenkomst (Bijlage bij Bestek)
- 12.11.2 Het rijvaardigheidsbewijs en de rijopleiding hebben betrekking op de volgende punten in hoofdlijnen:
1. Zorg voor en veiligheid van de reizigers tijdens de reis en bij het in- en uitstappen;
 2. Een adequate bediening van de Tram conform de bedieningsinstructie CAF. Aspecten hierbij zijn comfort van de reizigers en beperken van slijtage, energieverbruik en het voorkomen van (onnodige) storingen;
 3. Veiligheid in het verkeer en kennis van de baan;
 4. Oplossen van eenvoudige storingen aan de Trams;
 5. Melden van onvolkomenheden en storingen aan de Trams, Tramhaltes en de baan.

ONTWIKKELOPGAVE, SAMENWERKING, CONSUMENTENBESCHERMING EN REIZIGERSINSpraak

Het Openbaar Vervoer zal gedurende de Concessieperiode blijvend ontwikkeld moeten worden.

De ontwikkelopgave hiervoor ligt zowel bij de Provincie als bij de Concessiehouder.

Het Openbaar Vervoer rijdt voor de reizigers. De reizigers staan centraal. Voor de Provincie betekent dat dat de Concessiehouders van de Concessies Utrecht Binnen en Utrecht Buiten goed moeten samenwerken en dat ze naar de reizigers luisteren. In verschillende onderdelen van het PvE komt dit terug. Dit deel gaat specifiek in op de eisen die de Provincie stelt aan de samenwerking tussen beide Concessiehouders en gaat in op de samenwerking met reizigersorganisaties en consultatie van reizigers.

ARTIKEL 13.1 SAMENWERKING EN ROLVERDELING PROVINCIE EN CONCESSIEHOUDER BIJ DE ONTWIKKELOPGAVE

13.1.1 De Provincie en de Concessiehouder zijn beide verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is expert op zijn vakgebied en de exploitatieve en dienstverlenende aspecten en Marketing in het bijzonder. De Provincie is beleidsmaker en verantwoordelijk voor de strategische kaders.

13.1.2 De ontwikkelopgave bevat het ontwikkelen van het Openbaar Vervoer in de richting zoals deze in het OV-netwerkperspectief 2025-2035 (Bijlage C 2) en de Nota van Uitgangspunten (Bijlage C 1) is beschreven en volgens de eisen zoals vastgelegd in dit PvE. Deze documenten vormen de kaders van de ontwikkelopgave.

1. Tot de activiteiten van de Concessiehouder in het kader van de ontwikkelopgave behoren in ieder geval maar niet uitsluitend:
2. Sparring partner en mede ontwikkelaar zijn om het beleid uit het OV-netwerkperspectief 2025-2035 tot uitvoering te brengen in de Jaarlijkse Vervoerplannen;
3. Een samenhangend Openbaar Vervoer te bieden op basis van een analyse van de relatie tussen de (potentiële en veranderende) Vervoervraag en het daarop af te stemmen aanbod van Openbaar Vervoer;
4. Het bieden van fysieke en dienstverlenende Aansluitingen binnen de provincie en naar omliggende gebieden en van mobiliteitsoplossingen en -diensten (groot en kleinschalig);
5. Marketingactiviteiten ten behoeve van een toename van het aantal reizigers en het verbreden van het type reizigers (in ieder geval geografisch en minder mobiele reizigers);
6. Ontwikkeling en verbetering van de Traminfrastructuur;
7. Het verhogen van de OV opbrengsten;
8. Advisering inzake de ontwikkeling van informatievoorziening en betaalwijzen;
9. Waarborgen sociale veiligheid;
10. Optimale dienstverlening door het Personeel ;
11. Betrekken van stakeholders;
12. Innovatie op processen, technieken en digitalisering.

13.1.3 De Concessiehouder neemt structureel en proactief deel aan het Concessieoverleg en Vervoer- en infraoverleg over de dagelijkse uitvoering van de Concessie. Aan de orde komen onder andere geplande werkzaamheden, knelpunten met betrekking tot uitvoeringskwaliteit en verbeterideeën.

- 13.1.4 Indien de Provincie aanvullende overleggen organiseert ten behoeve van in ieder geval maar niet uitsluitend, de monitoring, sociale veiligheid, jaarlijkse uitgangspunten neemt de Concessiehouder hier proactief aan deel.
- 13.1.5 De Provincie en Concessiehouder voeren eens per half jaar directieoverleg en naar behoefte bestuurlijk overleg.
- 13.1.6 De Provincie houdt in het dagelijkse Concessiebeheer een vinger aan de pols en kan ingrijpen bij knelpunten. Als dat naar oordeel van de Provincie niet werkt kan zij als stok achter de deur een sanctie opleggen en een oplossing eisen. Ook de gemeenten en het ROCOV worden waar nodig nauw betrokken bij het Concessiebeheer.

ORGANISATIE VAN DE CONCESSIEHOUDER TEN BEHOEVE VAN DE ONTWIKKELOPGAVE

- 13.1.7 De Concessiehouder stelt een vast team beschikbaar dat verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer. Tot het team behoren in ieder geval:
 1. Een centraal aanspreekpunt (bijvoorbeeld concessiemanager of ontwikkelmanager)
 2. Vervoerkundige expertise
 3. Marketing expertise
 4. Communicatie expertise
 5. Secretariële ondersteuning
 6. Kennisdeskundigheid en vast aanspreekpunt Toegankelijkheid/inclusiviteit
 7. Kennisdeskundigheid en vast aanspreekpunt Social Return
 8. Kennisdeskundigheid en vast aanspreekpunt Sociale Veiligheid
 9. Vast aanspreekpunt voor Buurtbusverenigingen
- 13.1.8 Alle in Artikel 13.1 tot en met Artikel 13.4 genoemde activiteiten worden geacht binnen en door het aangeboden (ontwikkel) team te worden uitgevoerd. Dit team opereert integraal zodat zaken als marketing, tarieven en vervoerplan integraal worden bekeken en ingebracht.
- 13.1.9 Ten minste één persoon uit eerdergenoemd team moet over mandaat beschikken om te kunnen beslissen over wijzigingen in de Dienstregeling en over de inzet van het marketing-budget.
- 13.1.10 Op elke Werkdag is ten minste één persoon (senior) beschikbaar als aanspreekpunt voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer en beschikbaar voor overleg.
- 13.1.11 De Concessiehouder stelt één installatieverantwoordelijke beschikbaar (als bedoeld in artikel 4.3 van NEN 3140) voor alle elektrische installaties die hij aanlegt.
- 13.1.12 De curricula vitae van de persoon of personen in het team worden met de Provincie gedeeld. Indien de Provincie zwaarwegende redenen heeft te twifelen aan de kwaliteiten van een voorgedragen persoon, zal de Provincie een nader beoordelingsgesprek aangaan met deze persoon. De Provincie heeft het recht om op basis van dit gesprek de persoon gemotiveerd af te wijzen voor het team. De Concessiehouder dient in een dergelijk geval zorg te dragen voor een geschikte vervanger.

ARTIKEL 13.2 SAMENWERKING CONCESSIEHOUDERS CONCESSIE UTRECHT BINNEN EN UTRECHT BUITEN

- 13.2.1 De Concessiehouder legt samen met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten binnen 3 maanden na verlening van de beide Concessies in een samenwerkingsovereenkomst de hoofdlijnen van de samenwerking vast.
- 13.2.2 Beide partijen ondertekenen de in voorgaande eis bedoelde samenwerkingsovereenkomst. Zij zullen altijd naar redelijkheid en billijkheid handelen in de geest van deze samenwerkingsovereenkomst gedurende zowel de implementatie- als de Concessieperiode.

- 13.2.3 De samenwerking bevat alle uitingen en activiteiten richting reizigers. In Bijlage C 6 (Scope samenwerkingsovereenkomst Concessiehouders Utrecht Binnen en Utrecht Buiten) is een, niet uitputtend, overzicht opgenomen van eisen en scope van de op te stellen samenwerkingsovereenkomst.
- 13.2.4 Het jaarlijks Marketingplan en het jaarlijks Tarievenplan vallen onder de samenwerkingsafspraken.
- 13.2.5 Indien de Concessiehouders niet tot een overeenkomst komen, kunnen zij de Provincie verzoeken een bemiddelende rol in te nemen als marktmeester.
- 13.2.6 Eventuele extra kosten als gevolg van afspraken in de samenwerkingsovereenkomst of het niet sluiten van de samenwerkingsovereenkomst zijn voor rekening van de Concessiehouder.

ARTIKEL 13.3 ROL SAMENWERKING ROCOV

- 13.3.1 De Concessiehouder erkent het ROCOV als consumentenplatform en als vertegenwoordiging van de reizigers. Het ROCOV kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de Concessiehouder over ieder geval de in de Wp2000 en het Bp2000 genoemde onderwerpen.
- 13.3.2 De Concessiehouder voert op regelmatige basis overleg met het ROCOV en neemt, op verzoek van het ROCOV of de Provincie, deel aan de vergaderingen van het ROCOV en of de ROCOV werkgroep Amersfoort De Concessiehouder conformeert zich aan de geldende procedures en werkwijzen van het ROCOV.
- 13.3.3 De Concessiehouder biedt de in het ROCOV verenigde Consumentenorganisaties gelegenheid advies aan hem uit te brengen conform artikel 31 van de Wp2000 en artikel 33 van het Bp2000.
- 13.3.4 De Concessiehouder betreft ROCOV jaarlijks bij het ontwikkelen van nieuwe ideeën of visies op het gebied van uitvoeringskwaliteit, Dienstregeling, Tarieven, Reisproducten en Productdragers, toegankelijkheid, informatieverstrekking en klantvriendelijkheid die input kunnen zijn voor de Uitgangspuntennotitie.
- 13.3.5 De Concessiehouder verstrekt het ROCOV in ieder geval digitaal (en op verzoek en indien beschikbaar op papier) een exemplaar van alle informatie-uitingen die de Concessiehouder richting reizigers verstuurt inzake de Concessie.
- 13.3.6 De Concessiehouder werkt actief mee aan het structureel versterken van de ervaringsdeskundigheid op het gebied van toegankelijkheid en inclusiviteit in het OV al dan niet in ROCOV of via een separaat overlegorgaan.

ARTIKEL 13.4 CONSULTATIE GEMEENTEN, REIZIGERS EN ANDERE BELANGHEBBENDEN

- 13.4.1 De Concessiehouder consulteert gemeenten en reizigers volgens de procedure van het Jaarlijks Vervoerplan (Bijlage C 8) en, daar waar dit wenselijk is, ook buiten de Jaarlijkse Vervoerplannen.
- 13.4.2 De Concessiehouder is beschikbaar voor gemeenten voor het beantwoorden van vragen of geven van toelichting omtrent het lokale Openbaar Vervoer en neemt in ieder geval deel aan de bestaande overleggen met de Provincie en de gemeente Utrecht en Amersfoort.

ARTIKEL 13.5 KLANTENSERVICE EN KLACHTENAFHANDELING

KLANTENSERVICE

- 13.5.1 De Concessiehouder beschikt over een met de Concessiehouder Utrecht Binnen/Buiten afgestemde, klantenservice waar reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
- 13.5.2 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.

- 13.5.3 De klantenservice is tevens Schriftelijk en per e-mail en social media bereikbaar.
- 13.5.4 De Concessiehouder biedt daarnaas Webcare (klantenservice en reisinformatie) via de gebruikelijke social mediakanalen.
- 13.5.5 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.
- 13.5.6 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 (keuzemenu's, automatische antwoorden et cetera gelden niet als beantwoording van de oproep) en door deze medewerker te woord wordt gestaan.

KLACHTENAFHANDELING

- 13.5.7 Reizigers kunnen klachten en suggesties ten minste Schriftelijk, telefonisch en via e-mail of internet indienen bij het, door de Concessiehouder samen met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten ingesteld, meldpunt U-OV.
- 13.5.8 De Concessiehouder maakt aan de reizigers kenbaar hoe klachten en suggesties kunnen worden ingediend en hoe de Concessiehouder deze afhandelt.
- 13.5.9 De Concessiehouder neemt alle klachten en suggesties in behandeling die betrekking hebben op het Openbaar Vervoer in de Concessie.
- 13.5.10 De Concessiehouder handelt alle klachten en suggesties correct, klantvriendelijk en uiterlijk binnen 10 kalenderdagen na inzending van de klacht af. De Concessiehouder registreert klachten en suggesties en de inhoudelijke afhandeling hiervan.
- 13.5.11 De Concessiehouder is verplicht aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie van het openbaar vervoer.
- 13.5.12 De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Provincie en het ROCOV inzicht in de klachten en de klachtafhandeling.
- 13.5.13 Concessiehouder biedt de Provincie ieder kwartaal een overzicht aan waarin is opgenomen:
 1. de aard van de binnengekomen klachten;
 2. op welke Rit, Lijn en tijdstip de klachten betrekking hebben;
 3. de snelheid en wijze van respons (eerste reactie) en de afhandeling;
 4. de manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

GEVONDEN VOORWERPEN

- 13.5.14 De Concessiehouder bewaart voorwerpen die reizigers hebben laten liggen, en stelt reizigers die iets verloren zijn in de gelegenheid hun bezit terug te krijgen. De Concessiehouder hanteert hiertoe een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de reizigers. Voor de gevonden voorwerpen dient afstemming plaats te vinden tussen de Concessiehouders van Concessies Utrecht Binnen en Utrecht Buiten ten behoeve van een soepele afhandeling voor de reizigers.

REIZIGERSHANDVEST EN GEDRAGSCODE

- 13.5.15 De Concessiehouder brengt samen met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten een Reizigershandvest, uit waarin hij aan de reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het Openbaar Vervoer gegarandeerd wordt, en welke rechten reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit wordt voldaan en wat we van de reizigers verwachten. Het Reizigershandvest treedt in werking bij de start van de Concessie en wordt vóór inwerkingtreding ter advisering

voorgelegd aan het ROCOV. In het Reizigershandvest wordt ten minste aandacht besteed aan:

1. Dienstuitvoering (punctualiteit, uitval, capaciteit, wachten bij aansluitingen, vervangend vervoer);
2. Houding en dienstverlening van het Personeel;
3. Staat van onderhoud en schoonhouden van het materieel;
4. Gedragscode;
5. De klachtenregeling, afhandelingstijd van klachten, regeling geld terug bij vertraging;
6. De bereikbaarheid van de klantenservice U-OV.

13.5.16 Concessiehouder communiceert het Reizigershandvest breed aan reizigers. Het Reizigershandvest is in ieder geval op de website (homepage) van Concessiehouder vindbaar te downloaden als PDF.

14.

DATA EN MONITORING

Ontwikkelingen op het gebied van data gaan op dit moment bijzonder snel. Daarom is zorgvuldigheid en een goed zicht op de gewenste data en de omgang hiermee vereist. Onder data verstaat de Provincie alle mogelijke (vormen van) informatie en gegevens.

De data is belangrijk voor de sturing en verantwoording van de Concessie en voor de ontwikkeling van het OV binnen de Concessie.

De Provincie ontwikkelt op dit moment een eigen dashboard. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij de data aanlevert en meewerkt om het Provinciale dashboard (in ontwikkeling) optimaal te laten functioneren.

De Provincie streeft het principe van Open Data na.

De Provincie verlangt flexibiliteit van de Concessiehouder en weet dat de informatiebehoefte in de loop van de Concessieperiode kan veranderen. De Provincie kan daarom gedurende de Concessieperiode (nader) bepalen welke data/producten de Concessiehouder dient te verstrekken.

ARTIKEL 14.1 DATA

- 14.1.1 Alle informatie en data die de Concessiehouder aan de Provincie levert kunnen door Provincie zonder enige beperking worden gebruikt. De Provincie kan deze - voor zover voor hen relevant - ter beschikking stellen aan andere stakeholders, zoals Wegbeheerders, concessiehouders van aangrenzende concessies, aangrenzende provincies, het ROCOV en aan marktpartijen bij de volgende aanbesteding. Ook kan de Provincie (delen van) deze informatie publiceren.
- 14.1.2 De Provincie heeft vanaf de start van de Concessie op verzoek ongelimiteerd toegang tot alle data en alle systemen die relevant zijn voor de uitvoering van de Concessie en de in dit PvE opgenomen eisen. De Provincie mag geheel naar eigen inzicht en zonder enige beperking gebruik maken van alle data.
- 14.1.3 Voor de OV-chipkaart (of zijn opvolgers) betekent voorgaand lid dat de Provincie deze informatie naar eigen inzicht kan gebruiken en openbaar maken, met inachtneming van wet- en regelgeving. Ingeval de Concessiehouder in de toekomst gebruik gaat maken van andere 'kaartdragers' dan de OV-Chipkaart en/of van andere betaalmethodes, dient hij alle informatie die voortkomt uit het gebruik van deze kaartdragers en/of betaalmethodes op overeenkomstige wijze als geldt voor de OV-Chipkaart aan de Provincie beschikbaar te stellen met inachtneming van wet- en regelgeving.
- 14.1.4 Concessiehouder levert de informatie volgens MIPOV plus de aanvullende gegevens uit het Monitoringsprotocol (Bijlage bij Bestek) via een inzichtelijke en toegankelijke analysetool met filtermogelijkheden, aan de Provincie.
- 14.1.5 De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Provincie, zonder extra kosten, aan haar een onbeperkt aantal inlogmogelijkheden c.q. accounts voor de analysetool.
- 14.1.6 Concessiehouder stemt de analysetool af met de Concessiehouder van de Concessie Utrecht Binnen/Buiten teneinde onderling vergelijkbare gegevens te verkrijgen over beide Concessies die niet op meerdere wijze uitlegbaar zijn.
- 14.1.7 Ten behoeve van een toekomstig provinciaal dashboard dient het mogelijk te zijn dat Concessiehouder alle gewenste informatie in een nog nader af te spreken format en op de juiste manier (via API) automatisch kan aanleveren aan de Provincie.

- 14.1.8 Indien en voor zover data persoonsgegevens bevatten, is het de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om te waarborgen dat verstrekking van de data door Concessiehouder plaatsvindt conform de privacywetgeving.
- 14.1.9 Verstrekking van persoonsgegevens door Concessiehouder kan uitsluitend achterwege blijven indien de Concessiehouder overtuigend heeft aangetoond dat de privacywetgeving hiertoe geen ruimte biedt (dit ter beoordeling van de Provincie).
- 14.1.10 De Provincie 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, op eerste verzoek van de Provincie, binnen redelijke termijn, doch zo snel als mogelijk na verzoek van de Provincie, te verstrekken, met inachtneming van de wet- en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Concessiehouder.
- 14.1.11 De Concessiehouder voorziet de aan de Provincie ter beschikking gestelde gegevens desgevraagd van een rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin de Concessiehouder verklaart dat de gegevens een waarheidsgetrouw beeld geven.
- 14.1.12 Ingeval een Derde een informatieverzoek indient via de informatiehuishouding van NOVB/Trans Link Systems of diens opvolger(s), besluit de Provincie na overleg met de Concessiehouder over medewerking aan dit informatieverzoek.
- 14.1.13 Bepaalde informatie kan als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor derden niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling door de Provincie, na overleg met en onderbouwing door Concessiehouder. De Provincie stimuleert de Concessiehouder monitoringsdata zoveel mogelijk uit zichzelf openbaar te maken c.q. ter beschikking te stellen aan relevante partijen.
- 14.1.14 De Concessiehouder levert kosteloos, actief en tijdig medewerking aan het gebruik van data en toekomstige aanpassingen van standaarden en aanlevermethoden van data voor het verbeteren/aanleveren van (real time) reisinformatie.
- 14.1.15 De technische infrastructuur en software voor dataverzameling en databeheer voldoet aan de op dat moment gangbare landelijke standaarden, dit ter beoordeling van de Provincie.
- 14.1.16 De Concessiehouder geeft op verzoek van de Provincie helder inzicht in het productieproces van data en de daarin gemaakte keuzes.
- 14.1.17 Als er sprake is van relevante voorgenomen wijzigingen in het productieproces van data, dan overlegt de Concessiehouder deze wijzigingen met de Provincie. De Provincie kan, gemotiveerd, opdragen een voorgenomen wijziging niet door te voeren.
- 14.1.18 Als wijzigingen in het productieproces van data, bijvoorbeeld conversies en selecties, invloed hebben op elementen in de Financiële Bepalingen, dan meldt de Concessiehouder deze op voorhand expliciet aan de Provincie en past ze alleen toe met instemming van de Provincie.
- 14.1.19 Conversies en selecties in het proces van data naar informatie zijn traceerbaar en worden gelogd.
- 14.1.20 De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uit de Brondata van de OV-Chipkaart (of zijn opvolgers) voortvloeiende informatie ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Provincie met inachtneming van de wet- en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens.
- 14.1.21 De Concessiehouder zorgt voor informatieveiligheid (kantoorautomatisering, rittenregistraties, website/klant informatie) van zijn bedrijfsvoering. De Provincie behoudt zich het recht voor om een auditrapport te verlangen op informatieveiligheid. De Concessiehouder werkt hieraan mee.

ARTIKEL 14.2 MONITORING

- 14.2.1 De Concessiehouder informeert de Provincie ten behoeve van het monitoringsoverleg tijdig over de uitvoering van de Concessie en proactief wanneer de uitvoering van de Concessie hiertoe aanleiding geeft.
- 14.2.2 De managementinformatie die de Concessiehouder aan de Provincie levert wordt voorafgaand aan elk Jaar vastgelegd, voor het eerste Jaar in de implementatieperiode, en wordt jaarlijks geëvalueerd op bruikbaarheid, doelmatigheid en kwaliteit. Indien er geen overeenstemming is over de te leveren informatie, dan geeft de Provincie een aanwijzing aan de Concessiehouder.
- 14.2.3 De Concessiehouder dient altijd medewerking te verlenen aan de Provincie ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde zoals Mystery Guest) onderzoek of controle ter naleving van de genoemde normen en controle van de aangeleverde (monitorings)informatie of prestaties
- 14.2.4 Om een actueel beeld te houden van wat reizigers vinden van de kwaliteit van het OV in het Concessiegebied, laat de Provincie ten minste ieder Jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren (op dit moment is dat de OV-Klantenbarometer). De Concessiehouder verleent hieraan zijn medewerking.
- 14.2.5 De data en rapportages dienen de gehele Concessieperiode beschikbaar te zijn voor de Provincie. Na afloop van de Concessieperiode wordt alle data die betrekking heeft op de Concessie overgedragen aan de Provincie. De data dient tevens nog minimaal 5 Jaar opvraagbaar te zijn bij de Concessiehouder.
- 14.2.6 De Concessiehouder dient alle in artikel @@ van de Concessiebeschikking (bij Bestek) benoemde informatie aan te leveren over (het gebruik van) de Tram. De Concessiehouder levert voor alle ritten van de Tram bezettingsinformatie aan, waarbij check-ins / check-outs op de Tramhaltes aan ritten worden gekoppeld. De Concessiehouder voert de verwerkingsslag die hiervoor nodig is uit (die door check ins / check outs op de Tramhaltes dus niet vanzelf gaan zoals bij het busvervoer). Over de wijze en frequentie van aanlevering maken Provincie en Concessiehouder nadere afspraken.
- 14.2.7 De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit. Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, stelt de Concessiehouder op verzoek van de Provincie een Verbeterplan op.
- 14.2.8 Ingeval de Concessiehouder gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt een aanwijzing.

15.

ALGEMENE BEPALINGEN

Gezien de grote opgave willen we ons OV-netwerk snel en adequaat aan kunnen passen aan nieuwe ontwikkelingen of omstandigheden. We willen een Concessie die flexibel en wendbaar is, waarin we onze ambities kunnen waarmaken en bij tegenslag (snel) kunnen handelen. Voor het overgrote deel zal de ontwikkeling gebeuren in de Jaarlijkse Vervoerplannen.

De Concessie duurt 10 jaar. In deze periode kan veel gebeuren wat we nu nog niet kunnen voorzien. Om te voorkomen dat de Concessie zich onvoldoende kan aanpassen aan omstandigheden bouwen we in de Concessie momenten in waarop we binnen de kaders van de Aanbesteding de Concessie kunnen bijstellen. Dit wordt uitgewerkt in de aanbestedingsdocumenten. Los van de Herijking is in dit hoofdstuk een aantal eisen opgenomen als gevolg waarvan de Concessie aangepast kan worden.

ARTIKEL 15.1 AANPASSING CONCESSIE

- 15.1.1 De Concessiehouder evalueert zijn prestaties en output jaarlijks en doet jaarlijks voorstellen voor verbetering van zijn aanbod. In dit proces mogen zowel Concessiehouder als de Provincie voorstellen doen om eisen uit het PvE te herzien, indien deze niet meer passen bij de vraag van de Reiziger of bij de gewenste ontwikkeling van het aanbod in de Concessie.
- 15.1.2 Uitgangspunt hierbij is dat herziening niet leidt tot een wezenlijk betere of slechtere business case voor Concessiehouder. De Procedure voor de Aanpassing van de Concessie maakt onderdeel uit van de Concessiebeschikking.

OVERMACHT

- 15.1.3 Indien sprake is van overmacht voor de Concessiehouder (naar beoordeling van de Provincie) worden de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft opgeschort zolang de overmachttoestand voortduurt. De Concessiehouder spant zich in en neemt waar mogelijk maatregelen om de negatieve gevolgen van overmacht voor de reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder dient de Provincie zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmachttoestand - Schriftelijk /per mail en onderbouwd op de hoogte te brengen.
- 15.1.4 Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis die een partij beperkt of verhindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 15.1.5 Gebeurtenissen die voortvloeien uit een tekort aan, handelen van of uit ziekte van het Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele onderaannemers (waaronder stakingen en/of werkonderbrekingen), stroomstoring, structurele verkeersdrukte en gebeurtenissen die voortvloeien uit het functioneren van het materieel van de Concessiehouder of onderaannemer vallen niet onder overmacht. De Provincie zal in het geval van landelijke (wilde) stakingen geen Boetes opleggen, maar als gevolg van stakingen niet gereden ritten worden niet vergoed.
- 15.1.6 Rituitval als gevolg van ernstige sociale veiligheidsincidenten (A incidenten uit de ABC systematiek of Terrorisme of aanslagen) wordt als overmacht beschouwd.

ARTIKEL 15.2 IMPLEMENTATIE

- 15.2.1 Om te borgen dat de Reiziger vanaf de start van de Concessie kan rekenen op een betrouwbare uitvoering van het vervoeraanbod, dient de Concessiehouder bij Inschrijving een Implementatieplan aan te leveren, dat beschrijft hoe hij een vlekkeloze implementatie van de Concessie borgt.
- 15.2.2 Indien zich direct na de start van de Concessie ernstige en/of aanhoudende problemen voordoen bij de uitvoering van de Dienstregeling en Concessiehouder zich (naar oordeel van de Provincie) onvoldoende inspant om deze te verminderen, kan de Provincie een Boete opleggen.

16.

BIJLAGE(N)

- Bijlage B 1 Begrippenlijst
- Bijlage B 2 Kaart Concessiegebied
- Bijlage B 4.1 Gedooglijnen Concessie Utrecht Binnen
- Bijlage B 4.2 Gedooglijnen Concessie Utrecht Buiten
- Bijlage B 5.1 Knooppunten Concessie Utrecht Binnen
- Bijlage B 5.2 Knooppunten Concessie Utrecht Buiten
- Bijlage B 6.1 Lijnfiches Concessie Utrecht Binnen (Opvraagbaar via nieuweconcessies@provincie-utrecht.nl)
- Bijlage B 6.2 Lijnfiches Concessie Utrecht Buiten (Opvraagbaar via nieuweconcessies@provincie-utrecht.nl)
- Bijlage B 7 Referentiedienstregeling Lijn 295 (bij bestek)
- Bijlage C 1 Nota van Uitgangspunten (URL)
- Bijlage C 2 OV-Netwerkperspectief 2025-2035 (URL)
- Bijlage C 3 Nota van Beantwoording (URL)
- Bijlage C 4 Nota van Beantwoording PvE (nog op te stellen)
- Bijlage C 5 Buurtbusprotocol
- Bijlage C 6 Scope samenwerkingsovereenkomst
- Bijlage C 7 Contouren Strategisch Marketing kader
- Bijlage C 8 Jaarlijks Vervoerplanproces
- Bijlage C 9 Bijzonderheden infrastructuur
- Bijlage C 10 Distributiepunten
- Bijlage C-11 Ontwikkelingen netwerk t.b.v. materieelplan incl. ritverdeling Utrecht Centrale en busroute USP (bij Bestek)

BIJLAGE B 1 BEGRIPPENLIJST

Begrip	Omschrijving
Aanbesteding, Aanbestedingsprocedure	De, in termen van de Aanbestedingswet, Openbare Procedure waarmee de Provincie Utrecht de in het Bestek geformuleerde OV-Concessies Utrecht binnen en Utrecht buiten verleend voor de voorgeschreven Concessieperiode.
Aanbestedingsleidraad	Het document waarin de voorwaarden, eisen en regels ten aanzien van de Aanbesteding opgenomen zijn.
Aanbestedingstukken	Alle stukken die door de Provincie Utrecht zijn opgesteld of zijn vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding, gepubliceerd op het Aanbestedingsplatform..
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Aanpassing Concessie	Een aanpassing van, of toevoeging aan het bepaalde in de Concessiebeschikking (waaronder mede te verstaan de Bijlagen bij die documenten).
Aansluiting	Een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen twee Bussen / Lijnen van het OV die voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden in de Concessiebeschikking. Indien van toepassing, ook een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen Lijnen van het OV en Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen.
ABC systematiek	Een gestandaardiseerde categoriseringsmethodiek voor incidentregistratie ten aanzien van sociale veiligheid in het openbaar vervoer.
API	Een application programming interface (API) is een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma of onderdeel. API's vormen de 'koppelvlakken' tussen MaaS-aanbieders en vervoerders.
Asset	Een asset is een item, ding of entiteit die potentiële of actuele waarde heeft voor een organisatie
Auto	Personenauto op ten minste vier wielen, zoals nader omschreven bij ministeriële regeling, ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, zoals gedefinieerd in artikel 1 Wp2000.
AVM	Aanvulmachines
Beginpunt	De eerste halte van een Lijn.
Beheerder	Beheerder van de lokale spoorweginfrastructuur die als zodanig is aangewezen op grond van artikel 18 , eerste lid van de WIs, aangevuld met de overige onderdelen van het Tramsysteem. In de huidige situatie betreft dit Team Trambedrijf Beheer en Onderhoud (TBO) die hiervoor is aangewezen door GS.
Beheerplan	Het jaarlijks, ex artikel 21 van de WIs, door Beheerder na overleg met Concessiehouder op te stellen plan ter uitvoering van de door Gedeputeerde Staten vastgestelde visie inzake een kwalitatief goed en doelmatig beheer van de Lokale spoorweginfrastructuur, uitgewerkt in prestatienormen die betrekking hebben op de kwaliteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de Lokale spoorweginfrastructuur.
Bp2000, Besluit personenvervoer 2000	Besluit van 14 december 2000, houdende vaststelling van een algemene maatregel van bestuur ter uitvoering van de Wet personenvervoer 2000.

Begrip	Omschrijving
Bestek	Het beschrijvend document dat door de Provincie is verstrekt, bestaande uit: Deel A: Inschrijfleidraad + bijlagen; Deel B: Ontwerp Concessiebeschikking + bijlagen; Deel C: Programma van Eisen + bijlagen; Deel D: Personeelsopgave Deel E: De van toepassing zijnde overnameregeling(en) van assets Deel F: Diverse andere informatieve bijlagen. Het Bestek wordt tijdens de aanbestedingsprocedure aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die onlosmakelijk onderdeel worden van het Bestek.
Bijlage	Een separaat document dat integraal onderdeel uitmaakt van een document.
Bijsturing	Het afhandelen van gebeurtenissen die zich voordoen op de Trambaan, op de Haltes, in de Trams of in de nabijheid van het Tramsysteem
Bijsturings- en Calamiteitenplan	Plan waarin de Concessiehouder vastlegt hoe hij omgaat met tijdelijke verstoringen (niet zijnde volledige uitval) van de Tramlijnen en met volledige uitval van een of meer Tramlijnen, door welke oorzaak dan ook. Het plan beschrijft het afhandelen van verstoringen en calamiteiten die zich voor doen op de trambaan, op de haltes en in de trams.
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar, zoals bepaald in het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener indien de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener zijn verplichtingen niet nakomt. Boetes worden opgelegd conform de boeteregeling zoals omschreven in de Concessiebeschikking.
Bonus	Een geldbedrag dat de Concessiehouder verkrijgt conform artikel XXX van de Concessiebeschikking
Branding	Het geheel van merknaam en visuele uitstraling (logo, huisstijl / kleurstelling van de voertuigen en reisinformatie, et cetera) van de Concessiehouder en van de verschillende door hem aangeboden vervoerproducten.
Brondata	De ruwe data afkomstig van het bronsysteem, in de meest gedetailleerde vorm en onbewerkt (waaronder doch niet uitsluitend de data afkomstig uit het Exploitatiebeheersysteem en OV-chipkaart systeem).
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, zoals gedefinieerd in artikel 1 Wp2000.
Bushalte	Een locatie waar een Bus van het stads- en streekvervoer stopt om passagiers te laten in- en uitstappen.
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar Vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een Buurtbusvereniging.
Buurtbusproject/lijn	Een project of Lijn die wordt uitgevoerd door een Buurtbusvereniging.
Buurtbusvereniging	Een vrijwilligersorganisatie die een Buurtbuslijn uitvoert.

Begrip	Omschrijving
Calamiteiten	Onvoorziene gebeurtenissen, al dan niet binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de geldende Dienstregeling, waaronder (natuur)rampen of een niet-verwachte gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken, bijvoorbeeld brand, ontploffing, overstroming of ernstige aanrijding.
CiCo	Check-in check-out.
Concessie	Het krachtens de Concessiebeschikking verleende recht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied, gedurende de Concessieperiode, onder de in de Concessiebeschikking vermelde voorwaarden.
Concessiebeheer	Het beheer van de Concessie, gericht op nakoming van de verplichtingen uit het Bestek, rapportage van de resultaten en correcte financiële afwikkeling.
Concessiebeschikking	Het door Concessieverlener te nemen besluit met daaraan verbonden voorschriften waarbij de Concessie aan de Concessiehouder wordt verleend.
Concessiegebied	Het (geografische) gebied waarop de Concessie betrekking heeft, zoals beschreven in de Concessiebeschikking.
Concessiehouder	Vergunninghoudende Vervoerder aan wie de Concessie is verleend.
Concessieoverleg	Overleg in het kader van de uitvoeringskwaliteit en verbetering van de Concessie.
Concessieperiode	De periode waarvoor de Concessie wordt verleend zoals bepaald in de Concessiebeschikking.
Concessieverlener	De Provincie: het bevoegde gezag voor verlening van de Concessie.
Consumentenorganisaties	De door de Concessieverlener aangewezen consumentenorganisaties waaraan advies wordt gevraagd en met wie overleg wordt gevoerd als bedoeld in de artikelen 27 en 31 van de Wet personenvervoer 2000.
CVV	Collectief Vraagafhankelijk Vervoer als bedoeld in artikel 6 van het Besluit personenvervoer 2000.
Dag	Kalenderdag.
Daluren	De periode buiten de Spitsuren.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelingsjaar	De looptijd van een Dienstregeling X, vanaf begin december (UIC-datum, de eerste zondag na de tweede zaterdag in december) in jaar X-1 tot begin december in jaar X (UIC-datum, de eerste zondag na de tweede zaterdag in december).
Dienstregelingsprocedure	Procedure tot vaststelling van het jaarlijkse Vervoerplan en Dienstregeling.
Display	Een beeldscherm in een Voertuig of op een Halte waarop (actuele reis) informatie getoond wordt.
Doelgroepenvervoer	Het WMO-vervoer (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), leerlingenvervoer, WIA-vervoer (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen), zittend ziekenvervoer, AWBZ-vervoer en bovenregionaal gehandicaptenvervoer (Valys), voor zover dit tot de verantwoordelijkheid van gemeenten dan wel de rijksoverheid toebehoort.

Begrip	Omschrijving
DOVA	Samenwerkingsverband van Decentrale OV autoriteiten. Zie DOVA.nu
DRIS	Dynamisch reisinformatiesysteem.
Eindpunt	De laatste Halte waar reizigers volgens de geldende Dienstregeling kunnen uitstappen bij een Rit.
Energievoorziening	De aansluiting van de netbeheerder en het inkoopstation met daarin de ruimte voor elektrische aansluiting netbeheerder; ruimte metervoorziening; klantruimte met elektrische energieverdeling naar verdeelstation(s); mantelbuizen en kabel(s) naar verdeelstation(s); verdeelstation(s) met energieverdeling; voorzieningen in verdeelstation(s) (verlichting, klimaat, ventilatie, beveiliging e.d.); de bekabeling vanuit het verdeelstation naar de laadpalen op de laadlocatie/busplatform.
Evenement	Een vooraf georganiseerde gebeurtenis waarop een grote hoeveelheid mensen bij elkaar komt, leidend naar een hogere dan gebruikelijke vervoervraag naar en van de plaats van bijeenkomst.
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken financiële middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens het Bestek en de Inschrijving te verrichten Openbaar Vervoer, zoals nader beschreven in de Financiële Bepalingen.
Feestdag	Een algemeen erkende feestdag in de zin van lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Gebruiksdossiers	Set van werkafspraken en werkprocessen en contracten voor het gebruik van assets in eigendom en of beheer van de Provincie
Gedeputeerde Staten (GS)	Het College van Gedeputeerde Staten van de Provincie Utrecht.
Gedogen	Het dulden door de Concessiehouder van het uitvoeren van Openbaar Vervoer door één of meer anderen binnen het Concessiegebied gedurende de Concessieperiode van de Concessie.
Geschillencommissie van het OV	Een commissie die geschillen met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de vervoerovereenkomst tussen reizigers en de Concessiehouder bij wijze van bindend advies beslecht, een en ander als bedoeld in artikel 8.4 van deze Concessiebeschikking.
Groene stroom	Elektriciteit waarbij bij opwekking daarvan: <ul style="list-style-type: none"> - De energiebron niet uitgeput raakt. - De energie schoon en betrouwbaar is. - Bij de winning en omzetting er nauwelijks sprake van schadelijke effecten voor het klimaat is. - De volgende energiebronnen zijn groen: wind, water, zon en biomassa.
Groene Waterstof	Waterstof die afkomstig is uit een hernieuwbare bron en die is geproduceerd met duurzame energie.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijving voor gunning in aanmerking komt.

Begrip	Omschrijving
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer per Bus of Auto gebruik te maken, waaronder uitdrukkelijk begrepenabri's, Haltepalen en dergelijke.
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een beschikbare Halte, waaronder begrepen de naam van de beschikbare Halte, de straatnaam, de naam van de zijstraat of huisnummer.
ILT	De Inspectie Leefomgeving en Transport.
Implementatieplan	Plan waarin de vervoerder beschrijft welke activiteiten hij op welk moment uitvoering in de periode tussen concessieverlening en start Concessie.
Incident	Een voorval zoals beschreven in de ABC systematiek, die is vastgelegd in het Convenant Sociale Veiligheid.
Inclusiviteit	De wijze waarop de Concessiehouder conform het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap ervoor zorgt dat de positie van reizigers (met een beperking) verbetert. De toegankelijkheid van het OV is hier een belangrijk onderdeel van. Toegankelijkheid is meer dan fysieke toegankelijkheid. Het gaat bijvoorbeeld ook om informatie voor alle mensen voorafgaand en tijdens de reis en assistentie bij het instappen en de bejegening.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig of in een Combinatie.
Inschrijving	De inschrijving inclusief de bijbehorende bescheiden, die Concessiehouder op grond van de terzake gehouden Aanbesteding heeft gedaan en op basis waarvan de Concessie aan hem is verleend.
Jaar	Aaneengesloten periode van twaalf (12) maanden.
Kalenderjaar	Een Jaar dat begint op 1 januari en eindigt op 31 december.
Ketenreis	Een verplaatsing van A naar B, waarbij minstens twee vervoerwijzen worden gebruikt.
Klantinterface	De interactie en communicatie tussen Concessiehouder en reiziger, waaronder reisinformatie, serviceverlening, marketing, promotie en betaalmogelijkheden.
Klimaatbeheersing	Een installatie die in staat is de temperatuur in het interieur van een Voertuig op een vooraf ingestelde waarde te brengen en te handhaven en in staat is de lucht te drogen.
Knooppunt	Halte in het OV-netwerk waar de Concessiehouder in ieder geval Aansluitingen biedt tussen Lijnen van het OV. (Daarnaast kunnen ook op andere haltes Aansluitingen geboden worden).
KPI	Kritieke Prestatie Indicator.
KVA	Kaartverkoopautomaten

Begrip	Omschrijving
Landelijke Tarievenkader (LTK)	Landelijke afspraken met betrekking tot het kaart- en tariefsysteem van het Regionale OV. Het LTK wordt beheerd door het Tarievenbureau OV.
Lijn	Het OV per Bus/Auto dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
Lijnnetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied die door de Concessiehouder zelf en andere concessiehouders worden gereden volgens een dienstregeling.
Lijnfiche	Onderdeel van het Exel bestand waarin een Lijn van het Referentienetwerk is beschreven.
Materieel	De Trams, Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie.
Marketingplan	Een jaarlijks plan met betrekking tot marketing en marketingactiviteiten, opgesteld door de Concessiehouder
Minderwerk	Door de Concessiehouder in opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk minder verricht Openbaar Vervoer ten opzichte van het Openbaar Vervoer zoals de Concessiehouder dat ingevolge de Concessie vóór die opdracht behoorde te verrichten.
MIPOV	Model Informatieprofiel OV (zoals vastgesteld door het IPO en SkVV). Thans: MIPOV2008 inclusief het addendum.
Mobiliteitssysteem	Een vervoersoplossing (bewegend systeem) dat een reiziger van A naar B brengt
Nachtbus	Bus die een Rit op een Nachtlijn uitvoert.
Nota van Uitgangspunten	Door Provinciale Staten op 11 mei 2022 vastgesteld document waarin de uitgangspunten zijn vastgelegd voor de Aanbesteding
OCC	Operationeel Controle Centrum; fysieke locatie en organisatie t.b.v. de verkeersleiding over de lokale spoorweg.
Ondernemer	Een Vervoerder, leverancier of dienstverlener.
Openbaar Vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens Dienstregeling met een Auto, Bus, trein, metro, Tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig binnen de Concessiebeschikking.
Opstaptarief	De vergoeding die een reiziger die gebruik maakt van een OV-chipkaart betaalt bij het opstappen in het Openbaar Vervoer (naast het bedrag dat de reiziger betaalt op basis van het aantal gereisde kilometers en het Kilometer tarief).
OV-chipkaart	Oplaadbare en contactloze chipkaart te gebruiken in het OV als (elektronisch) betaal-, toegangs- en vervoerbewijs. (en/of de opvolgers van dit systeem)
OV-vangnet	Vervoer op afroep, zonder dienstregeling, op dit moment georganiseerd door de Regiotaxi Utrecht.
OVpay	OVpay is betaalwijze in de vorm van een contactloze betaalpas, creditcard of mobiel

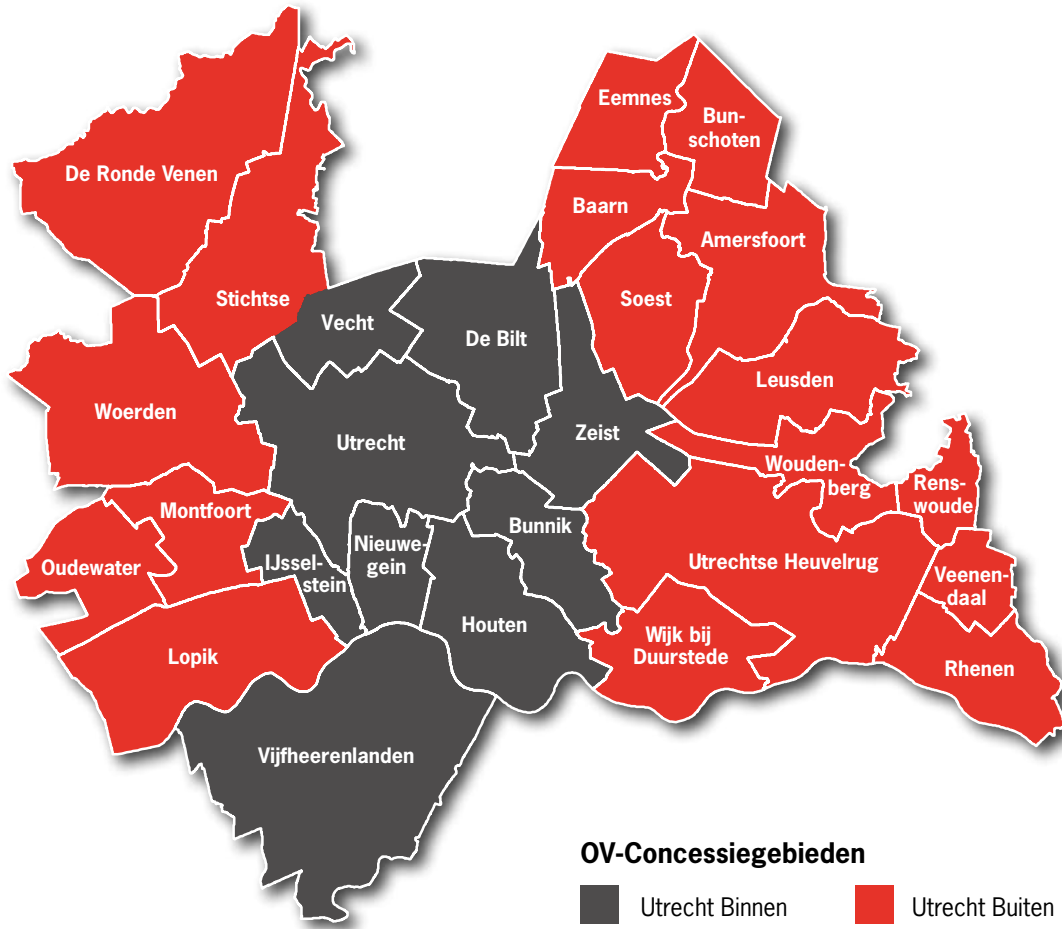
Begrip	Omschrijving
Landelijke Tarievenkader (LTK)	Landelijke afspraken met betrekking tot het kaart- en tariefsysteem van het Regionale OV. Het LTK wordt beheerd door het Tarievenbureau OV.
Personeel	Al die personen en/of rechtspersonen die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessiebeschikking, waaronder mede te verstaan onderaannemers en leveranciers.
POS	Point of Sale, verkooppunt voor vervoerbewijzen waarbij de winkelier de apparatuur bedient.
Provincie	Gedeputeerde Staten van Utrecht, die conform art. 20 van de wp 2000 het bevoegd gezag zijn om de Concessie te verlenen, wijzigen of intrekken voor zover deze Concessie onder de reikwijdte van het gezag van de Provincie valt. Daarmee is de Provincie In het kader van de Aanbestedingswet de aanbestedende dienst.
Productdrager	De fysieke drager van een Reisproduct, zoals een papieren kaart of OV chipkaart.
Programma van Eisen (PVE)	Het door de Concessieverlener ingevolge artikel 44 van de Wp2000 vastgestelde Programma van Eisen "Concessie Provincie Utrecht Binnen en Concessie Utrecht Buiten", dat integraal onderdeel uitmaakt van het Bestek.
Provincie Utrecht	De publiekrechtelijke rechtspersoon Provincie Utrecht.
Raamtijden	Tijden waarbinnen de eerste en laatste rit van de dagelijkse exploitatie plaatsvindt
Regulier Openbaar Vervoer	OV waarvoor de reiziger zich niet hoeft aan te melden of te reserveren.
Regiotaxi	Vraagafhankelijk Vervoer voor doelgroepen dat uitgevoerd wordt onder de naam Regiotaxi.
Reisproduct	Een door de Concessiehouder aan reizigers aangeboden reisrecht, zoals een enkeltje, retourtje, abonnement of kortingsproduct, dat op de OV-chipkaart kan worden geladen en/of op andere wijze kan worden aangeschaft (zoals losse kaartjes, andere tariefdragers, et cetera).
Reizigershandvest	Het handvest bedoeld in de Concessiebeschikking, waarin de Concessiehouder aangeeft welke garanties en waarborgen hij reizigers biedt.
Rijdend Personeel	Personeel dat ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling in het Materieel en de Tram werkzaam is.
Rit	Een in de Dienstregeling opgenomen reis van een Tram, Bus of Auto van het beginpunt tot het eindpunt.
Rituitval	Ritten welke volgens Dienstregeling wel gereden zou moeten hebben, maar in de praktijk geheel of gedeeltelijk niet gereden heeft.
R-netlijn	Lijn die voldoet aan de kwaliteitseisen die voor R-net zijn gedefinieerd.
ROCOV	Het Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Utrecht. Het ROCOV is in het kader van de Concessie de consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31 lid 1 Wp2000.

Begrip	Omschrijving
Schriftelijk(e)	Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.
Serviceverlenend Personeel	Personeel in contact staat met reizigers en niet werkzaam is in een voertuig.
Sociale Veiligheid	De bescherming of het zich beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door of dreigt van de kant van menselijk handelen in de openbare ruimte.
Spitsuren	De periode op Werkdagen van 7:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:00 uur (middagspits).
Strategische Marketingkader	Door de Provincie vastgesteld document waarin de hoofdlijnen voor de marketing is vastgelegd.
Subsidie	Financiële bijdrage die op basis van de Subsidiebeschikking wordt verleend voor de Concessieperiode en uitgekeerd per Dienstregelingsjaar.
Tank- en Laadinfrastructuur	Tank- en Laadinfrastructuur behorende bij ZE voertuigen, inclusief (strategische) reserveonderdelen, (speciale) gereedschappen, documentatie zoals gebruikershandleidingen, onderhoudshandleidingen, onderdelenlijsten, stamkaarten, onderhoudshistorie, en al dat waarvan de Concessieverlener van oordeel is dat zulks nodig is om een goede inzet van ZE voertuigen te verzekeren.
Tarief	Een door een reiziger of namens die gebruik maakt van het OV binnen de Concessie te betalen bedrag, zoals vastgesteld door de Concessieverlener op voorstel van de Concessiehouder. De meervoudsvorm Tarieven wordt in dit document gebruikt om het geheel van de verschillende door Concessiehouder te hanteren Tarieven aan te duiden.
TenderNed	Het elektronische systeem voor aanbestedingen als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet. Zie www.tenderned.nl .
Terrorisme	Het dreigen met, voorbereiden of plegen van op mensen gericht ernstig geweld, dan wel daden gericht op het aanrichten van maatschappij-ontwrichtende zaakschade, met als doel maatschappelijke veranderingen te bewerkstelligen, de bevolking ernstige vrees aan te jagen of politieke besluitvorming te beïnvloeden.
Toegangsovereenkomst	De tussen de beheerder (zijnde provincie Utrecht, Team TBO) en de Concessiehouder gesloten Toegangsovereenkomst inzake de door Provincie Utrecht als beheerder van de Lokale spoorweginfrastructuur te bieden kwaliteit van die Lokale spoorweginfrastructuur en het gebruik daarvan door Concessiehouder voor de aan Concessiehouder toegewezen vervoercapaciteit in verband met de exploitatie van de Tram.
Toezichthouder	De door de Minister aangewezen ambtenaren van de Inspectie Leefomgeving en Transport.
Tram(s)	Alle trams die voor de exploitatie van de Tramlijnen gebruikt wordt.
Trambaan	Spoorbaan gebouwd voor het gebruik door een tram.

Begrip	Omschrijving
Tramhalte(s)	Een locatie waar een Tram van het stads- en streekvervoer stopt om passagiers te laten in- en uitstappen.
Traminfrastructuur	Geheel aan infrastructuur ten behoeve van de Dienstverlening van het tramvervoer van de Aanbesteding.
Tramlijnen	De Tramlijnen die, anno 2025, rijden op het traject Nieuwegein / IJsselstein - Utrecht Centraal/Centrum - P+R Science Park.
Tramsysteem	Het geheel van de lokale spoorweginfrastructuur, samen met de tramremise, ICT-systemen, het OCC, opstel terreinen en de voertuigen in bezit van de Provincie Utrecht.
TVM	Ticket Value Machines, kaartverkoopautomaat waar met contant geld een vervoerbewijs kan worden gekocht voor gebruik van bus of tram in de provincie Utrecht.
U-flex	U-flex is een vraaggericht flexibel OV systeem op afroep
UIC-datum	De datum waarop de nieuwe jaardienstregeling bij de concessiehouder van het Hoofdrailnet ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Uitgangspuntennotitie	De uitgangspuntennotitie beschrijft de inhoudelijke en financiële kaders voor het Vervoerplan.
Uitgevallen Rit	Een Rit die in de geldende Dienstregeling door de Concessiehouder wordt aangeboden moest worden maar waarvan uit de sluitende ritregistratie niet volgt dat deze is geboden en waarvan de Concessiehouder ook niet ten genoegen van de Concessieverlener heeft kunnen aantonen dat deze wel geboden is.
Vakantiedienstregeling	Dienstregeling die alleen rijdt in de relevante vakantieperiode.
Vakantieperiode	De vakanties van de middelbare scholen in de regio Midden.
Verbeterplan	Een door de Concessiehouder opgesteld plan dat maatregelen bevat ter verbetering van door de Concessieverlener geconstateerde tekortkomingen.
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen.
Vervoerder	Degene die in de zin van artikel 1, onder k) van de Wp 2000 Openbaar Vervoer of Besloten busvervoer verricht, niet in hoedanigheid van bestuurder van een Auto, Bus, metro, trein, tram of een via een geleide systeem voortbewogen voertuig.
Vervoer- en infraoverleg	Overleg met betrekking tot dagelijkse uitvoering en vervoerkundige en infrastructurele organisatie en beperkingen.
Vervoerplan	Een door Vervoerder eens per jaar opgesteld plan dat past binnen de kaders van de Uitgangspuntennotitie, waarin zijn opgenomen de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod voor het komende jaar, de gevolgen hiervan voor reizigers (in aantallen), mogelijke reisalternatieven, alsmede ten minste: <ul style="list-style-type: none"> (i) De voorgenomen lijnvoering, routes, haltes, frequenties, bedieningstijden en tariefgevolgen voor de reizigers; (ii) De capaciteit die geboden wordt in relatie tot het gebruik; (iii) De materieelinzet;

Begrip	Omschrijving
Vervoerplan (vervolg)	(iv) De aansluitingen die geboden worden; (v) Overzicht met wijzigingen in de dienstregelingen; (vi) Het resultaat van afstemmingsoverleg voor het opstellen van het plan afstemming dient te plegen met wegbeheerders, gemeenten, aangrenzende concessieverleners en aangrenzende vervoerders, waarbij ten minste overeenstemming dienst te zijn bereikt over aansluitingen, lijnvoering, dienstregeling en infragebruik. En welk plan is voorzien van een positieve beoordeling van de Concessieverlener.
Voertuig	Auto, Bus of Tram.
Voorzieningenniveau	Het volledige aanbod van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, uitgedrukt in plaats, tijd, frequentie en modaliteit, zoals dat door de Concessiehouder wordt aangeboden in de Dienstregeling en in overeenstemming is met het Bestek, het Programma van Eisen en de Inschrijving.
Voorzomerdienstregeling	Dienstregelingperiode vanaf de meivakantie tot de zomervakantie van de regio midden Nederland.
Vraagafhankelijke rit	Rit die slechts rijdt als een reiziger zich vooraf aanmeldt per telefoon, e-mail, website, app of welk communicatiemiddel dan ook.
Webcare	Het verstrekken van (persoonlijke) reisinformatie, het verlenen van Klantenservice door middel van veelgebruikte social mediakanalen (zoals momenteel: Facebook, Twitter, Whatsapp).
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
Wls	De Wet lokaal spoor (Stb. 2013, 528) inclusief de bij of krachtens die wet vastgestelde voorschriften.
Wp2000	Wet van 6 juli 2000, houdende nieuwe regels omtrent het Openbaar Vervoer, besloten busvervoer en taxivervoer (Wet personenvervoer 2000) zoals deze thans gedurende de aanbesteding en de looptijd van de Concessie zal hebben te gelden.
Zero-Emissiebus-systeem	Het geheel van Zero-Emissiebussen, Energievoorziening en Tank- en Laadinfrastructuur
Zero emissie Bus (ZE-bus)	Een bus die vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan de bus zelf (geen uitstoot van uitlaatgassen van een interne verbrandingsmotor of, tenzij anders aangegeven, andere vorm van gebruik van fossiele brandstoffen voor bijvoorbeeld verwarming).
Zitplaats	Een vaste plaats (stoel, niet zijnde een klapstoel) waar reizigers kunnen zitten in het Materieel.

BIJLAGE B 2 KAART CONCESSIEGEBIED



Kaart van de Concessiegebieden van de Concessies Utrecht Binnen en Utrecht Buiten.

OV-Concessiegebieden

Utrecht Binnen	Utrecht Buiten	
Bunnik	Amersfoort	Renswoude
De Bilt	Baarn	Rhenen
Houten	Bunschoten	Soest
IJsselstein	De Ronde Venen	Stichtse Vecht
Nieuwegein	Eemnes	Utrechtse Heuvelrug
Utrecht	Oudewater	Veenendaal
Stichtse Vecht	Leusden	Wijk bij Duurstede
Vijfheerenlanden	Lopik	Woerden
Zeist	Montfoort	Woudenberg

Tabel van de Concessiegebieden van de Concessies Utrecht Binnen en Utrecht Buiten.

BIJLAGE B 4.1 GEDOOGLIJNEN CONCESSIE UTRECHT BINNEN

De volgende Lijnen behoren tot de Concessie Utrecht Binnen en worden gedoogd in andere concessiegebieden:

Huidig lijn nr.	Traject	Concessie
Lijn 122	Overvecht – Westbroek – Nieuw-Loosdrecht v.v.	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 34	Amersfoort CS – Science Park – P+R Westraven v.v.	Utrecht Buiten
Lijn 35	Driebergen-Zeist – Science Park – Lunetten v.v.	Utrecht Buiten
Lijn 43	Houten – Odijk – Driebergen-Zeist v.v.	Utrecht Buiten
Lijn 74	Driebergen-Zeist / Zeist – Utrecht CS – Vianen v.v.	Utrecht Buiten
Lijn 127	Vleuten – Haarzuilens – Kockengen v.v.	Utrecht Buiten
Lijn 381	Zeist – Austerlitz – Driebergen-Zeist v.v.	Utrecht Buiten
Lijn 452	Utrecht – Soest v.v.	Utrecht Buiten
Lijn 534	Lopik – Utrecht Galgenwaard v.v.	Utrecht Buiten

De volgende Lijnen heeft de Concessiehouder te gedogen:

Huidig lijn nr.	Traject	Soort lijn	Concessie
Lijn 146	Culemborg – Vianen v.v.	Bus	Achterhoek-Rivierenland
Lijn 260	Leerdam – Geldermalsen v.v.	Buurtbus	Achterhoek-Rivierenland
Lijn 650	Leerdam – Culemborg v.v.	Schoolbus	Achterhoek-Rivierenland
Lijn 660	Leerdam – Asperen v.v.	Schoolbus	Achterhoek-Rivierenland
Lijn 673	Leerdam – Gorinchem v.v.	Schoolbus	Achterhoek-Rivierenland
Lijn 80	Gorinchem – Vianen Lekbrug v.v.	Bus	Drechtsteden- Molenlanden-Gorinchem
Lijn 90	Nieuwpoort/Gelkenes – Vianen Lekbrug – Utrecht CS v.v.	Bus	Drechtsteden- Molenlanden-Gorinchem
Lijn 387	Gorinchem – Vianen Lekbrug – Utrecht CS v.v.	Bus	Drechtsteden- Molenlanden-Gorinchem
Lijn 388	Rotterdam Kralingse Zoom – Lexmond – Vianen Lekbrug – Utrecht CS v.v.	Bus	Drechtsteden- Molenlanden-Gorinchem
Lijn 704	Leerdam – Arkel v.v.	Buurtbus	Drechtsteden- Molenlanden-Gorinchem
Lijn 200	Huizen – Eemnes A27 – Utrecht Science Park v.v.	Bus	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 41	Utrecht CS – Bunnik – Wijk bij Duurstede v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 50	Utrecht CS – Zeist – Wageningen / Veenendaal v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 56	Amersfoort CS – Zeist – Wijk bij Duurstede v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 58	Hilversum – Maartensdijk – Zeist v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 59	Hilversum – Lage Vuursche – Zeist v.v.	Bus	Utrecht Buiten

Huidig lijn nr.	Traject	Soort lijn	Concessie
Lijn 102	Utrecht CS – Harmelen – Woerden v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 106	Nieuwegein – IJsselstein – Gouda v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 107	Utrecht CS – Montfoort – Gouda v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 120	Utrecht CS – Breukelen Station – Amsterdam Station Bijlmer ArenA v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 195	Utrecht CS – Schoonhoven v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 202	Amersfoort Nieuwland – Amersfoort CS – Science Park – Vianen Lekbrug v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 203	Amersfoort Vathorst – Science Park – Rijnsweerd v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 207	Oudewater – Montfoort – Science Park v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 241	Utrecht CS – Kanaleneiland – Wijk bij Duurstede v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 272	Bunschoten-Spakenburg – Baarn – Science Park – Rijnsweerd v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 298	Veenendaal Station De Klomp – Woudenberg – Science Park – Rijnsweerd v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 299	Leusden – Science Park – Rijnsweerd v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 504	IJsselstein – Montfoort v.v.	Buurtbus	Utrecht Buiten
Lijn 505	IJsselstein – Woerden v.v.	Buurtbus	Utrecht Buiten
Lijn 575	Soest Zuid – Soesterberg – Driebergen-Rijsenburg v.v.	Buurtbus	Utrecht Buiten
Lijn N02	Utrecht – Harmelen – Woerden v.v.	Nachtbus	Utrecht Buiten
Lijn N07	Utrecht – Montfoort – Oudewater v.v.	Nachtbus	Utrecht Buiten
Lijn N08	Utrecht – Veenendaal – Wageningen v.v.	Nachtbus	Utrecht Buiten
Lijn N20	Utrecht – Maarssen – Loenen a/d Vecht v.v.	Nachtbus	Utrecht Buiten
Lijn N50	Utrecht – Zeist – Amerongen v.v.	Nachtbus	Utrecht Buiten
Lijn 441	Utrecht – Bunnik – Wijk bij Duurstede	Nachtbus	Utrecht Buiten
Lijn 400	Oosterhout – Utrecht CS v.v.	Bus	West-Brabant
Lijn 401	Breda – Utrecht CS v.v.	Bus	West-Brabant
Lijn 295	Rotterdam Capelsebrug – Schoonhoven – Utrecht CS v.v.	Bus	Zuid-Holland-Noord & Utrecht Buiten

BIJLAGE B 4.2 GEDOOGLIJNEN CONCESSIE UTRECHT BUITEN

De volgende Lijnen behoren tot de Concessie Utrecht Buiten en worden gedoogd in andere concessiegebieden:

Huidig lijn nr.	Traject	Concessie
Lijn 123	Uithoorn – Mijdrecht – Woerden – Waarder – Oudewater v.v.	Amstelland-Meerlanden & Zuid-Holland-Noord
Lijn 130	Uithoorn – Mijdrecht – Breukelen Station v.v.	Amstelland-Meerlanden
Lijn 526	Uithoorn – Breukelen v.v.	Amstelland-Meerlanden
Lijn 58	Hilversum – Maartensdijk – Zeist v.v.	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 59	Hilversum – Lage Vuursche – Zeist v.v.	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 70	Hilversum – Amersfoort CS v.v.	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 121	Mijdrecht – Hilversum v.v.	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 522	Weesp – Loenen a/d Vecht v.v.	Gooi- en Vechtstreek & Stadsvervoer Amsterdam
Lijn 573	Eemnes - Soest - Amersfoort Meanderzkh v.v.	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 50	Utrecht CS – Zeist – Wageningen / Veenendaal v.v.	Rijn-Waal
Lijn N08	Utrecht – Veenendaal – Wageningen v.v.	Rijn-Waal
Lijn 120	Utrecht CS – Breukelen Station – Amsterdam Station Bijlmer ArenA v.v.	Stadsvervoer Amsterdam
Lijn 126	Mijdrecht – Amsterdam Station Bijlmer ArenA v.v.	Stadsvervoer Amsterdam
Lijn N26	Amsterdam Leidseplein – Mijdrecht – Wilnis v.v.	Stadsvervoer Amsterdam
Lijn 41	Utrecht CS – Bunnik – Wijk bij Duurstede v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 50	Utrecht CS – Zeist – Wageningen / Veenendaal v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 56	Amersfoort CS – Zeist – Wijk bij Duurstede v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 58	Hilversum – Maartensdijk – Zeist v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 59	Hilversum – Lage Vuursche – Zeist v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 102	Utrecht CS – Harmelen – Woerden v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 106	Nieuwegein – IJsselstein – Gouda v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 107	Utrecht CS – Montfoort – Gouda v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 120	Utrecht CS – Breukelen Station – Amsterdam Station Bijlmer ArenA v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 195	Utrecht CS – Schoonhoven v.v.	Utrecht Binnen & Zuid-Holland-Noord
Lijn 202	Amersfoort Nieuwland – Amersfoort CS – Science Park – Vianen Lekbrug v.v.	Utrecht Binnen

Huidig lijn nr.	Traject	Concessie
Lijn 203	Amersfoort Vathorst – Science Park – Rijnsweerd v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 207	Oudewater – Montfoort – Science Park v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 241	Utrecht CS – Kanaleneiland – Wijk bij Duurstede v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 272	Bunschoten-Spakenburg – Baarn – Science Park – Rijnsweerd v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 295	Utrecht CS – Rotterdam Metrostation Capelsebrug v.v. Van gemeentegrens Lopik naar Rotterdam, metrostation Capelsebrug via Schoonhoven, Lekkerkerk, Krimpen aan den IJssel.	Utrecht Binnen & Zuid-Holland-Noord & Bus Rotterdam en omstreken
Lijn 298	Veenendaal Station De Klomp – Woudenberg – Science Park – Rijnsweerd v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 299	Leusden – Science Park – Rijnsweerd v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 504	IJsselstein – Montfoort v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 505	IJsselstein – Woerden v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 575	Soest Zuid – Soesterberg – Driebergen-Rijsenburg v.v.	Utrecht Binnen
Lijn N02	Utrecht – Harmelen – Woerden v.v.	Utrecht Binnen
Lijn N07	Utrecht – Montfoort – Oudewater v.v.	Utrecht Binnen
Lijn N08	Utrecht – Veenendaal – Wageningen v.v.	Utrecht Binnen
Lijn N20	Utrecht – Maarssen – Loenen a/d Vecht v.v.	Utrecht Binnen
Lijn N50	Utrecht – Zeist – Amerongen v.v.	Utrecht Binnen
Lijn 441	Utrecht – Bunnik – Wijk bij Duurstede	Utrecht Binnen
Lijn 106	Nieuwegein – IJsselstein – Gouda v.v.	Zuid-Holland-Noord
Lijn 107	Utrecht CS – Montfoort – Gouda v.v.	Zuid-Holland-Noord
Lijn 505	IJsselstein – Schoonhoven – Woerden v.v.	Zuid-Holland-Noord

De volgende Lijnen heeft de Concessiehouder te gedogen:

Huidig lijn nr.	Traject	Soort lijn	Concessie
Lijn 44	Tiel – Rhenen – Wageningen v.v.	Bus	Achterhoek-Rivierenland
Lijn 45	Tiel – Rhenen – Wageningen v.v.	Bus	Achterhoek-Rivierenland
Verbinding	Mijdrecht – Uithoorn – Haarlem v.v.	Bus	Amstelland-Meerlanden
Verbinding	Mijdrecht – Uithoorn – Schiphol v.v.	Bus	Amstelland-Meerlanden
Lijn 612	Abcoude – Amsterdam – Amstelveen v.v.	Schoolbus	Amstelland-Meerlanden
Lijn 100	Hilversum – Eemnes A27 – Bussum v.v.	Bus	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 109	Hilversum – Eemnes – Baarn v.v.	Bus	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 200	Huizen – Eemnes A27 – Utrecht Science Park v.v.	Bus	Gooi- en Vechtstreek
Lijn 320	Hilversum – Eemnes A27 – Amsterdam Amstel v.v.	Bus	Gooi- en Vechtstreek

Huidig lijn nr.	Traject	Soort lijn	Concessie
Lijn 5	Veenendaal Station De Klomp – Ede-Wageningen Station v.v.	Bus	Rijn-Waal
Lijn 85	Veenendaal Station Centrum – Ede-Wageningen Station v.v.	Bus	Rijn-Waal
Lijn 89	Veenendaal Station De Klomp – Wageningen Campus v.v.	Bus	Rijn-Waal
Lijn 101	Harderwijk – Amersfoort v.v.	Bus	IJssel-Vecht
Lijn 102	Apeldoorn – Amersfoort CS v.v.	Bus	IJssel-Vecht
Lijn 505	Overberg – Veenendaal – Lunteren v.v.	Buurtbus	Rijn-Waal
Lijn 509	Barneveld – Leusden – Nijkerk v.v.	Buurtbus	IJssel-Vecht
Lijn 620	Harderwijk – Amersfoort GSG Arnhemseweg v.v.	Schoolbus	IJssel-Vecht
Lijn 674	Harderwijk – Amersfoort Hoornbeeck / Van Lodenstein v.v.	Schoolbus	IJssel-Vecht
Lijn 676	Elspeet – Amersfoort Hoornbeeck / Van Lodenstein v.v.	Schoolbus	IJssel-Vecht
Lijn 679	Wekerom – Amersfoort Hoornbeeck / Van Lodenstein v.v.	Schoolbus	IJssel-Vecht
Lijn 34	Amersfoort CS – Science Park – P+R Westraven v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 35	Driebergen-Zeist – Science Park – Lunetten v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 43	Houten – Odijk – Driebergen-Zeist v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 74	Driebergen-Zeist / Zeist – Utrecht CS – Vianen v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 127	Vleuten – Haarzuilens – Kockengen v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 381	Zeist – Austerlitz – Driebergen-Zeist v.v.	Bus	Utrecht Buiten
Lijn 452	Utrecht – Soest v.v.	Nachtbus	Utrecht Buiten
Lijn 534	Lopik – Utrecht Galgenwaard v.v.	FC Utrecht Express	Utrecht Buiten
Lijn 101	Nieuwkoop – Woerden	Bus	Zuid-Holland-Noord
Lijn 295	Rotterdam Capelsebrug – Schoonhoven – Utrecht CS v.v. Van gemeentegrens Lopik naar Utrecht CS via IJsselstein	Bus	Zuid-Holland-Noord
Lijn 724	Bodegraven – Woerden v.v.	Buurtbus	Zuid-Holland-Noord

BIJLAGE B 5.1 KNOOPPUNTEN CONCESSIE UTRECHT BINNEN

De Meern	De Meern-Oost	Nee
Driebergen	Station Driebergen-Zeist	Ja
Houten	Station Houten	Ja
IJsselstein	Binnenstad	Nee
Leerdam	Station Leerdam	Ja
Maarssebroek	Station Maarssen	Ja
Nieuwegein	Fokkesteeg	Nee
Nieuwegein	Stadscentrum	Nee
Odijk	Odijk-Zuid	Nee
Utrecht	Centraal Station	Ja
Utrecht	Kanaleneiland-Zuid	Nee
Utrecht	P+R Westraven	Nee
Utrecht	Prins Bernhardplein	Nee
Utrecht	Station Leidsche Rijn	Ja
Utrecht	Station Lunetten	Ja
Utrecht	Station Overvecht	Ja
Utrecht	Station Terwijde	Ja
Utrecht	Station Vaartsche Rijn	Ja
Utrecht	Station Zuilen	Ja
Vianen	Busstation Lekbrug-Oost	Nee
Vianen	Busstation Lekbrug-West	Nee
Vleuten	Station Vleuten	Ja
Zeist	Busstation	Nee
Zeist	Jordanlaan	Nee

BIJLAGE B 5.2 KNOOPPUNTEN CONCESSIE UTRECHT BUITEN

Plaats	Halte	Aansluiting op trein
Amersfoort	Centraal Station	Ja
Amersfoort	Station Schothorst	Ja
Amersfoort	Station Vathorst	Ja
Amsterdam	Station Bijlmer ArenA	Ja
Baarn	Station Baarn	Ja
Bilthoven	Station Bilthoven	Ja
Blaricum	Tergooi Ziekenhuis	Nee
Breukelen	Station Breukelen	Ja
De Meern	De Meern-Oost	Nee
Den Dolder	Station Den Dolder	Ja
Doorn	Centrum	Nee
Driebergen	Station Driebergen-Zeist	Ja
Gouda	Station Gouda	Ja
Hilversum	Station Hilversum	Ja
IJsselstein	Binnenstad	Nee
Loenen a/d Vecht	Kerklaan	nee
Mijdrecht	Centrum	Nee
Montfoort	Kasteelplein	Nee
Nieuwegein	Fokkesteeg	Nee
Nieuwegein	Stadscentrum	Nee
Nijkerk	Station Nijkerk	Ja
Odijk	Odijk-Zuid	Nee
Rhenen	Station/Tuinlaan	Ja
Rotterdam	Metrostation Capelsebrug	Nee
Schoonhoven	Schoonhoven-Oost	Nee
Soest	Soestdijk-Noord	Nee
Soest	Station Soest-Zuid	Ja
Uithoorn	Busstation	Nee
Utrecht	Centraal Station	Ja
Utrecht	Kanaleneiland-Zuid	Nee
Utrecht	Station Zuilen	Ja

Plaats	Halte	Aansluiting op trein
Veenendaal	Station Centrum/Kerkewijk	Ja
Veenendaal	Station Centrum/Plein	Ja
Veenendaal	Station Veenendaal-De Klomp	Ja
Vianen	Busstation Lekbrug-Oost	Nee
Vianen	Busstation Lekbrug-West	Nee
Vinkeveen	Groenlandsekade	Nee
Wageningen	Busstation	Nee
Weesp	Station Weesp	Ja
Wijk bij Duurstede	Busstation	Nee
Woerden	Station Woerden	Ja
Woudenberg	De Poort	Nee
Zeist	Busstation	Nee
Zeist	Jordanlaan	Nee

BIJLAGE B 6.1 LIJNFICHES CONCESSIE UTRECHT BINNEN

Deze bijlage is opvraagbaar via nieuweconcessies@provincie-utrecht.nl

BIJLAGE B 6.2 LIJNFICHES CONCESSIE UTRECHT BUITEN

Deze bijlage is opvraagbaar via nieuweconcessies@provincie-utrecht.nl

BIJLAGE B 7 REFERENTIEDIENSTREGELING LIJN 295

Deze Bijlage met de verdeling van Ritten en Dienstregeluren van de Referentiedienstregeling tussen de Concessiehouder en de concessiehouder van de betreffende aangrenzendeconcessie gelden, wordt via het Aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld.

MEI 2022



PROVINCIE  UTRECHT

NOTA VAN UITGANGSPUNTEN

OV-CONCESSIES UTRECHT BINNEN EN UTRECHT BUITEN



PROVINCIE-UTRECHT.NL

MEI 2022



PROVINCIE  UTRECHT

DEFINITIEF

OV-NETWERKPERSPECTIEF

2025-2035

MET DOORKIJK NAAR 2050



PROVINCIE-UTRECHT.NL

MEI 2022



PROVINCIE  UTRECHT

NOTA VAN BEANTWOORDING

SAMENVATTING EN BEANTWOORDING VAN DE REACTIES
OP DE ONTWERP NOTA VAN UITGANGSPUNTEN
EN HET ONTWERP OV-NETWERKPERSPECTIEF



PROVINCIE-UTRECHT.NL

BIJLAGE C 5 BUURTBUSPROTOCOL

ARTIKEL 1 STARTEN VAN EEN BUURTBUSPROJECT

1. Concessiehouder en Colleges van B&W van (een) gemeente(n) kunnen bij de Provincie een aanvraag indienen voor het starten van een Buurtbusproject, voor zover dit een gebied betreft waar de Provincie de bevoegde autoriteit is met betrekking tot het OV.
2. De Provincie kan ook op eigen initiatief een Buurtbusproject starten.
3. Indien de aanvraag betrekking heeft op de uitvoering van een Buurtbusproject in een gebied dat zich uitstrekt tot buiten de in lid 1 genoemde grenzen, pleegt de Provincie Utrecht overleg met de in dat gebied op het gebied van OV verantwoordelijke autoriteit.

ARTIKEL 2 TOETSINGSCRITERIA

1. De Provincie beoordeelt of het voor het Buurtbusproject aangemelde gebied voldoet aan de volgende criteria:
 - a De Buurtbus moet een aan- en afvoerfunctie kunnen vervullen voor het omringende OV en mag geen afbreuk doen aan ander OV gereden volgens een vaste Dienstregeling;
 - b De Buurtbus dient het gebied te ontsluiten door een verbinding te bieden met een (van de) voor het gebied traditionele verzorgingscentra en/of grotere plaatsen en/of Knooppunten van OV;
 - c Het gebied omvat voldoende potentieel aan passagiers en chauffeurs. Hiervoor dient de aanvraag vergezeld te gaan van een schatting van het aantal potentiële passagiers.
2. Voor aanvang en gedurende de looptijd van een Buurtbusproject dienen zich zoveel vrijwillige chauffeurs beschikbaar te stellen als nodig is om volgens de te ontwerpen Dienstregeling op duurzaam en op adequate wijze te voorzien in de behoeften van vervoer van het gebied.
3. Wanneer de aanvrager naar genoegen van de Provincie heeft aangetoond dat een gebied aan alle criteria voldoet, kan de Provincie Utrecht op de aanvraag om een Buurtbusproject te starten een positief besluit nemen, voor zover de financiële middelen hiervoor toereikend zijn. Als de Provincie zelf een Buurtbusproject initieert, zal de Provincie deze ook toetsen aan de gestelde toetsingscriteria.

ARTIKEL 3 RECHTSVORM VAN EEN BUURTBUSPROJECT

1. Een Buurtbusproject dient rechtspersoonlijkheid te bezitten. De vrijwilligers in een Buurtbusproject dienen zich te organiseren in een vereniging, welke is opgericht bij notariële akte als bedoeld in artikel 2:27 van het Burgerlijk Wetboek.
2. De vereniging wordt vertegenwoordigd door een bestuur.

ARTIKEL 4 BEHEER EN EXPLOITATIE VAN DE BUURTBUSPROJECT

1. De Concessiehouder heeft als Beheerder en exploitant van de buurtbus(sen) de plicht (op haar kosten) te zorgen voor:
 - a De veiligheid en de toegankelijkheid van de Buurtbus(sen);
 - b Het onderhoud en de reparatie van (een) defecte Buurtbus(sen) met als doel dat de Buurtbussen gedurende de gehele Concessieperiode in goede technische staat zijn;
 - c Het vervangen van de Buurtbus door een gelijkwaardig Voertuig als deze gedurende enige tijd niet beschikbaar is. Hierbij is het in overleg met de Buurtbusvereniging en na toestemming van de Provincie tijdelijk mogelijk om af te wijken van de eisen in artikel 6;
 - d De stalling en de reiniging van de Buurtbus(sen);

- e Beschikbaarheid van het benodigd aantal Buurtbussen (incl. brandstof) voor het uitvoeren van de Dienstregeling;
 - f Keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwillige chauffeurs. Bij een nieuw Buurtbusproject zorgt de Concessiehouder ook voor een trainer en opleider van de eerste vrijwillige chauffeurs;
 - g Het vervaardigen en bekendmaken van de Dienstregelingen het zorgen voor de verspreiding ervan;hiervoor gelden dezelfde eisen en wensen als voor het overige OV;
 - h Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen waaronder een rechtsbijstandsverzekeringvoor de chauffeurs van de Buurtbusorganisaties. De Buurtbusvereniging ontvangt een kopie van het verzekeringsbewijs en de polisvoorwaarden vóór de aanvang van de Concessie en bij wijzigingen in de verzekering.
2. In overleg met het bestuur draagt de Concessiehouder zorg voor een Dienstregeling ten behoeve van het gebied waarvoor het Buurtbusproject is aangevraagd. Gedurende de voorbereiding van een voorstel voor een Dienstregeling pleegt de Concessiehouder overleg met het bestuur, de betrokken gemeente(n) en met de Provincie. Laatstgenoemde kan de Concessiehouder aanwijzingen geven waarmee deze bij de ontwikkeling van een voorstel voor een Dienstregeling rekening dient te houden.
 3. Het Buurtbusproject draagt zorg voor een rooster van chauffeursdiensten.
 4. De uitvoering van het vervoer vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de vereniging in overleg met de Concessiehouder.
 5. De werving van vrijwilligers is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van vereniging en de Concessiehouder, met uitzondering van de start van een nieuw Buurtbusproject. Bij start van een nieuw Buurtbusproject zijn de initiatiefnemers van het project verantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers. Het aantal vrijwilligers dat nodig is voor een goede dienstuitvoering wordt mede bepaald door de omvang van de Dienstregeling, de rijtijden en de pauzetijden uit het chauffeursdienstenrooster.
 6. Indien het incidenteel voorkomt dat de Buurtbus onvoldoende capaciteit heeft moet de vereniging van dit Buurtbusproject 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. Indien de inzet van deze Auto een structureel karakter krijgt, dient Concessiehouder deze te voorzien van (mobiele) OV-chipkaartapparatuur (of zijn opvolger).
 7. De Concessiehouder zorgt binnen zijn organisatie voor een vast aanspreekpunt voor de Buurtbusverenigingen. De Concessiehouder en Buurtbusvereniging hebben minimaal één keer per Jaar overleg.

ARTIKEL 5 VERVOERSBEWIJZEN EN TARIEVEN

1. Reizigers kunnen zich op twee manieren toegang verschaffen tot de Buurtbus: door een ritkaart aan te schaffen middels betaling via pinpas of door betaling via het OV-Chipkaartsysteem/OVPay of diens opvolger.
2. Naast het in het vorige lid vastgestelde vervoerbewijs en de OV-chipkaart verklaart de Provincie tevens de producten in het Utrechts Tarievenhuis, waaronder de Studenten OV jaarkaart, geldig.
3. De hoogte van de ritprijs wordt vastgesteld middels het jaarlijkse tarievenplan van de Concessie. Prijzen worden geïndexeerd middels de Landelijke Tarief Index (LTI). De Concessiehouder kan via het jaarlijkse tarievenplan voorstellen doen voor wijzigingen van de tarieven.

ARTIKEL 6 EISEN AAN DE VOERTUIGEN

1. De Concessiehouder stelt voertuigen ter beschikking aan de Buurtbusvereniging. Deze dienen te voldoen aan de eisen gesteld in het PvE.
2. Het is toegestaan reclame te voeren op de buitenzijde van de Buurtbus. De kosten en de baten hiervan zijn voor rekening van het Buurtbusproject. De Concessiehouder ziet erop toe dat:
 - a de huisstijl herkenbaar blijft op het Voertuig;

- b de reclame voldoet aan de Nederlandse Reclame Code (NRC);
 - c de reclame het uitzicht van reizigers en chauffeur niet belemmert.
3. Het woord 'Buurtbus' staat zichtbaar op (de) Buurtbus(sen).

ARTIKEL 7 EISEN AAN BUURTBUSCHAUFFEURS

1. Een Buurtbuschauffeur dient:
- a In het bezit te zijn van een geldig rijbewijs B;
 - b Voldoende rijvaardigheid te hebben voor het besturen van een buurtbus;
 - c In het bezit te zijn van een geldige geneeskundige verklaring als bedoeld in artikel 7.4 van het Besluit personenvervoer 2000.

ARTIKEL 8 FINANCIERING

1. Bij een positieve beslissing op een aanvraag voor een Buurtbusproject kent de Provincie jaarlijks een bijdrage toe aan de Concessiehouder toe voor de exploitatie van het Buurtbus.
2. Uit de jaarlijks beschikbare bijdrage dient de Concessiehouder de kosten te financieren ter bestrijding van reguliere onkosten die gemeoid zijn met de activiteiten van en voor vrijwilligers in het Buurtbusproject. Dit bedrag wordt apart gelabeld als onkostenvergoeding voor de vrijwilligers. De hoogte van dit bedrag is gerelateerd aan het aantal chauffeursdiensten per week. De Concessiehouder is verplicht dit bedrag af te staan aan de Buurtbusvereniging. Jaarlijks legt de Concessiehouder verantwoording af aan de Provincie over de besteding van de bijdrage.
3. Onder een ingezette Buurtbus wordt niet verstaan:
- a Voertuigen die nodig zijn als exploitatieve reserve;
 - b Voertuigen die nodig zijn voor onderhoud aan de Buurtbussen.

ARTIKEL 9 WIJZIGING OF BEËINDIGING VAN EEN BUURTBUSPROJECT

1. De Provincie Utrecht kan een Buurtbusproject in overleg met de Concessiehouder en het bestuur van het Buurtbusproject wijzigen of beëindigen indien:
- a Niet meer wordt voldaan aan een of meerdere in artikel 2 geformuleerde criteria;
 - b. Het aantal passagiers gemiddeld minder is dan 1 (één) per volledige Rit uit de Dienstregeling; gedurende ten minste 3 opeenvolgende (maanden juli en augustus buiten beschouwing gelaten);
 - c. Een project op grond van een herstructurering van het regionale aanbod van collectief vervoer of ten gevolge van een aanbesteding van een regionale concessie in het gebied waar de Buurtbus rijdt, wordt geïntegreerd in of vervangen door een ander collectief (eventueel vraagafhankelijk) vervoersysteem, zulks ter beoordeling van de Provincie;
 - d. Het project anderszins in aanmerking komt voor een andere vervoervoorziening.
2. Indien de hierboven geformuleerde norm gedurende meerdere maanden niet wordt gehaald treden de Provincie, de Concessiehouder en Buurtbusvereniging met elkaar in overleg om na te gaan welke opties er zijn tot aanpassing van de Dienstregeling op het punt van routevoering, beschikbaarheid en actieradius, gericht op het vergroten van het aantal reizigers.
3. Indien binnen zes maanden na signalering van de onderschrijding van de norm geen adequaat en door betrokkenen gedragen alternatief voorhanden is dan wel de getroffen maatregelen binnen dat tijdsbestek onvoldoende of geen effect sorteren, kan de Provincie besluiten het project met ingang van het eerstvolgende Dienstregelingsjaar te beëindigen.
4. Alvorens tot beëindiging van een Buurtbusproject over te gaan, vraagt de Provincie over dit voornemen advies aan de bij het project betrokken gemeente(n). Indien het betreffende Buurtbusproject mede betrekking heeft op het grondgebied van een of meer andere OV-autoriteiten vraagt de Provincie deze bestuursorganen om advies alvorens een besluit te nemen.

BIJLAGE C 6 SCOPE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST CONCESSIEHOUDERS UTRECHT BINNEN EN UTRECHT BUITEN

De scope van de samenwerkingsovereenkomst bevat in ieder geval maar niet uitsluitend:

- Een gezamenlijk website
- Gezamenlijke Nieuwsbrief/uitingen
- Gezamenlijke mailinglijst via nog op te richten rechtspersoon
- Het centrale Telefoonnummer
- De Servicewinkel Klantenservice
 - Reisinfo
 - Gevonden voorwerpen
 - Klachten
 - Huisstijl (Bussen, uitingen, kleding UOV)
- Een App (geen verplichting tot gezamenlijk ontwikkelen)
- Afstemming van Flexdiensten
- Opstellen en uitwerken Strategisch Markering kader t.b.v. een gezamenlijk jaarlijks Marketingteam en Marketingplan
- Een gezamenlijk jaarlijks Tarievenplan
- Invulling eventuele herpositionering U-OV.
- Uitvoering Stijlwijzer U-OV zoals bijvoorbeeld lijnkleuring en lijnummering.
- Inzet servicepersoneel, Calamiteiten en incidenten.

De Concessiehouder legt de afspraken over de afstemming met de Concessie Binnen/Buiten, zoals bedoeld in artikel 3.3 van het PvE tijdens de implementatieperiode vast in de samenwerkingsovereenkomst.

De samenwerkingsovereenkomst regelt tevens:

- De geldigheid ervan, minimaal 10 Jaar van toepassing en overdraagbaar naar volgende concessie
- Escalatieafspraken
- Samenwerkingsvorm
- Juridische dekking.
- de verplichting voor, indien noodzakelijk, het oprichten separate rechtspersoon voor het leveren en verzamelen reisinformatie. Dit zodat deze informatie los staat van PU en concessiehouders en via de rechtspersoon overdraagbaar is

BIJLAGE C 7 CONTOUREN STRATEGISCH MARKETINGKADER

INHOUDSOPGAVE:

1. WAAROM? Waarom een Strategisch Marketingkader en een gezamenlijk uitvoeringsprogramma? Hoe ziet Provincie Utrecht Marketing voor U-OV binnen de nieuwe concessies? En welke rol speelt een Strategisch Marketingkader daarbij?
2. DE MARKT: Hoe kijkt Provincie Utrecht aan tegen de vervoersmarkt waar U-OV op acteert?
3. WAT? Wat dient in het Strategisch Marketingkader uitgewerkt te worden?
4. HOE? Welke instrumenten zet de Provincie hiervoor in? En wat is de bijdrage van de U-OV vervoerders hierbij?

1. HET WAAROM: STRATEGISCH MARKETINGKADER

Vergroten effectiviteit & efficiency: Marketing gericht werken is ervoor zorgen dat we bewuster de juiste dingen (gaan/blijven) doen om onze doelen te halen, in een structurele Plan-Do-Check-Act-cyclus (minder hokjes, minder adhoc, opnieuw wiel uitvinden, ect.). Dit is iets wat ook een wat langere termijn blik vergt in een Strategisch Marketingkader (5 jaar vooruit), passend tussen de echt langere termijn beleidshorizon (vaak 10 jaar of meer vooruit) en de kortere termijn (jaarlijkse plannen/dagelijkse uitvoering);

Marketing is een activiteit binnen het OV die wij ook meer strategisch willen oppakken: marketinggericht denken en werken is de basis binnen de OV-organisaties –zowel bij de vervoerders als bij de concessieverlener. Hoe we onze hoofddoelen bereiken door OV aan de reizigers aan te bieden (vandaag én morgen), raakt de gehele OV-organisatie en de samenwerking tussen de OV-partijen. Het Strategisch Marketingkader stelt doelen en verbindt deze met de organisaties. Randvoorwaardelijk is wel dat de doelen en uitgangspunten gelijk zijn. Met één U-OV-merk en dezelfde bekostigingsmodellen/opbrengstenverantwoordelijkheden wordt dit speelveld geschapen.

OV-Marketing is meer dan alleen (jaarlijkse) verkoop&promotie; dit is wel een onderdeel van onze activiteiten om onze doelen te bereiken (dat is het vervoerplan of het rijden van bussen ook!). Het Strategisch Marketingkader brengt deze activiteiten in samenhang bij elkaar en gericht op korte & langere termijnactiviteiten.

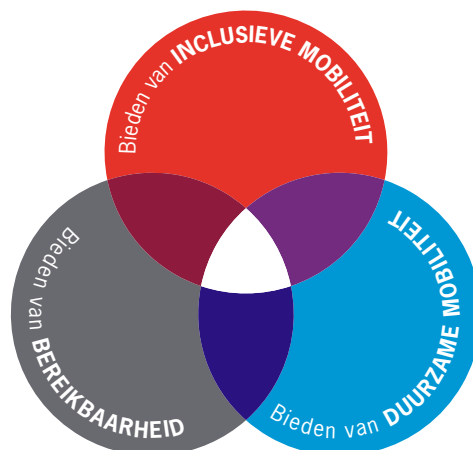
Legt meer focus op klantwensen en op verdien/kostenmodel in het OV: De focus binnen het OV is traditioneel sterk gericht op de bestuurlijk/financiële aspecten (bij concessieverleners) en techniek/planning/kosten/subsidie aspecten (bij vervoerders), waardoor er verhoudingswijs minder focus ligt op de klantwensen, de ontwikkeling van de vervoersmarkt en integrale afwegingen met meer aandacht voor (structurele) opbrengstenvergroting. Het Strategische Marketingkader biedt mogelijkheden om deze balans te herstellen.

Hoge beleidsambities in praktijk brengen: de Provincie Utrecht (plus andere stakeholders en inwoners) verwachten beleidsmatig veel van het OV in dit sterk groeiend stedelijk gebied, vooral dat dit goed aansluit bij de reizigerswensen, de regio minder afhankelijk maakt van automobilititeit, er is voor iedereen –ook buiten de steden- en dit op een betaalbare manier. Dit in de praktijk brengen is een forse opgave, waarin slimme samenwerking noodzakelijk is.

Er is een goede basis. Het OV-gebruik in de Provincie Utrecht is redelijk hoog, klanten zijn in het algemeen behoorlijk tevreden (klantenbarometer). Veel inwoners/bezoekers in de Provincie Utrecht maken al gebruik van tram, bus en/of trein.

Voorkomen Mobiliteitsarmoede en zorgen dat iedereen mee kan doen; OV is er voor en van iedereen, toegankelijk en betaalbaar OV.

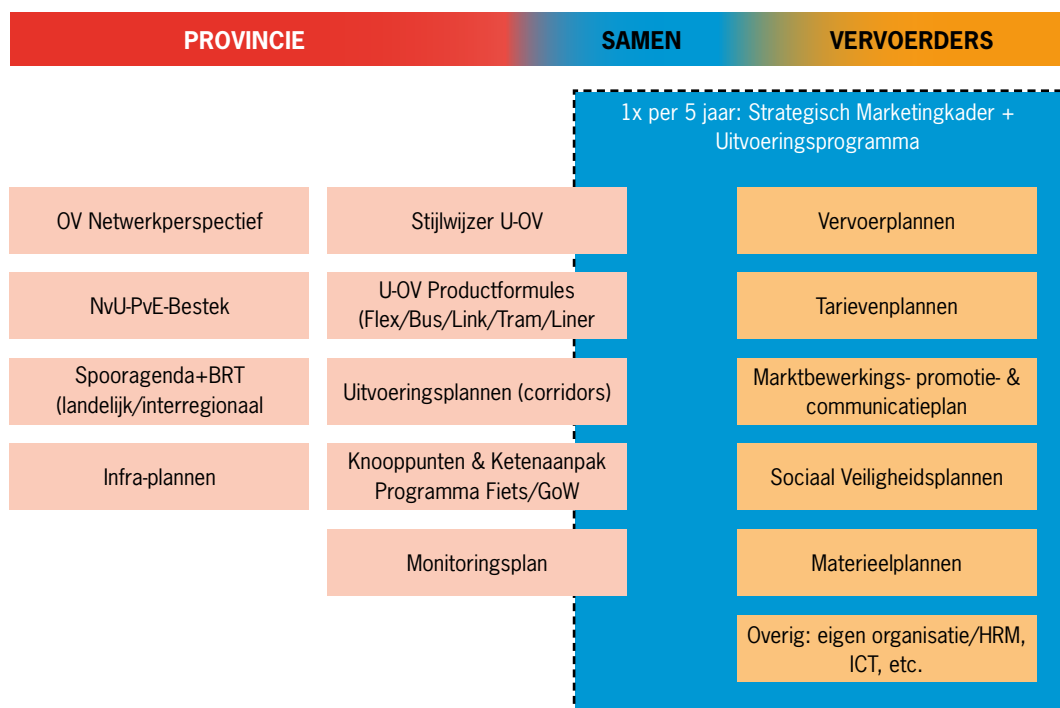
Verbinden van mensen & activiteiten. OV is belangrijk onderdeel binnen totale Mobiliteitsmix (met langzaam verkeer, auto, deel- en keten(mobiliteit)). Kracht van OV zijn de grotere stromen en OV is sterk waar parkeer- en ruimteproblemen zijn en veel economische activiteiten.



Bijdrage aan gezonde & veilige omgeving, gezonde leefstijl, circulair, ruimtebesparend.

Kostenefficient OV
 + Kostenbewust € €
 + Optimize opbrengsten € €
 + Gezonde Buca vervoerder €
 Binnen PU-begroting

Figuur 1: De OV marketingstrategie richt zich op het bereiken van deze doelen:



Figuur 2: welke instrumenten zetten we daar in samenhang voor in.

2. DE MARKT: ONZE BLIK DAAROP

Provinciale OV-markt is met trein & ketenmobiliteit: Omdat het OV-netwerk een samenhangend geheel is in de provincie Utrecht, is de Provinciale vervoersmarkt voor U-OV (+deels aanliggende busconcessies)

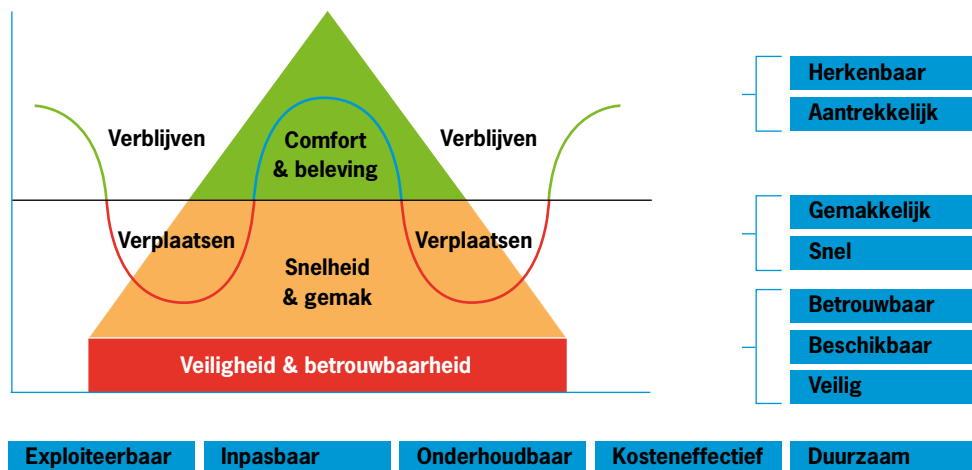
en NS daarom één integraal geheel (=dezelfde inwoners, bezoekers, scholieren/studenten, werkenden, automobilisten, ect.). Verdere differentiatie van deze vervoermarkt is meer geografisch georiënteerd dan naar OV-modaliteit/concessie; ook ketenmobiliteit speelt hierin een grote rol (fiets/deelfietsen, P+R en deelautosystemen).

Onzekerheid is een constante: De vervoersmarkt is door Covid'19 en macro-economische effecten (o.a. energieprijzen, personeelstekorten) onzeker en in beweging, waaronder groei auto- en e-bikebezit en thuiswerken. Belangrijk hierbij is de vervoersmarkt in samenhang te zien met ontwikkelingen in activiteiten in de provincie (bv relatie met het onderwijs, vrije tijdssector, arbeidsmarkt). Reisgedrag staat hiervan nooit los.

Uitvoeringskwaliteit is een risico: Ook het OV-aanbod zelf heeft op de OV-vervoermarkt een negatief effect gehad (afschaling dienstregelingen bij bus/tram/trein, hoge uitval, mondkapjesplicht). Sowieso zien wij een betrouwbaar aanbod én een positief ervaren OV-reis als de basis om verder te kunnen groeien en een positieve attitude tegenover het OV-product te behouden/te vergroten. Zie over de Klantenpiramide. Groeipotentie door focus op instroom, huidige reizigers én uitstroom in OV: De jaarlijkse instroom van studenten en de inwonersgroei hebben een positief effect op het OV-gebruik. Maar in het behouden van reizigers, het aantrekken van nieuwe reizigers en bestaande reizigers meer van het OV te laten gebruiken, is onze indruk dat hier een behoorlijk marktpotentieel ligt. Zeker in combinatie met maatregelen om autogebruik te ontmoedigen.

Wat zijn mogelijke weerstanden? Onze indruk is dat (potentiële) reizigers (te) veel barrières ervaren om (meer) gebruik van het OV te maken, al dan niet in een (duurzame) ketenmobiliteitsmix. Mogelijk betreft dit barrières bij het -fysieke- vervoersaanbod of in de prijs, maar we vermoeden ook (grotere?) andere barrières waardoor reizigers het OV niet (meer) weten te vinden, zoals bijvoorbeeld de perceptie van het OV of door werkgeversbeleid? Welke weerstanden zijn op kortere of op langere termijn aan te pakken en leiden tot gewenste gedragsveranderingen?

Meer zicht op klantwensen & vervoermarkt: Het inzicht in de provinciale vervoermarkt (bus/tram/trein), het actuele gebruik, klantvoorkeuren, motieven, trends en ontwikkelingen is op dit moment zwak en versnipperd aanwezig. Ook hier ligt veel verbeterpotentieel voor de OV-partijen met als doel het aanbod beter af te stemmen op de reizigersvraag. Door allianties aan te gaan, kan dit kennisniveau verhoogd worden (bv met de onderwijssector&kennisinstituten, gemeenten, andere modaliteiten –Keten/Programma Fiets- e.d.). Naast uiteraard het betrekken van reizigers.



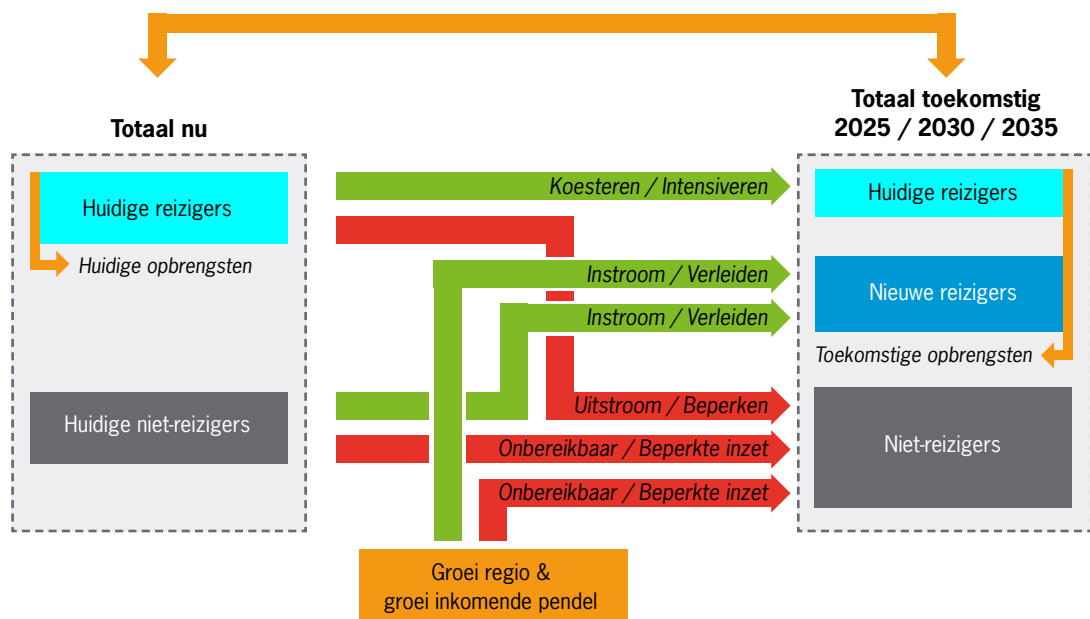
Figuur 3: Klantwenspiramide.

Bij de Provincie staat de reiziger centraal. We streven naar een OV systeem dat aansluit op de wensen van de reiziger en dat op een kostenefficiënte manier is ingericht.

De klantwensenpiramide (zoals beschreven in het Mobiliteitsprogramma 2019-2023 en Uitvoeringsprogramma OV) geeft inzicht in de samenhang tussen die behoeften.

Door het centraal stellen van de huidige reizigersbehoeften en een hoge klantwaardering, wordt een solide basis geboden voor de toekomstige groei.

SERVICE OP ORDE IS TEVREDEN REIZIGERS IS BEHOUD REIZIGERS EN BASIS VOOR GROEI



Figuur 4: Illustratie markt

3. HET WAT, WAT DIEN T IN HET STRATEGISCH MARKETINGKADER UITGEWERKT TE WORDEN.

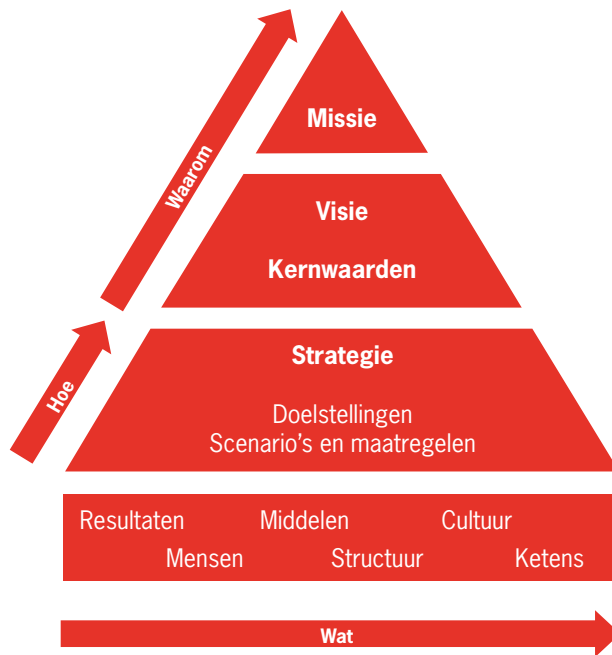
- Scherp maken van de missie & doelen voor U-OV (Provincie en Vervoerders) & organisatieperspectief
- Gezamenlijke visie op/invulling van de vervoermarkt & monitoring
- Uitwerking relaties/inzet OV-marketingmix
- Opstellen U-OV positioneringsstrategie/actualisatie Toine of Voice U-OV (bijgevoegd), gezamenlijke intern/externe communicatiestrategie
- Strategie om dit te bereiken (programmaliijn/werkagenda), samengevat in een Business Model Canvas
- Kader en basis voor de jaarlijkse producten

3.1 GEZAMENLIJKE MISSIE EN STRATEGIE UITWERKEN

- Met beide vervoerders (mogelijk NS op onderdelen?)
- Bij Implementatie
- Bij Herijking
- Gemeenschappelijke basis&kader



- Uitwerking van beleidskaders irt de markt
- Uitwerking van de hoofdoelen in doelstellingen voor de kortere en langere termijn (en gedragsveranderingen naar meer OV-reizigers)
- Samenhang met infra-/knopen/ketens
- Kader voor de Jaarplannen van de vervoerders (marketingplan, vervoerplannen, tarievenplannen)
- (RELATIE MET SAMENWERKINGSAGENDA)



Figuur 5: Illustratie Missie, visie, kernwaarden en strategie

3.2 GLOBALE UITWERKING OV MARKETINGMIX

- Product: U-Flex, U-Bus, U-Link, U-Liner U-Tram, dienstregeling, bussen, trams, haltes, (+NS/keten/AOV), wat zijn verbeterpunten irt doelen?
- Place: OV-haltes(knooppunten)/verkooppunten,
- ->OV-bediening naar plaats/tijd & verbindingen (waar & wanneer biedt het een OV sterk vervoersalternatief? Waar ketenvervoer?)
- Price: Tarief & abonnementen, acties, wat zijn effectieve prijsprikkels?
- Promotion: communicatie, promotie, huisstijl/merk, bekendheid, welke boodschap bij welke doelgroep?
- People: Personeel, ambassadeurs, management,
- Process: Gemak/dienstverlening, samenwerking, totstandkoming plannen, Monitoring/data, leervermogen, efficiency & effectiviteit?
- Physical Evidence: waarderingscijfers, opbrengsten, instappers, bezettingscijfers, concessieprestaties, trends, behalen doelstellingen?

4. HET HOE, WELKE INSTRUMENTEN ZET DE PROVINCIE HIERVOOR IN? EN WAT IS DE BIJDRAGE VAN DE VERVOERDERS HIERBIJ?

Algemeen:

- Een gezamenlijke inzet, vergt ook gezamenlijke inspanning, betrokkenheid & inzet. Dit leggen we vast bij start v/d implementatie (samenwerkingsovereenkomst)

- Meer -gecoördineerde- marketinginzet vergt natuurlijk meer inzet (aandacht), maar veel activiteiten zijn al een logisch en vast onderdeel van de reguliere OV-activiteiten in het concessiebeheer (alleen noemen we dit binnen het OV vaak niet zo). Concrete voorbeelden zijn:
 - Concessiemanagement & -ontwikkeling
 - Financiële analyses & risicomangement
 - Vervoer- en Tarievenplancyclus
 - Data-analyse/monitoring
 - Communicatie, Verkoop en Promotie
 - Extern relatiemanagement
 - Samenhang met overig OV (spoor, omliggende concessies) en Deelmobiliteit/fiets-programma
 - (Extra) marketinginzet moet altijd leiden tot meer kwaliteit/kennis/reizigers/opbrengsten (anders moeten we het niet doen!)
 - Evenementenvervoer is onderdeel van jaarlijks promotie/marketinginzet

STRATEGISCH MARKETINGKADER OPSTELLEN:

- Start tijdens de implementatiefase en ronden we in het 1e concessiejaar af.
- Onderdeel van dit Strategisch Marketingkader is een gezamenlijk uitvoeringsprogramma voor de komende 5 jaar, waarin op hoofdlijnen de activiteiten benoemd zijn om gezamenlijk invulling aan te geven om de kortere en langere termijn doelstellingen (en reizigersgedragsveranderingen) te realiseren.
- Provincie Utrecht is trekker, inclusief externe begeleiding; beide U-OV-vervoerders leveren bijdragen in projectgroep (evt. NS aanvullend, afhankelijk van nadere afspraken met NS/hoofdrailconcessie-afspraken). Op onderdelen kunnen ook met derden afspraken gemaakt worden, bijvoorbeeld omliggende vervoerders of vanuit het fietsprogramma e.d..
- Commitment over het eindproduct op bestuurlijk/directieniveau.
- Na 5 jaar herijking/actualisatie van het Strategische Marketingkader o.b.v. gezamenlijke evaluatie en actuele vervoermarktanalyse.

GEDURENDE DE CONCESSIE:

- Provincie organiseert 2 tot 4 wekelijks marketingwerksessie (dagdeel), waar uitvoering wordt gegeven aan de werkagenda en/of kennis wordt uitgewisseld als uitwerking van het Strategische Marketingkader.
- Beide vervoerders nemen hieraan deel met experts afhankelijk van agenda:
 - Concessiemanager & marketeer (vaste deelname)
 - Vervoerontwikkelaar
 - Financieel expert
 - Data-analist
 - Tarieven-expert
 - Communicatiemedewerker
- Operationeel manager Klantcontactcentrum/Servicewinkels
- Partijen delen relevante vervoermarktgegevens en doen (zelf of extern) onderzoek naar ontwikkelingen in de vervoersmarkt
- Provincie stelt eigen Mobiliteitspanel op en is voor OV-marketing beschikbaar; ook participeert PU in landelijke onderzoeken (o.a. OV-Klantenbarometer/CROW) en bijvoorbeeld met samenwerking gemeentelijke Burgerpanels & ROCOV.
- Provincie & vervoerders zoeken hierbij actief marketing-samenwerking met:
 - Andere vervoerders (NS) en ketenpartijen (bv bij deelfietsen/programma Fiets & knooppunten/P+R)
 - Onderwijs- en kennisinstellingen (bieden stages/opdrachten/afstudeerders/Promovendi bij MBO, HBO, Universiteiten)
 - ROCOV, Rijk/RWS en gemeenten/regionale samenwerkingsverbanden (o.a. Regio Food Valley, U10)

- Overige samenwerkingsverbanden (bv GoedopWeg), werkgeversorganisaties, grote OV-trekkers (bv USP-gebied, binnenstadsondernemersverenigingen) Jaarbeurs, ANWB, etc.
- Delen actief kennis, successen en ervaringen (bv in vakbladen, congressen, excursies/open dagen e.d.)

DE PROVINCIE UTRECHT DRAAGT FINANCIIEEL BIJ MET:

- een bijdrage voor overall-activiteiten (U-OV merk/stijlwijzer, onderzoek, externe advisering, bijdragen aan ketenpartners)
- een subsidie voor de financiering het jaarlijkse marktwerkingsplan, waarbij de vervoerders een deel zelf bekostigen.
- Bijdrage aan DRU-inzet voor aanvullende OV-inzet bij evenementenvervoer (als onderdeel van OV-promotie)

BIJLAGE:

Bijlage Tone of Voice is voorbeeld van uitwerking van Merk U-OV (eigendom PU) door huidige vervoerder i.s.w.m. Provincie.

Deze Tone of Voice wordt gebruikt als kader voor de externe communicatie/promotie

De Tone of Voice wordt periodiek herijkt en zo doorontwikkeld; dit zal ook bij start v/d nieuwe concessies gebeuren (onderdeel uitvoeringsprogramma).



MERKPERSOONLIJKHEID

Een tone of voice hangt nauw samen met de waarden en persoonlijkheid van je merk. Wie je bent, hoe je in de wereld staat en wat je rol is, bepaalt hoe je spreekt, schrijft, klinkt.

Uit een werksessie kwam naar voeren:

- Archetype:** Buurman
Waarden: Dichtbij, betrokken, menselijk en verbindend
Aanvullend: Humor, avontuur en plezier

WAAROM, HOE & WAT

Om extra houvast te hebben, hier alle input geformuleerd wat U-OV doet, hoe wij dat doen en wat onze drijfveer is.

Waarom U-OV bestaat	Hoe wij ons werk doen	Hoe wij ons werk doen
Goed openbaar vervoer is onmisbaar. Om naar je werk te gaan, om familie of vrienden te bezoeken, om je opleiding te volgen, om al het moois in en rond Utrecht te ontdekken. U-OV wil dat iedereen zich prettig en duurzaam kan bewegen in onze mooie stad en prachtige provincie	Wij zijn er voor onze reizigers. Met goede dienstverlening en elke keer weer prettig, betaalbaar en slimvervoer. Wij willen dat reizigers ons waarderen, als waardevol, herkenbaar en duurzaam onderdeel van het dagelijks leven in stad en regio	U-OV verzorgt vervoer per bus en sneltram in de regio Utrecht. We brengen mensen van A naar B. Met de slimme reisoptie: openbaar vervoer. Makkelijk, betrouwbaar, zorgeloos, plezierig en ook nog eens een stuk duurzamer

WAT BETEKENT DAT VOOR DE STEM VAN U-OV?

Als hét OV van iedereen in Utrecht, willen we benaderbaar en herkenbaar zijn voor iedereen die in stad en regio de bus of tram pakt.

We zijn als de buurman op de bakker of op de hoek.

Die jou het gevoel geeft dat hij je kent.

Die jou het gevoel geeft dat je onderdeel bent van de buurt, de stad, de regio.

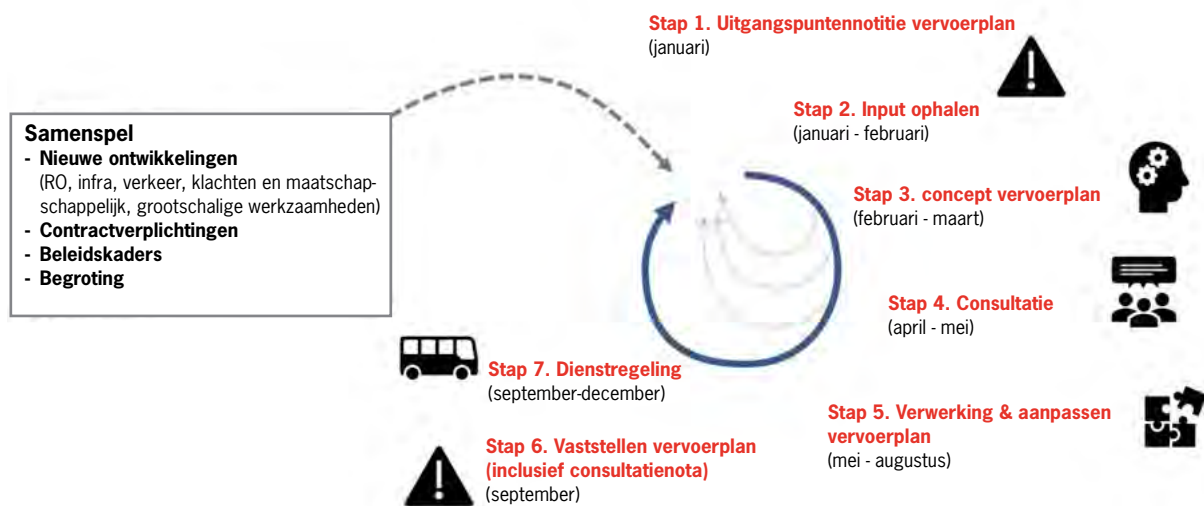
Die jou - met zoiets basaal én essentieel als brood of vervoer - vooruit helpt tijdens je dag en je leven.

TONE OF VOICE

Onze tone of voice is op basis van onze waarden. Dus denken en schrijven we zo:

DICHTBIJ	We zien je U-OV is er voor reizigers in en rond Utrecht. Stad en provincie. We zijn leterlijk dichtbij. Dus spreken we je aan, alsof je tegenover ons staat. Niet als een abstracte doelgroep die we - op afstand - de bus en tram in willen krijgen, maar als persoon middenin het dagelijks leven. We zien je als je naar je werk gaat. We zien je als je chagrijnig bent. We zien je op weg naar een date. We zien je als je zin hebt om je vrienden weer te zien. We zien je staan.
VERBINDEND	We begrijpen je Er is meer in het leven dan vervoer van A naar B. Gelukkig kan U-OV je wel helpen bij wat jou vandaag bezighoudt. Een baby combineren met boodschappen doen is lastig. De hele werkweek naar een scherm staren is doodsaai. Je vindt reizen in het OV misschien wel ingewikkeld of spannend. 's Avonds naar huis fietsen voelt soms onveilig. Je vindt het eigenlijk jammer dat je nog zo weinig hebt gezien van je mooie stad en regio. Je wil je footprint verkleinen, maar ook bij familie op bezoek. We begrijpen dat; we begrijpen je.
MENSELIJK	We raken je Nou ja, óf onze tekst jou raakt, dat is aan jou. Maar we proberen in ieder geval zo te schrijven dat het iets met je doet. Dat je even lacht. Dat je je in een situatie herkent. Dat we je uitdagen. Dat je zin krijgt in nieuwe dingen ontdekken. Dat je net wat minder baalt. Op zo'n manier dat je ziet dat wij ook gewoon mensen zijn.
VERBINDEND	Wij zijn net als jij U-OV verbindt plekken. U-OV verbindt reizigers. En U-OV verbindt bovenal onszelf met de mensen voor wie we het doen. Want wij pakken ook dagelijks de bus of de tram. Wij hebben ook een band met de omgeving en de stad. Wij zijn net als duizenden reizigers die elke dag met ons meereizen. We doen ons best om er voor al de mensen te zijn. Soms door te benoemen wat er mis gaat. Soms door te leren van fouten. Soms door tips te geven voor mooie bestemmingen. En ook door reizigers mee te nemen in onze plannen voor morgen. Nooit als afstandelijk merk, altijd als mensen die ook jou vooruit willen helpen. Samen komen we er wel.

BIJLAGE C 8 JAARLIJKS VERVOERPLAN



STAP 1: UITGANGPUNTENNOTITIE VERVOERPLAN JAAR X+1

De Provincie stelt de jaarlijkse Uitgangspuntennotitie vast op basis van nieuwe ontwikkelingen, contractverplichtingen, beleidskaders en de begroting. De Provincie betreft het ROCOV bij het opstellen van de uitgangspunten.

Na vaststelling door GS worden de Concessiehouder, ROCOV en de gemeenten (ambtelijk) hierover geïnformeerd.

De Provincie informeert PS in een infosessie (1).

Deze stap vindt plaats in januari van jaar x

STAP 2: UITVRAGEN WENSEN BIJ ROCOV EN GEMEENTEN

In deze stap worden de wensen van ROCOV en gemeenten voor het nieuwe vervoerplan opgehaald.

De Concessiehouder vraagt per brief aan ROCOV en alle gemeenten (ambtelijk) naar relevante ontwikkelingen en wensen voor wijzigingen voor komend Dienstregelingjaar (o.a. ruimtelijke ontwikkelingen, grootschalige werkzaamheden).

Deze stap vindt plaats in januari - februari van jaar x

STAP 3: CONCEPT VERVOERPLAN JAAR X+1

De Concessiehouder stelt een Concept Vervoerplan op.

Deze stap vindt plaats in februari - maart van jaar x

STAP 4: CONSULTATIE

Het Concept Vervoerplan jaar +1 ligt voor ter consultatie.

De gemeenten ontvangen het plan en dienen desgewenst reacties in.

Aan ROCOV wordt advies gevraagd.

De Provincie licht, samen met de Concessiehouder, het Concept Vervoerplan toe aan PS in een infosessie (2).

PS heeft de gelegenheid te reageren op de voorgestelde wijzigingen in de concept vervoerplannen. De Concessiehouder consulteert naast de gebruikelijke stakeholders als gemeenten en ROCOV ook reizigers en inwoners. De Concessiehouder is in deze periode de primaire afzender. De Provincie ondersteunt dit proces met inzet van eigen middelen (website, Social Media, en provinciepagina huis-aan-huisbladen).

In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld bij veel of grote wijzigingen is maatwerk nodig en wenselijk in de consultatiefase. De consultatiefase duurt minimaal 6 weken om de gemeenten voldoende gelegenheid te geven te kunnen reageren.

Deze stap vindt plaats in april - mei van jaar x.

STAP 5: VERWERKING EN AANPASSING VERVOERPLAN

De Concessiehouder stelt een consultatienota op. De Concessiehouder doet voorstellen voor wijzigingen van het concept vervoerplan op basis van de consultatie.

De Concessiehouder deelt de consultatienota met de reageerders. ROCOV en gemeenten ontvangen daarmee van de Concessiehouder een reactie op het gegeven advies.

De Provincie geeft samen met de Concessiehouder PS, via een infosessie (3) een terugkoppeling over de reacties en de aanpassingen op het concept vervoerplan.

Deze stap vindt plaats in van mei tot augustus van jaar x.

STAP 6: GS STELT HET DEFINITIEVE VERVOERPLAN VAST

Het resultaat van stap 5, vervoerplan jaar x+1 en consultatienota wordt aangeboden aan GS. Dit vindt uiterlijk plaats in september. PS wordt door de Provincie geïnformeerd over de besluitvorming via een Statenbrief en beschikt daarmee over het definitieve vervoerplan inclusief de consultatie nota waarin staat wat er met de input van alle betrokken stakeholders en reacties uit de samenleving is gebeurd.

Deze stap vindt plaats in september van jaar x.

STAP 7: DE DIENSTREGELING

Na het GS besluit zorgt de Concessiehouder voor de technische uitwerking van de Dienstregeling en tijdige communicatie richting reizigers.

Deze stap vindt plaats van september tot december jaar x.

BIJLAGE C 9 BIJZONDERHEDEN INFRASTRUCTUUR (NOG NIET COMPLEET)

Gemeente	Locatie	Type	Duur	Beperking
De Ronde Venen	Halte Mijdrecht Kogger	Halteren	Permanent	Haltes mogen niet gebruikt worden als pauzeloctie, dat houdt in dat bussen niet langer dan noodzakelijk voor het in/uitstappers van reizigers op deze haltes mogen blijven staan.
Lopik	Zuidzijdseweg/ Benedeneind Zuidzijde	Meerdere	Permanent	Op delen van de route van lijn 106 laat de infrastructuur het niet toe om met standaardbussen te rijden, hier rijdt kleiner materieel.
Oudewater	Hoenkoopse brug	Bus	Rijn-Waal	
Bodegraven-Reeuwijk	Oosteinde tussen Verlengde Tureluur en Woerden			Route buurtbus, ook poller aanwezig
Vijfheerenlanden	Woonwijk Hoef en Haag	Meerdere	Permanent	Inrichting van nieuwe wijk Hoef en Haag (Vianen) niet gericht op inzet grote bus (nu lijn 44), aandachtspunt voor trillingen (verkeersbesluit ontbreekt nog)
Gemeente Utrecht	Busbaan USP Padualaan - WKZ Maxima	Route	Permanent	Vanaf halte Padualaan tot en met WKZ Máxima is er sprake van een gedeelde bus/trambaan. Bushaltes liggen in een haltekom zodat tram vrije baan houdt.
Gemeente Utrecht	Lijn 2 centrum Utrecht	Aslast	Permanent	Op lijn 2 in Utrecht laat de infrastructuur het niet toe om met standaardbussen te rijden, dit geldt voornamelijk voor de hoek Lange Nieuwstraat – Agnietenstraat. 10 meter bussen zijn toegestaan
Gemeente Utrecht	Leidseveer	Route	Permanent	Op het traject Leidseveertunnel – Centrumzijde rijden bus en tram op gedeelde infrastructuur. Verzoek is om in tunnel tram niet in te halen (vanwege schade). Bussen rijden over trambaan richting bushalte centrumzijde door de tunnel op het Smakkelaarsveld
Gemeente Utrecht	Dichtersbaan	Route	Permanent	maximaal aantal ritten op de Dichtersbaan, deze afspraak is vastgelegd in een reactienota in het kader van de bestemmingsplan procedure. maximaal aantal busbewegingen over de Valeriusbaan, dit is privaatrechtelijk vastgelegd tussen de Rabobank en de Gemeente Utrecht
Gemeente Utrecht	Jan van Foreeststraat	Route	Permanent	in een verkeersbesluit vastgelegd dat de bus hier niet meer in mag rijden.
Amersfoort	Haltes Station Amersfoort Schothorst	Halteren	Permanent	Haltes mogen niet gebruikt worden als pauzeloctie, dat houdt in dat bussen niet langer dan noodzakelijk voor het in/uitstappers van reizigers op deze haltes mogen blijven staan.

Gemeente	Locatie	Type	Duur	Beperking
Ede	Tunnel onder spoor in Stationsweg De Klomp	Hoogte	Permanent	Het spoorwegviaduct in de Stationsweg (tunneltje de Klomp) met een hoogtebeperking van 3m en een doorgangsregeling die door middel van een VRI geregeld is. Het ingezette busmaterieel moet afgestemd zijn op de hoogtebeperking, omdat diverse moderne bussen te hoog zijn.
Ede	Veenendaalseweg/ Stationsstraat, De Klomp	Hoogte	Permanent	Het viaduct onder de A12 door, op de grens van gemeente Veenendaal (Stationsstraat) en gemeente Ede (Veenendaalseweg). Ook dit is in De Klomp en de hoogtebeperking is hier 3,50m. Andere motorvoertuigen zijn hier niet toegestaan en alle bussen passen hier onderdoor.
Uithoorn	Permanent			Vanaf de start concessie rijdt de tram tussen Uithoorn Centrum en Amsterdam Zuid. Tussen Uithoorn Centrum en Uithoorn Busstation is er sprake van Tramlijn Amsterdam Zuid – Uithoorn Centrum)
Soest	Eikenlaan, Soest	Route		In Soest is de afspraak dat bussen over de Eikenlaan in maximaal één richting rijden (omdat ze elkaar niet goed kunnen passeren en dan achteruit moeten). Een uitzondering geldt alleen voor klein materieel (zoals de buurtbus).
Zeist	Prins Alexanderweg	Route		Lege ritten van/naar de remise rijden niet over de Prins Alexanderweg in Huis ter Heide maar via de Boulevard en de N238.
Zeist	Spoorwegovergang Den Dolder	Route		Voor de toekomst is de voorgenomen afsluiting van de spoorwegovergang in Den Dolder nog te vermelden. Wanneer dat gaat gebeuren is nu nog onduidelijk.
Zeist	Busstation Slotlaan	Halteren	Permanent	Wellicht komend verkeersbesluit bussen mogen buiten haltekom niet stil staan
Amsterdam	Amsterdam			Afspraken over gebruik van busstations, halteren en bufferen, worden gemaakt tussen vervoerders onderling. Dit is een relevante discussie, vooral vanwege huidige en vooral ook ruimtegebrek op station Bijlmer/Arena. Vervoerders onderling maken een halteverdeling. Mocht hier discussie ontstaan bepaalt de Vervoerregio hoe de ruimte verdeeld wordt. Alle beperkingen van tijdelijke aard lopen via het proces van GVB Verkeersregie. Vervoerders worden middels Verkeersberichten op de hoogte gesteld van tijdelijke beperkingen.
Scherpenzeel	Oosteinde, Scherpenzeel			Het Oosteinde zal waarschijnlijk in 2026 heringericht gaan worden als ETW 30.

Gemeente	Locatie	Type	Duur	Beperking
Leusden	Leusden: wijk Tabaksteeg, Lijn 89/82	Frequentie	Nader te bepalen	De busbaan in Tabaksteeg kan door maximaal vier bussen per uur gebruikt worden (onder voorwaarde en na overleg wellicht hogere frequentie mogelijk)
Hilversum	Kerkbrink, Hilversum		Permanent	Gemeente Hilversum gaat eind 2024 van start met herinrichting Kerkbrink. Vanaf dat moment geen busverkeer meer mogelijk op de Kerkbrink.
Woerden	Dorpsbrug Kamerik	Aslast		4,5t
Stichtse Vecht	Nieuwer ter Aa, Kerklaan	Lengtebeperking		12m
Amersfoort	Stationsplein	Aslast, capaciteit	Nader te bepalen	Gemeente Amersfoort (wegbeheerder) doet onderzoek naar maximale capaciteit. Daarbij is op dit moment de verwachting dat het parkeerdek onder de bufferplek maximaal 6 bussen aankan
Utrecht	USP, Leidscheveertunnel			De bovenleiding hangt standaard op 5,50 meter vanaf de bovenkant van het spoor. In het Uithofgebied is de minimale maat van 4,80 meter gebruikt. De afstand tot de bovenleiding dient minimaal 0,5 meter te zijn. Bij samenrijden op de Heidelberglaan gaan we vanwege in- en uitveren, noodluiken e.d. uit van een maximale hoogte van een bus van 3,80 meter.
Utrecht	Utrecht Centrum			In Utrecht geldt in het centrumgebied een milieuzone, meer info op www.milieuzones.nl

BIJLAGE C 10 DISTRIBUTIEPUNTEN

Huidige functionaliteit/Handelingstabel

Handeling	Huidige situatie	Situatie 2016- medio 2018
Laden saldo	Servicenetwerk (AVM's) Supermarkten* Servicewinkels Centraal station NS-automaten*	Servicenetwerk (AVM's) Supermarkten* Servicewinkels Centraal station NS-automaten*
Ophalen bestellingen (producten)	TVM's AHM's Servicenetwerk (AVM's) Servicewinkels Centraal station Supermarkten* NS-automaten*	TVM's Servicenetwerk (AVM's) Servicewinkels Centraal station Supermarkten* NS-automaten*
Kopen (lege) OV-Chipkaart	TVM's Servicewinkels Centraal station NS-automaten* Servicenetwerk (deels) Supermarkten (deels)*	TVM's Servicewinkels Centraal station NS-automaten* Servicenetwerk (deels) Supermarkten (deels)*
Kopen enkeltjes (tarief wagenverkoop)	TVM's Bestuurder bus plus tram	TVM's Halteautomaten tram (minimumeis) Bestuurder bus
Kopen dagkaarten	TVM's Servicewinkels Centraal station	TVM's Servicewinkels Centraal station Geselecteerde hotels (Gedurende hoogseizoen)*
Restitutie	Servicenetwerk (AVM's) Servicewinkels Centraal station TVM's	Servicenetwerk (AVM's) Servicewinkels Centraal station TVM's
Service en vragen	Servicewinkels Centraal station Servicenetwerk	Servicewinkels Centraal station Servicenetwerk

* Dervoorziening

WEDERVERKOPERS CONCESSIE UTRECHT BINNEN (AVM'S)

Apparatuur afgeschreven op moment wisseling concessies.

1	Boekhandel	Visscher	Middenburcht	VLEUTEN
2	Cigo	Ingrid Janssens	Ursulinehof	VIANEN
3	Cigo	Maarssenbroek	Zwanenkamp	MAARSSSEN
4	Cigo	Nieuwegein	Waardijnburg	NIEUWEGEIN
5	Cigo	Utrecht	Euterpedreef	UTRECHT
6	Delhor Holding B.V.	Heidelberglaan		UTRECHT
7	Kantoorboekhandel	Kees Visschier	Mereveldplein	DE MEERN
8	Mijn	Droomkapper	Planetenbaan	BILTHOVEN
9	P+R	Uithof	Lundlaan	UTRECHT
10	Primera	Bisonspoor	Bisonspoor	Maarssen
11	Primera	Cityplaza	Plein	NIEUWEGEIN
12	Primera	De Gaard	Troosterhof	UTRECHT
13	Primera	De Uithof	Coimbrapad	UTRECHT
14	Primera	Galecop	Winkelcentrum Gallecop	NIEUWEGEIN
15	Primera	Houten Centrum	Stellingmolen	HOUTEN
16	Primera	Makadocenter	Makadocenter	NIEUWEGEIN
17	Primera	Postk. Landaal	Vrijheidsplein	ZEIST
18	Primera	Smaragdplein	Smaragdplein	UTRECHT
19	Primera	Veldhuizen	Molenpolder	DE MEERN
20	Primera	Wouters	Amsterdamsestraatweg	UTRECHT
21	Qbuzz	Jaarbeursplein	Jaarbeursplein	UTRECHT
22	Shop in shop	Vleuten B.V.	Hindersteinlaan	VLEUTEN
23	St. Antonius	Ziekenhuis	Koekoekslaan	NIEUWEGEIN
24	Tabakshop	gagelhof	Zambesidreef	UTRECHT
25	Temming Tabak	Speciaalzaak	Amstelstraat	UTRECHT
26	The Read Shop	Houten	Plein	HOUTEN
27	Ticket	Servicepunt	Stationshal	UTRECHT
28	Ticketservice	Stationshal		UTRECHT
29	Vivant	D.C. Van Starckenborghhof		UTRECHT
30	Vivant	Gagelhof	Zambesidreef	UTRECHT
31	Vivant	Safstar	Andesdreef	UTRECHT

POINTS OF SALE

Het gaat om relatief nieuwe apparatuur. Aangezien het om unieke apparaten gaat is niet bekend wat de technische levensduur is. De basis is in principe een standaard-tablet-computer.

Het gaat hierbij om zogenaamde Point of Sale apparatuur (POS) waarbij niet (zoals bij de AVM) de klant zelf de apparatuur bedient, maar de winkelier. Deze apparatuur is onderdeel geweest van een proef om te kijken of er interesse was in een dergelijke voorziening. In plaats van deze apparatuur mag een AVM worden aangeboden.

Primera Groeneweg (Lombok)
Primera De Gaard (Tuindorp)
Primera Smaragdplein (Hoograven)
Vivant Velthuizen (Kanaleneiland)
Primera De Uithof
Primera Nieuwegein
Primera Maarssen

TICKET VENDING MACHINES (TVM'S)

Technisch afgeschreven in 2025.

Functie: Verkoop losse kaartjes, verkoop anonieme OV-Chipkaarten, afhaken producten en laden van saldo. Betalen met pinpas, creditcard en contant geld (biljetten en munten).

Het gaat hierbij om 6 automaten op Utrecht Centraal van de firma Scheidt en Bachmann. Deze zes automaten bieden een unieke functionaliteit waar volop gebruik van wordt gemaakt: de mogelijkheid van het betalen met contant geld.

TVM	LOCATIE	
201001	Utrecht Centraal	Bussperron B
201001	Utrecht Centraal	Stationshal Jaarbeurszijde
201001	Utrecht Centraal	Stationshal Centrumzijde
201001	Utrecht Centraal	Bussperron D
201001	Utrecht Centraal	Bussperron A
201001	Utrecht Centraal	Bussperron C

KAARTVERKOOPAUTOMATEN (KVA) FIRMA CCV

Aantal: 64

Vervanging: einde levensduur 2029

Functie: verkoop losse kaartjes, saldo laden en producten afhaken. Betalen met pinpas.

Het gaat bij deze automaten om apparatuur van de firma CCV, identiek aan veel NS-automaten.

Veruit de meeste apparaten staan op de tramhaltes. Enkele exemplaren staan op busstations en bij P+R-parkeergarages.

Lijst PM

WEDERVERKOPERS CONCESSIE UTRECHT BUITEN (AVM'S)

U-OV buiten: 32

Apparatuur afgeschreven op moment wisseling concessies.

Functie: afhalen van producten en laden van saldo. Huidige functionaliteit/Handelingstabel

	Naam	Adres	Huisnr.	Postcode	Plaats
1	The Read Shop Abcoude	Hoogstraat	32	1391BV	ABCOUDE
2	The Read Shop Lopik	W Alexanderplein	6	3411BG	LOPIK
3	Mado Montfoort	Waterpoort	2	3417BL	MONTFOORT
4	Primera Tournoyveld	Tournoyveld	99	3443ES	WOERDEN
5	Jumbo Peter Bogers	K Doormanwg	10	3621JX	BREUKELEN UT
6	Primera De Jong	De Lindeboom	16	3641EX	Mydrecht
7	The Read Shop Express	Plevierenlaan	21	3645GN	VINKEVEEN
8	The Read Shop Bunschoten	Spuistraat	20	3752AJ	BUNSCHOTEN SPAKENB
9	Coop Eemnes	Minnehof	8	3755AK	EEMNES
10	Primera De Beer	Tamboeryn	7	3766HA	SOEST
11	Primera Zuid	Zuidpromenade	1	3768EM	SOEST
12	VOF Randsdorp	Rademakerstraat	21	3769BB	SOESTERBERG
13	Primera De Paperclip	Neptunuspln	3	3814BA	AMERSFOORT
14	Primera Peters	Arnhemsewg	35	3817CA	AMERSFOORT
15	The Read Shop Amersfoort	Leusderwg	154	3817KD	AMERSFOORT
16	Syntus info winkel	Stationsplein	109	3818LE	AMERSFOORT
17	Primera Brundel	Hamsewg	46	3828AE	HOOGLAND
18	The Read Shop Verwoerd	W.C. de Biezenkamp	164	3831JA	LEUSDEN
19	Primera Poelman	De Gruttery	7	3831NE	LEUSDEN
20	Dirk van den Broek	Maximaleplein	90	3832JS	LEUSDEN
21	CIGO Scheepjeshof	Scheepjeshof	78	3901CW	VEENENDAAL
22	Primera Van Walsem	Dr S De Bruinepln	31	3904CX	VEENENDAAL
23	Drogisterij Pater Elst	Ryksstrwg	79	3921AC	ELST UT
24	Emte Renswoude	Dorpsplein	14	3927WC	RENSWOUDE
25	Boeken van Lunteren	Voorstr	26	3931HD	WOUDEBERG
26	The Read Shop Doorn	Thorheimpassage	3	3941ET	DOORN
27	PLUS Leersum	Honingraat	57	3956HH	LEERSUM
28	AZC Leersum	Hoogstraat	8	3956NB	LEERSUM
29	Drogisterij De Koenhoek	Koenestr	4	3958XG	AMERONGEN
30	VVW Wijk bij Duurstede	Markt	24	3961BC	WYK BY DUURSTEDE
31	Techador Westeneng	Traay	81	3971GD	DRIEBERGEN RYSENB
32	Tabaksspecialzaak Gerritse	Traay	108	3971GS	DRIEBERGEN RYSENB

