Provincie Limburg

Deel A – E: Programma van Eisen

Concessie Openbaar Vervoer Limburg dec.2016-dec.2031

Gedeputeerde Staten van Limburg

24 juni 2014

Colofon

Deel A – E: Programma van Eisen

Aanbesteding Concessie Limburg

24 juni 2014

Inhoud

A **Inleiding en hoofdkeuzes 4**

A1 Inleiding 4
A2 Hoofdkeuzes aanbesteding 6

B **Definiëring en afbakening van de Concessie Limburg 9**

B1 Begrippenlijst 9
B2 Concessieverleners 17
B3 Scope van de Concessie Limburg 19

C **Algemene eisen aan (de ontwikkeling van) het vervoersysteem 26**

C1 Strategie en ontwikkeling 26
C2 Vervoerplan Limburgnet (Bus/Auto) 38
C3 Communicatie, reisinformatie en promotie 45
C4 OV-chipkaart, Reisproducten, Tarieven en distributie 55
C5 Personeelsbeleid Concessiehouder 67
C6 Sociale veiligheid 70
C7 Data, informatie en rapportages 75

D **Specifieke eisen Trein 82**

D1 Railagenda 82
D2 Vervoerplan Limburgnet (Trein) 85
D3 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit Trein 95
D4 Eisen aan Treinstellen 102
D5 Infrastructuur en procedures 112

E **Specifieke eisen lijndiensten per Bus/Auto 115**

E1 Infrastructuur Bus/Auto 115
E2 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit Bus/Auto 119
E3 Eisen aan Bussen en Auto's 123
E4 Zero emissie 135

F **Bijlagen bij het Programma van Eisen 141**

K **Informatieve bijlagen (bij Bestek) 141**

A Inleiding en hoofdkeuzes

A1 Inleiding

Dit document is het Programma van Eisen (kortweg: PvE) voor de aanbesteding van het Openbaar Vervoer vanaf december 2016 in de provincie Limburg, gevat in de Concessie Limburg.

Dit Programma van Eisen is een concrete uitwerking van het provinciaal openbaar vervoerbeleid zoals dat is opgenomen in de Nota van Uitgangspunten (zie bijlage K.2). Het ontwerp van het Programma van Eisen is ter inzage gelegd voor een algemene inspraak. Tevens heeft er een marktconsultatie plaatsgevonden over zowel de Nota van Uitgangspunten als het ontwerp van het Programma van Eisen (zie bijlage K.3.1. en K.3.2). Het ontwerp van het Programma van Eisen is op basis van de inspraakreacties en de marktconsultatie waar nodig aangepast. Het Programma van Eisen maakt onderdeel uit van het Bestek. Het Bestek bestaat uit het Programma van Eisen (deel A tot en met deel F), de Financiële Bepalingen (deel G en deel H) en de Aanbestedingsleidraad (deel I en deel J) alsmede informatieve bijlagen bij het Bestek (deel K). In de Aanbestedingsleidraad zijn de regels voor de aanbesteding uitgewerkt, waaronder de selectiecriteria en gunningscriteria. Inschrijvers dienen hun Inschrijving te baseren op het Bestek.

Betrokkenheid partners

Net als bij de voorbereiding van de Nota van Uitgangspunten zijn bij de totstandkoming van het (ontwerp van het) Programma van Eisen de Limburgse gemeenten, het Reizigersoverleg Limburg (ROL) en de Vereniging Kleine Kernen Limburg (VKKL) intensief betrokken. Ook zijn aangrenzende openbaar vervoerautoriteiten betrokken bij de totstandkoming van het (ontwerp van het) Programma van Eisen. In het bijzonder zijn de Stadsregio Arnhem Nijmegen en de provincie Noord-Brabant (onder meer met betrekking tot de Maaslijn), Aachener Verkehrsverbund, Nahverkehr Rheinland, Kreis Heinsberg, Städteregion Aachen en Stadt Aachen (in verband met grensoverschrijdende buslijnen en de spoorlijn Heerlen – Aachen Hbf) betrokken. Deze intensieve samenwerking met alle betrokkenen is nodig voor een geslaagde aanbesteding, maar ook tijdens de implementatie en uitvoering van het Openbaar Vervoer volgens de Concessie Limburg.

Leeswijzer

Het Bestek bestaat uit:

Programma van Eisen

- Deel A: Inleiding en hoofdkeuzes
- Deel B: Definiëring en afbakening van de Concessie Limburg
- Deel C: Algemene eisen aan (de ontwikkeling van) het vervoersysteem
- Deel D: Specifieke eisen Trein
- Deel E: Specifieke eisen lijndiensten per Bus/Auto
- Deel F: Bijlagen bij het Programma van Eisen

Financiële Bepalingen (voorliggend document)

- Deel G: Financiële Bepalingen
- Deel H: Bijlagen bij de Financiële Bepalingen

Aanbestedingsleidraad

- Deel I: Aanbestedingsleidraad
- Deel J: Bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad

Informatieve bijlagen

- Deel K: Informatieve bijlagen

Het Bestek wordt tijdens de aanbestedingsprocedure aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die ook onlosmakelijk onderdeel worden van het Bestek.

Deel A t/m E (Programma van Eisen) en Deel G (Financiële Bepalingen) bevat tabellen met genummerde eisen waar de Inschrijving van de Inschrijver aan moet voldoen en waar de Concessiehouder gedurende de hele Concessie Limburg aan moet blijven voldoen. Op sommige plaatsen, met name in het Programma van Eisen, is voorafgaand aan ieder van deze tabellen in tekstvorm een nadere toelichting gegeven die de context schetst waarin de eisen bezien moeten worden. De overige delen van het Bestek zijn niet in tabelvorm opgemaakt.

Geldigheid van bepalingen in het Programma van Eisen

- Deel A van dit Programma van Eisen is bedoeld als toelichting op de gemaakte hoofdkeuzes. Dit deel bevat *geen* bepalingen ten aanzien van de Inschrijver(s) of Concessiehouder.
- Bepalingen in delen B en C hebben betrekking op alle modaliteiten in de Concessie Limburg, tenzij anders vermeld.
- Bepalingen in deel D hebben alleen betrekking op het vervoer per Trein, tenzij anders vermeld.
- Bepalingen in deel E hebben alleen betrekking op lijndiensten per Bus en Auto, tenzij anders vermeld.

A2 Hoofdkeuzes aanbesteding

Op 15 november 2013 hebben Provinciale Staten de Nota van Uitgangspunten OV Limburg vastgesteld (zie bijlage K.2). In de Nota van Uitgangspunten staan de ambities en doelen die de Provincie Limburg heeft geformuleerd voor het Openbaar Vervoer voor de Concessie Limburg. Vanuit de ambities en doelen die voortkomen uit het Provinciaal Omgevingsplan Limburg (POL, verwachte herziening in 2014) en het Provinciaal Verkeer- en Vervoersplan (PVVP, actualisatie in 2014) en het in 2005 door Provinciale Staten vastgestelde openbaarvervoerbeleid, de geleerde lessen van de huidige concessies en de opgaven vanuit veranderende omstandigheden, is in de voornoemde Nota van Uitgangspunten op hoofdlijnen beschreven hoe via de komende Concessie Limburg invulling wordt gegeven aan het realiseren van de ambities en doelen.

Deze ambities en doelen vormden het vertrekpunt voor dit Programma van Eisen.

De ambities en doelen met het Openbaar Vervoer in de Nota van Uitgangspunten

Ambities

Het Openbaar Vervoer levert (nu en in de toekomst) een belangrijke bijdrage aan de bereikbaarheid, het vestigingsklimaat en het leefmilieu van de provincie Limburg. Openbaar Vervoer is belangrijk voor inwoners, bezoekers, werknemers en werkgevers van de provincie Limburg. Openbaar Vervoer is daarbij een integraal onderdeel van de totale mobiliteitsketen van onder andere lopen, de fiets en privéauto en georganiseerd personenvervoer.

De vier centrale ambities voor het Openbaar Vervoer zijn:

De Reiziger centraal: een vraaggericht openbaar vervoersysteem;
Naadloos openbaar vervoersysteem: multimodaliteit via het visgraatmodel geeft optimale afstemming tussen Trein, Bus/Auto en Maatwerk, en vertaalt zich onder andere naar integraliteit in kaartsoorten en Tarieven, reisinformatie en afstemming met het Doelgroepenvervoer;
Bevorderen maatschappelijke participatie: het Openbaar Vervoer draagt eraan bij dat elke burger zich kan verplaatsen door de provincie - dit in samenhang met andere vervoervormen;
Openbaar vervoer zonder grenzen: aansluiting op nationale en internationale Knooppunten en daarmee het ondersteunen van ruimtelijk-economische positie in de Euregio en inspelen op de kansen van toenemende Europese integratie.

Tegen deze achtergrond verwacht de Provincie dat de Concessiehouder streeft naar een maatschappelijk betaalbaar en voor de Reiziger kwalitatief hoogwaardig Openbaar Vervoer, laagdrempelig, met een hoog serviceniveau, betaalbaar en een overzichtelijke, gebruiksvriendelijke structuur. Het (Euregionale) grensoverschrijdend Openbaar Vervoer maakt daar integraal deel van uit.

Doelen met het Openbaar Vervoer

De hierboven genoemde ambities zijn in feite streefbeelden, stippen aan de horizon, waarop permanent wordt gekoerst. Doelen daarentegen kennen echter wel een eindstreep; het is dan ook mogelijk om deze meetbaar te maken en hierover prestatieafspraken te maken.

Bij het formuleren van de doelen staat de Klantenwensenpiramide centraal. Vertaald naar de Limburgse situatie verwacht de Provincie van de Concessiehouder dat de Concessiehouder in alle uitvoeringfacetten behorende bij het Openbaar Vervoer in Limburg (naast het rijden van Treinen en Bussen/Auto's ook reisinformatie, communicatie, Tarieven, haltes, veiligheid, etc) de volgende doelen realiseert die de Provincie voor het Openbaar Vervoer in Limburg voor ogen heeft:

a. Hoge kwaliteitsbeleving en klantwaardering door Reizigers;

b. Eenvoudig te begrijpen en overzichtelijk openbaar vervoersysteem (mentale toegankelijkheid);

c. Naadloze aansluitingen tussen diverse vervoervormen (visgraat en Knooppunten);

d. Punctueel en betrouwbaar Openbaar Vervoer;

e. Toegankelijk en sociaal veilig Openbaar Vervoer;

f. Kosteneffectieve inzet van beschikbare middelen (rentabiliteit en financierbaarheid);

g. Behoud en groei van het aantal Reizigers.

De punten a t/m e vinden hun oorsprong in de Klantenwensenpiramide, punt f beoogt een optimale afstemming tussen de modaliteiten Trein, Bus/Auto en kleinschalig vervoer, een betrouwbare uitvoering van de Dienstregeling en het versterken van het ketenvervoer, via de ondersteuning van combinaties met andere modaliteiten (bijv. auto en fiets). Punt g kan niet los worden gezien van demografische ontwikkelingen in Limburg. Het is dan ook zinvol om op sterke vervoercorridors te streven naar meer Reizigers, om eventuele dalingen elders te compenseren.

Uitwerking ambities en doelen

Sturing

Invulling geven aan de ambities en het realiseren van de doelen is een proces dat voldoende en adequate regie of sturing door de Provincie Limburg behoeft. Het gaat immers niet vanzelf. De wijze waarop de Provincie Limburg invulling geeft aan deze sturing, vindt zijn oorsprong in de Nota van Uitgangspunten. De kaders voor de sturing die daarin staan genoemd, zijn als volgt:

- De Concessiehouder heeft de ontwikkelfunctie;
- De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk;
- Om in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden dient in de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie Limburg flexibiliteit mogelijk te zijn;
- Er zullen voor het Openbaar Vervoer scherpe keuzes gemaakt moeten, en daarvan willen we dat we die gemotiveerd en onderbouwd gemaakt worden;
- De Provincie Limburg wil openbaar vervoer slim organiseren.

Daarbij past een concessieverlener die bij de uitvoering van de Concessie Limburg stuurt op hoofdlijnen en de verantwoordelijkheden voor de uitvoering en ontwikkeling van het vervoersysteem zoveel mogelijk bij de uitvoerende partij, de Concessiehouder, laat. De Provincie Limburg zal een professioneel en zakelijk opdrachtgever zijn die op gepaste afstand van de uitvoering van de Concessie Limburg staat, maar uiteraard vanuit haar publieke verantwoordelijkheid wel sterke invloed zal hebben en nemen op het gezamenlijk te bereiken resultaat.

Rollen en taken

De sturing doet de Provincie vanuit een taakopvatting die is verankerd in de Wet Personenvervoer 2000, waarin is geregeld dat de Provincie Limburg bevoegd gezag is voor het verlenen van concessies en verantwoordelijk is voor de uitvoering van regionaal openbaar vervoer. De rollen, taken en verantwoordelijkheden beslaan een breed spectrum, beginnend op een relatief hoog abstractieniveau bij het formuleren van het OV-beleid en via het verlenen van concessies en sturen op de uitvoering van het beleid, eindigend bij het toezien op het leveren van de prestatie eventueel door handhavend op te treden.

De Reiziger Centraal

De centrale filosofie die in het POL (verwachte herziening 2014) en PVVP (actualisatie 2014) is opgenomen luidt: 'De reiziger centraal'. Hierbij wordt aangegeven waar het in het Openbaar Vervoer om draait: de Reiziger en zijn vervoerbehoefte zijn leidend. De Provincie Limburg is dan ook op zoek naar een Concessiehouder die in al zijn handelen en uitdrukking op de eerste plaats een service- en dienstverlener is en daarbij de reiziger centraal stelt. Een hoge waardering door de klant staat daarbij centraal.

De Provincie verwacht van de Concessiehouder dat hij streeft naar een hoge kwaliteitsbeleving en –waardering van de klant. De Concessiehouder dient te denken en te handelen vanuit de belangen en wensen van de Reiziger en ziet het als zijn verantwoordelijkheid om landsgrensoverschrijdend vervoer in de Limburgse regio te stimuleren en tot wasdom te brengen.

De Concessie Limburg

Vormen van vervoer, behorend tot de Concessie Limburg

Het merendeel van het Openbaar Vervoer in het geografisch gebied van Limburg behoort tot één multimodale Concessie Limburg, met daarin alle busdiensten, concessie- en landsgrensoverschrijdende busdiensten, Buurtbussen, de huidige stoptreindiensten op de verbinding Roermond – Nijmegen (Maaslijn) en Maastricht Randwyck – Heerlen – Kerkrade Centrum (Heuvellandlijn) en drie nieuwe treindiensten: stoptreindienst Roermond - Maastricht Randwyck, stoptreindienst Sittard - Heerlen en treindienst Heerlen - Aachen Hbf.

Aansluiting Doelgroepenvervoer en Openbaar Vervoer

Provincie en gemeenten werken elk vanuit eigen verantwoordelijkheden met elkaar samen om voor iedereen een passende vervoervorm te bieden. Dit kan zijn met Openbaar Vervoer en/of met Doelgroepenvervoer. De aanbesteding van de Concessie Limburg is daarin de eerste stap. Daarmee wordt een scheidslijn tussen beide vormen van vervoer getrokken. Inschrijvers wordt gevraagd om in hun Inschrijving te beschrijven hoe zij de samenwerking met het Doelgroepenvervoer vanuit hun verantwoordelijkheden voor het Openbaar Vervoer vorm kunnen geven. In dit Programma van Eisen is specifiek aangegeven op welke punten dit van de Inschrijvers gevraagd wordt. Dit betreft onder meer de samenwerking met gemeenten en het ROL en VKKL als vertegenwoordiger van Reizigers in het Limburgbrede Ontwikkelteam en Regionale Ontwikkelteams, operationele samenwerking met de Regiecentrale(s) en de wijze waarop tenminste de instrumenten tarieven, communicatie en aansluitingen gebruikt kunnen worden om het gebruiksgemak van Openbaar Vervoer voor Reizigers in het Doelgroepenvervoer te vergroten.

Haltedisplays t.b.v. het bieden van actuele reisinformatie

In de Nota van Uitgangspunten is vastgelegd dat de Provincie Limburg zorgt voor het plaatsen, het beheer en onderhoud van haltedisplays ten behoeve van het bieden van actuele reisinformatie (DRIS-panelen) op de OV-transferia en op een aantal nader te bepalen belangrijke haltes (zie bijlage K.5). De Concessiehouder is verplicht om de hiervoor benodigde data uit het voertuigvolgsysteem aan te leveren aan de landelijke backoffice die deze data verwerkt tot op de haltes bruikbare actuele reizigersinformatie (zie hoofdstuk C.3).

Het bovenstaande vormt het richtsnoer voor de keuzes ten aanzien van de aansturing van de Concessie Limburg en hoofdkeuzes ten aanzien van de inhoudelijke eisen aan het Openbaar Vervoer voor de Concessie Limburg. Daarnaast zullen ook alle toekomstige ideeën, voorstellen en dergelijke moeten worden getoetst aan deze ambities en doelen en filosofie 'De Reiziger Centraal'.

B Definiëring en afbakening van de Concessie Limburg

B1 Begrippenlijst[1]

Begrip	Omschrijving
Aankondiging	De publicatie van de aanbesteding zoals gedaan door het Bureau voor publicaties van de Europese Unie in het Publicatieblad van de Europese Unie.
Aanbestedende Dienst	De Provincie Limburg en Stadsregio Arnhem Nijmegen (ook wel: SAN).
Aanbestedingsrichtlijn	Richtlijn 2004/18/EG van het Europees parlement en de Raad van 31 maart 2004 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor de uitvoering van werken, leveringen en diensten, zoals laatstelijk gewijzigd.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Aanbestedingswet 2012), in werking getreden op 1 april 2013, Staatsblad 2013, 57, geldend tijdens de aanbesteding van de Concessie Limburg.
Aansluiting	Een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen twee Treinen of Bussen / Lijnen van het Openbaar Vervoer die voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden in C.2. Indien van toepassing, ook een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen Treinen of Bussen / Lijnen van het Openbaar Vervoer en andere vormen van vervoer zoals Maatwerk en Doelgroepenvervoer.
Afhaalautomaat	Automaat waarmee een persoon een gekocht Reisproduct en/of saldo op zijn OV-chipkaart kan laden.
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.
Belbus	Openbaar Vervoer per Auto of Bus, volgens een Dienstregeling, waarbij de Ritten alleen daadwerkelijk rijden als deze bijvoorbeeld telefonisch of via internet zijn gereserveerd door één of meer Reizigers.
Besloten Busvervoer	Personenvervoer per Bus of Auto, anders dan behorend tot Openbaar Vervoer.
Bestek	Het beschrijvend document, bestaande uit: Programma van Eisen: • Deel A: Inleiding en hoofdkeuzes • Deel B: Definiëring en afbakening van de Concessie Limburg • Deel C: Algemene eisen aan (de ontwikkeling van) het vervoer • Deel D: Specifieke eisen Trein • Deel E: Specifieke eisen lijndiensten per Bus/Auto • Deel F: Bijlagen bij het Programma van Eisen Financiële bepalingen: • Deel G: Financiële Bepalingen • Deel H: Bijlagen bij de Financiële Bepalingen

[1] Deze begrippenlijst geldt voor het gehele Bestek (deel A tot en met K).

Begrip	Omschrijving
	Aanbestedingsleidraad: • Deel I: Aanbestedingsleidraad • Deel J: Bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad Informatieve bijlagen: • Deel K: Informatieve bijlagen Het Bestek wordt tijdens de aanbestedingsprocedure aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die ook onlosmakelijk onderdeel worden van het Bestek.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Provincie indien de Concessiehouder naar het oordeel van de Provincie zijn verplichtingen niet nakomt. Boetes worden opgelegd conform de boeteregeling zoals omschreven in de Financiële Bepalingen.
Brondata	De ruwe data afkomstig van het bronsysteem, in de meest gedetailleerde vorm en onbewerkt (waaronder doch niet uitsluitend de data afkomstig uit het Exploitatiebeheerssysteem 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 Wp 2000.
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar Vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een Buurtbusorganisatie.
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt uitgevoerd door een Buurtbusorganisatie.
Buurtbusorganisatie	Een vrijwilligersorganisatie (doorgaans een vereniging of stichting) die een Buurtbuslijn uitvoert.
CiCo	Check-in check-out apparaat.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen, die gezamenlijk inschrijven op de aanbesteding.
Concessie	Het recht en de verplichting om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied gedurende een bepaald tijdvak, in de zin van artikel 1 Wp 2000.
Concessie Limburg	De Concessie alsmede het (ondersteunen van) overige vervoer zoals afgebakend in artikel B.3.1 tot en met B.3.14, volgens de voorwaarden beschreven in het Bestek.
Concessiebeheer	Het beheer van de Concessie Limburg, gericht op nakoming van de verplichtingen uit het Bestek, rapportage van de resultaten en correcte financiële afwikkeling.
Concessiegebied	Het (geografische) gebied waarop de Concessie Limburg betrekking heeft, zoals beschreven in paragraaf B.3 van het Programma van Eisen.
Concessiehouder	Degene aan wie de Concessie Limburg is verleend.
Concessieperiode	Het tijdvak waarvoor de Concessie Limburg geldt.
Consumentenplatform	De door de Provincie 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. In de Provincie betreft dit thans het Reizigersoverleg Limburg.

Begrip	Omschrijving
CVL	Centrale Verkeersleiding.
Dag	Kalenderdag.
Dal(periode)	De periode buiten de Spitsperiode.
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.
Dienstregelingkilometer (DRK)	Een kilometer dat een Trein, Bus of Auto daadwerkelijk conform de Dienstregeling ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers.
Dienstregelings-procedure	Procedure tot vaststelling van het Vervoerplan.
Dienstregelinguur (DRU)	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rij-uur, waarin een Trein, Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers. Halteringen langer dan 2 minuten worden niet meegerekend in de berekening van het aantal rij-uren. Halteringen aan het begin- en eindpunt van een Rit mogen nooit worden meegerekend, ook niet als ze korter zijn dan 2 minuten.
Dieseltreinstel (DMU)	Een Treinstel, met een eigen energievoorziening door middel van een of meer dieselmotoren, die direct of indirect de aandrijving verzorgt / verzorgen.
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.
DRIS	Dynamisch reisinformatiesysteem.
Elektrisch Treinstel (EMU)	Een Treinstel, dat wordt aangedreven door elektromotoren en van stroom wordt voorzien door een bovenleiding.
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.
Evenementenvervoer	Personenvervoer van en naar Evenementen, alleen gericht op de bezoekers van deze Evenementen.
Exploitatiebeheers-systeem	Systeem waarmee onder andere de locatie en stiptheid van het Materieel (Treinstel, Bus, Auto) en de uitvoering van de Dienstregeling actueel en real-time op afstand (vanuit de Centrale Verkeersleiding) gevolgd kan worden en daarover automatisch gerapporteerd kan worden alsmede waarmee data ten behoeve van (real-time) reisinformatie en DRIS aangeleverd kunnen worden.
Exploitatiebijdrage	De door de Provincie aan de Concessiehouder te verstrekken financiële middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessie Limburg te verrichten Openbaar Vervoer.
Feestdag	Als Feestdagen worden gehanteerd: Nieuwjaarsdag, de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.

Begrip	Omschrijving
Financiële Bepalingen	Financiële voorwaarden inzake de Concessie Limburg, zoals opgenomen zal worden in Deel G van het Bestek, alsmede deel H van het Bestek waarin de bijlagen bij deel G worden opgenomen.
Flexbus	Vervoerconcept als ondergrens kwalitatief en kwantitatief voor invulling van de Zoekgebieden waarvoor een bediening wordt geëist.
Gedogen	Het dulden door de Concessiehouder van het uitvoeren van vervoer door één of meer anderen binnen het Concessiegebied gedurende de Concessieperiode van de Concessie Limburg.
Gestandaardiseerd kalenderjaar	Een vastgesteld aantal werkdagen, zaterdagen en zon- en Feestdagen per jaar, dat ten behoeve van de financiële verrekening elk jaar hetzelfde is: • 253 werkdagen; • 54 zaterdagen; • 58 zondagen.
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie.
Groene stroom	Elektriciteit waarbij bij opwekking daarvan: • 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.
Gunningsbesluit	Het besluit van de Provincie Limburg waarin wordt besloten aan welke Inschrijver de Concessie Limburg gegund en verleend wordt.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de geldige Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen aan welke Inschrijver de Concessie Limburg zal worden gegund.
Inschrijver	Een (vervoer-)bedrijf dat door middel van zijn Inschrijving een aanbieding doet voor de Concessie Limburg.
Inschrijving	Aanbieding, inclusief bijbehorende bescheiden, door een Inschrijver naar aanleiding van de terzake gehouden aanbesteding gedaan.
Integrale Marketing	Inbedding van de vijf Marketing P's (product, prijs, plaats, personeel en promotie) in de Inschrijving.
Kern	De bebouwde kom van een in het Vervoerplan als 'Kern' aangeduid gebied (zoals een stad of dorp).
Kilometertarief	Het Tarief dat geldt in het Openbaar Vervoer per gereisde kilometer (in aanvulling op het te betalen Opstaptarief).
Knooppunt	Locatie in het Openbaar Vervoernetwerk waarin tussen tenminste twee OV-verbindingen overgestapt kan worden.
Kostendekkingsgraad	De mate waarin de kosten van het Openbaar Vervoer worden gedekt door de opbrengsten (Reizigersopbrengsten plus andere eventuele vervoersgerelateerde opbrengsten die de Concessiehouder ontvangt binnen de Concessie Limburg), uitgedrukt in een percentage.
Lagevloer Bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer over de gehele lengte van de Bus, zodat

Begrip	Omschrijving
	men bij alle deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen over de gehele lengte van de Bus.
Lijn	Het Openbaar Vervoer per Trein en Bus/Auto dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer danwel treinserienummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
Limburg	Het geografisch gebied van de Provincie Limburg.
Limburgnet	Het referentiebeeld voor het te bieden op de vraag gerichte vervoersysteem.
Low-entry Bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer van de voorste deur tot en met de eerste uitstap deur, zodat men bij deze deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen van de voorste deur naar de eerste uitstap deur (geen vloerverhogingen). Na de eerste uitstapdeur zijn treden en vloerverhogingen toegestaan.
Maatwerk/Maatwerk-oplossing	Vervoerkundige oplossing die voorziet in een vervoersbehoefte in Zoekgebieden waar de reizigersvraag naar Openbaar Vervoer te gering is om Lijngebonden Openbaar Vervoer aan te kunnen bieden. Maatwerk kan wel of niet onder de definitie van Openbaar Vervoer vallen. De Buurtbus is geen Maatwerkoplossing.
Marketing	De strategie en middelen die worden ingezet om het Openbaar Vervoer in het geografisch gebied van Limburg optimaal te positioneren, door zoveel mogelijk rekening te houden met de behoeften en specifieke wensen van de Reizigers.
Materieel	De Treinstellen, Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie Limburg.
MIPOV	Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (zoals vastgesteld door het IPO en SkVV). Thans: MIPOV2008 inclusief het addendum.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke weergave van de ten aanzien van het Bestek verstrekte inlichtingen gedurende de inschrijfperiode.
Nachtlijn	Verbindingen per Bus/Auto/Trein die wordt gereden tussen 0.30 uur (begintijd van een Rit) en 6.00 uur (eindtijd van een Rit).
Limburgbrede Ontwikkelteam	Samenwerking van vertegenwoordigers van Provincie, Concessiehouder, RMO's (samenwerkingsverbanden van gemeenten), ROL/VKKL (als adviseur) en anderen die alle ontwikkelingen met betrekking tot het vervoer in de Concessie Limburg in gezamenlijkheid bespreken, uitwerken in concrete ontwikkelvoorstellen, en eventuele besluitvorming hierover voorbereiden.
Oplaadautomaat	Automaat waarmee een persoon een product of saldo met behulp van een PIN-betaling koopt en op zijn OV-chipkaart kan laden. Een Oplaadautomaat bevat ook een Afhaalautomaat-functie.
Openbaar Vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.
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 Kilometertarief).

Begrip	Omschrijving
OV-chipkaart	Oplaadbare en contactloze chipkaart te gebruiken in het Openbaar Vervoer als betaal-, toegangs- en vervoerbewijs.
Provincie / Provincie Limburg	Gedeputeerde Staten van Limburg (die conform artikel 20 van de Wet personenvervoer 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).
Programma van Eisen (PvE)	Het beschrijvend document, bestaande uit: • Deel A: Inleiding en hoofdkeuzes • Deel B: Definiëring en afbakening van de Concessie Limburg • Deel C: Algemene eisen aan de (ontwikkeling van) het vervoer • Deel D: Specifieke eisen Trein • Deel E: Specifieke eisen lijndiensten per Bus/Auto • Deel F: Bijlagen behorend bij het Programma van Eisen
Regiecentrale	Mogelijk te organiseren operationele centrale en aanspreekpunt voor het Doelgroepenvervoer.
Regionaal Ontwikkelteam	Subgroep van het Limburgbrede Ontwikkelteam dat door het Limburgbrede Ontwikkelteam ingesteld wordt om een ontwikkelvoorstel voor een concrete ontwikkeling uit te werken. De samenstelling van een Regionaal Ontwikkelteam is afhankelijk van het ontwikkelvoorstel.
Reiskaart	Een eenmalig te gebruiken papieren of plastic kaartje waarmee in- en uitgecheckt kan worden voor een reis per Trein tenminste tussen de stations die door de Concessiehouder worden bediend of een reis per Bus.
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, SMS-ticketing, etcetera).
Reiziger	Persoon die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer.
Reizigersopbrengst(en)	De middelen die de Concessiehouder genereert als gevolg van het vervoeren van Reizigers vanwege de Concessie Limburg, waaronder begrepen de opbrengsten uit (chip)kaartverkoop en toegedeeld aan de Concessie Limburg, de opbrengsten uit kaartverkoop van regionale vervoerbewijzen en de opbrengsten op basis van de SOV-kaart(en), en andere openbaar vervoergerelateerde opbrengsten.
Rit	Een in de Dienstregeling opgenomen reis van een Trein, Bus of Auto van het beginpunt tot het eindpunt.
Ritkaart	Een eenmalig te gebruiken papieren of plastic kaartje waarmee in- en uitgecheckt kan worden voor een reis met het Openbaar Vervoer zonder overstap.
ROL	Reizigersoverleg Limburg; het ROL is in het kader van de Concessie Limburg aangewezen als consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31, lid 1 Wp2000.
Serviceloket	Locaties waar men terecht kan voor algemene informatie over het Openbaar Vervoer alsmede voor selfservice toepassingen. Persoonlijke hulp wordt niet noodzakelijkerwijs geboden.
Servicepunt	Een door de Concessiehouder ingerichte en bemande locatie waar men terecht kan voor vragen over het Openbaar Vervoer en voor persoonlijke service bij Openbaar Vervoer

Begrip	Omschrijving
	gerelateerde handelingen en informatie in de meest uitgebreide zin.
Scholierenlijn	Een Lijn die in het Limburgnet als zodanig is aangeduid.
SOV-kaart	Studenten Openbaar Vervoerkaart, tegenwoordig OV-reisproduct voor Studenten, waarmee scholieren en studenten die in aanmerking komen voor studiefinanciering in Nederland gedeeltelijk vrij kunnen reizen in het Openbaar Vervoer.
Spits(periode)	De periode op Werkdagen van 7:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 15:00 tot 18:30 uur (middagspits).
Tarief	Een door een Reiziger die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer binnen de Concessie Limburg te betalen bedrag, zoals vastgesteld door de Provincie op voorstel van de Concessiehouder. De meervoudsvorm Tarieven wordt in dit Bestek tevens gebruikt om het geheel van de verschillende door Concessiehouder te hanteren Tarieven aan te duiden.
Tarievenhuis	De totaal van Tarieven en Reisproducten.
Tijdsblok	Een door de Provincie gedefinieerde tijdsperiode van een aantal achtereenvolgende uren of gedeelten daarvan waarin een bepaald niveau van vervoer aangeboden moet worden.
TLS	Trans Link Systems: organisatie die het contactloos gebruik van de OV-chipkaart mogelijk maakt en verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem, de transactieverwerking en de kaartproductie.
Trein	Een Treinstel of combinatie van Treinstellen die wordt/worden ingezet voor één specifieke Rit.
Treinstel	Een vaste combinatie van rijtuigen (bakken) met twee stuurstanden, eigen aandrijving, en ingericht voor het vervoer van personen. Hiertoe worden eveneens vaste combinaties van zgn. trek-duw-treinen of trek-trek-treinen gerekend.
UIC-datum	De datum waarop de nieuwe jaardienstregeling bij de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Vakantieperiode	De vakanties van de middelbare scholen in de regio Zuid (zoals vastgesteld door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Voor grensoverschrijdende Lijnen gelden ook de vakanties van de middelbare scholen in de betreffende regio.
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen tussen twee of meer haltes, wijken of Kernen.
Versterkingsrit	Uitbreiding van een bestaande Rit met een of meer Treinstellen, Bussen of Auto's die op nagenoeg hetzelfde tijdstip rijden als een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit (maximaal 5 minuten voor of na de reguliere Rit). Een Versterkingsrit vormt altijd een *aanvulling op* en nooit een *vervanging van* een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit.
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.
Vervoerplan	Jaarlijks door de Concessiehouder te maken plan betreffende voorgestelde wijzigingen in de Dienstregeling alsmede andere daarmee samenhangende wijzigingen (bijvoorbeeld een andere materieelinzet).

Begrip	Omschrijving
VKKL	Vereniging van Kleine Kernen Limburg.
Vraagafhankelijk vervoer	Vervoer dat alleen rijdt als een of meer Reizigers zich van te voren hebben aangemeld (via door de Concessiehouder aan Reizigers te communiceren wijzen, bijvoorbeeld via telefoon of internet).
Wensbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een Wensbusorganisatie. Particuliere vervoervormen, zoals de Wensbus, vallen niet onder de definitie van Openbaar Vervoer en maken geen deel uit van de Concessie Limburg.
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
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 Limburg zal hebben te gelden.
Zero emissie voertuig	Een Bus of Auto, die wordt voortbewogen zonder verontreinigende uitlaatemissies van dat voertuig. Dit betreft met de huidige stand van techniek een zuiver elektrisch voertuig of waterstofcelvoertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012. Mogelijk kwalificeren (in de toekomst) ook andere typen voertuigen als Zero emissie voertuig. Een hybride elektrisch voertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012, kwalificeert niet als Zero emissie voertuig (zie tevens de nadere toelichting in bijlage F.1). Voertuigen die rijden op (bio)brandstoffen, zoals Groengas en Nexbtl, kwalificeren evenmin als Zero emissie voertuig.
Zero emissie Bus	Zie: Zero emissie voertuig.
Zero emissie Auto	Zie: Zero emissie voertuig.
Zitplaats	Een vaste plaats (stoel) waar Reizigers kunnen zitten in het Materieel (maximaal 12% van het aantal Zitplaatsen per Treinstel mag bestaan uit klapzittingen; deze tellen mee als Zitplaats).
Zitplaatskilometer	Elke kilometer die een afzonderlijke Zitplaats daadwerkelijk conform de Dienstregeling ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers. *Nota bene: de eenheid Zitplaatskilometer wordt uitsluitend gebruikt voor de modaliteit Trein.*
Zoekgebied	Gebied waarin een Maatwerkoplossing geboden wordt.

B2 Concessieverleners

De Provincie Limburg is verantwoordelijk voor een belangrijk deel van het Openbaar Vervoer per Trein, Bus en Auto in het Concessiegebied.

Naast de Provincie Limburg is voor een viertal Lijnen sprake van een andere concessieverlener c.q. opdrachtgever, te weten:

- Treindienst Nijmegen – Roermond (Maaslijn): de Provincie voert namens Stadsregio Arnhem Nijmegen (of haar rechtsopvolger) de aanbestedingsprocedure voor de door SAN te verlenen van de Concessie voor het trajectdeel Cuyk – Nijmegen. Deze Concessie van SAN valt onder de reikwijdte van de Concessie Limburg.
- Busdienst Nijmegen – Venlo (buslijn 83): deze busverbindingen wordt altenerend op grond van een Concessie verleend door Stadsregio Arnhem Nijmegen (of haar rechtsopvolger) (voor het trajectdeel Nijmegen – Milsbeek, Helweg) en op grond van de Concessie Limburg verleend door de Provincie Limburg uitgevoerd.
- Treindienst Maastricht – Heerlen – Aachen Hbf: Nahverkehr Rheinland (NVR) is opdrachtverlener voor het trajectdeel Herzogenrath grens – Aachen Hbf, waarbij de Provincie Limburg in de aanbestedingsprocedure voor de Concessie Limburg penvoerder is voor het verlenen van die opdracht door NVR, maar het Duitse deel van het traject buiten de reikwijdte van de Concessie Limburg.
- Busdienst Heerlen – Parkstad Stadion - Aachen Hbf (buslijn 44): Stadt Aachen is opdrachtverlener voor het trajectdeel Horbach grens – Aachen Hbf, waarbij de Provincie Limburg in de aanbestedingsprocedure voor de Concessie Limburg penvoerder is voor het verlenen van die opdracht door AVV, maar het Duitse deel van het traject valt buiten de reikwijdte van de Concessie Limburg.

Daarnaast hebben de Provincie Limburg en het Aachener Verkehrsverbund afgesproken om Lijnen die onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg door te koppelen met buslijnen die ressorteren onder Duitse concessieverleners zodat nieuwe doorgaande grensoverschrijdende verbindingen ontstaan (zie bijlagen F.2, F.3 en F.8).

nr	Omschrijving
B.2.1	De Concessiehouder is verplicht om direct na het verlenen van de Concessie Limburg overeenkomsten af te sluiten met Nahverkehr Rheinland (ZV NVR) en met het Aachener Verkehrsverbund (AVV) met betrekking tot de grensoverschrijdende buslijnen (zie artikel B.3.3) en de treindienst (Maastricht) – Heerlen – Aachen (zie bijlage bijlage F.10). In deze overeenkomsten wordt de samenwerking met het Nahverkehr Rheinland (ZV NVR) respectievelijk met het Aachener Verkehrsverbund (AVV) geregeld. De Concessiehouder is verplicht alle door ZV NVR en AVV gestelde eisen te accepteren. Dit betreffen onder andere de eisen ten aanzien van de binnen het AVV te hanteren tariefstelling, acceptatie en distributie van vervoerbewijzen en (deelname aan) de verdeling van Reizigersopbrengsten. De betreffende overeenkomsten zijn: • F.11.1 - Kooperationsvertrag zu Verkehrsleistungen im Rahmen der Regionalkonzession Provinz Limburg im Bereich des Aachener Verkehrsverbundes*. Hiervan maken de volgende bijlagen onderdeel uit: o Anlage 1 - Verbundtarifraum AVV (aangehecht aan F.11.1) o Anlage 2 - Geschäftsordnung für den Unternehmensbeirat der AVV GmbH o Anlage 3 - Einnahmenaufteilungsvertrag für den Aachener Verkehrsverbund*

nr	Omschrijving
	o Anlage 4 - Grundlagen zur Einnahmenaufteilung im Aachener Verkehrsverbund o Anlage 5 - Gesellschaftsvertrag der Aachener Verkehrsverbund GmbH o Anlage 6 - Kartografische Darstellung Verbundraum (aangehecht aan F.11.1) o Anlage 7 - Satzung Zweckverband Aachener Verkehrsverbund o Anlage 8 - Verbundbeteiligungsvertrag* o Anlage 9 - AVV-Vertriebsrichtlinie o Anlage 10 - AVV-Verbundtarif o Anlage 11 - AVV-Tarifbestimmungen • F.11.2 - Vertriebsdienstleistungsvertrag zwischen Verkehrsdienstleister und Eisenbahnverkehrsunternehmen* (excl. bijlagen; van dit document is slechts een format ('Muster') beschikbaar, een definitieve versie wordt zo spoedig mogelijk ter beschikking gesteld via Tenderned) • F.11.3 - Kooperationsvertrag zwischen der ASEAG und dem Verkehrsunternehmen* (met 'Verkehrsunternehmen' wordt de Concessiehouder bedoeld) (dit document is nog niet beschikbaar, wordt zo spoedig mogelijk ter beschikking gesteld via Tenderned) • F.11.4 - Kooperationsvertrag zwischen der West GmbH und dem Verkehrsunternehmen* (met 'Verkehrsunternehmen' wordt de Concessiehouder bedoeld) (dit document is nog niet beschikbaar, wordt zo spoedig mogelijk ter beschikking gesteld via Tenderned) • F.11.5 - Eckpunkte eines Kooperationsvertrags zwischen den betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmen im NVR Deze overeenkomsten zijn opgenomen in bijlage F.11, behoudens het 'Kooperationsvertrag zwischen der ASEAG und dem Verkehrsunternehmen' en het 'Kooperationsvertrag zwischen der West GmbH und dem Verkehrsunternehmen'. Deze documenten worden zo spoedig mogelijk ter beschikking gesteld via Tenderned.
B.2.2	De Inschrijver is verplicht alle in B.2.1 genoemde overeenkomsten voorzien van een asterisk (*) te ondertekenen en onderdeel te laten vormen van zijn Inschrijving. Zie ook hoofdstuk I.6 in de Aanbestedingsleidraad.

B3 Scope van de Concessie Limburg

Het merendeel van het Openbaar Vervoer in het geografisch gebied van Limburg behoort tot één multimodale Concessie Limburg, met daarin alle busdiensten, concessie- en landsgrensoverschrijdende busdiensten, Buurtbussen, de huidige stoptreindiensten op de verbinding Roermond – Nijmegen (Maaslijn) en Maastricht Randwyck – Heerlen – Kerkrade Centrum (Heuvellandlijn) en drie nieuwe treindiensten: stoptreindienst Roermond - Maastricht Randwyck, stoptreindienst Sittard - Heerlen (zie bijlage K.4 voor het decentralisatiebesluit) en treindienst Heerlen - Aachen Hbf.

Uitgifte van concessies per vervoersmodaliteit zou ondoelmatig vervoer opleveren, bijvoorbeeld doordat de verschillende concessiehouders dan parallel vervoersaanbod zouden kunnen gaan ontwikkelen. De Provincie kiest daarom voor een multimodale concessie, zodat de concessiehouder de verschillende vervoersmodaliteiten optimaal op elkaar zal afstemmen en complementariteit in plaats van parallelliteit zal nastreven. Zoals hiervoor aangegeven zal de nieuwe concessie onder meer drie nieuwe treindiensten omvatten. Het belang van een goede integratie van modaliteiten zal na afloop van de huidige concessie dus alleen maar toenemen.

De noodzaak van een goede integratie ziet ook niet alleen op het bereiken van synergie tussen verschillende vervoersmodaliteiten, maar ook op geografische afstemming van vervoersvraag en –aanbod. De Provincie kiest er daarom voor het openbaar vervoer in de gehele provincie onder te brengen in één concessie. Dat maakt het mogelijk het openbaar vervoer in de gehele provincie volgens het visgraatmodel te structureren, het model dat voor wat betreft de provincie Limburg bij de huidige concessie werd geïntroduceerd en het model waarmee de Provincie goede ervaringen heeft opgedaan. Het opsplitsen in twee of meer concessies zou de verschillende concessiehouders dwingen een vervoerssysteem te ontwikkelen dat niet georiënteerd zou zijn op de integrale vervoersbehoefte van de provincie maar slechts op een deel daarvan. Dit zal suboptimale oplossingen opleveren, zowel binnen de verschillende concessiegebieden als op de koppelingen ervan.

De Provincie ziet voordelen vanuit drie perspectieven:

(i) De reiziger

De reiziger krijgt een optimaal, op de verschillende vervoersmodaliteiten van trein, bus en maatwerk integraal afgestemd, regionaal openbaar vervoer netwerk aangeboden. Hierdoor wordt de aantrekkelijkheid en het gebruiksgemak sterk vergroot. Voorwaarde om onze ambitie van groei van het aantal reizigers in het openbaar vervoer blijvend te realiseren.

(ii) De dienstverlening.

Eén concessie vermijdt afstemmingsproblemen tussen verschillende vervoerders. Het visgraat model kan verder worden ontwikkeld, waardoor overstap van bus, trein en maatwerk openbaar vervoer maximaal op elkaar aansluiten. Hierdoor wordt de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening sterk vergroot.

(iii) Voor de vervoerder

Schaalvergroting leidt tot mogelijkheden voor de vervoerder om synergievoordelen te behalen met betrekking tot het treinmaterieel en het onderhoud. Maximale uitwisselbaarheid voor het treinmaterieel leidt tot efficiëntere inzet reserve materieel en voordelen bij de aanschaf van het voor de concessie noodzakelijk treinmaterieel. De financiële voordelen zal de vervoerder inzetten in de voorzieningen van het openbaar vervoer om zich te kunnen onderscheiden bij de aanbesteding.

Concessiegebied

nr	Omschrijving
B.3.1	Het Concessiegebied omvat het grondgebied van de gemeenten: Beek, Beesel, Bergen, Brunssum, Echt-Susteren, Eijsden-Margraten, Gennep, Gulpen-Wittem, Heerlen, Horst aan de Maas, Kerkrade, Landgraaf, Leudal, Maasgouw, Maastricht, Meerssen, Nederweert, Nuth, Onderbanken, Peel en Maas, Roerdalen, Roermond, Schinnen, Simpelveld, Sittard-Geleen, Stein, Vaals, Valkenburg aan de Geul, Venlo, Venray, Voerendaal en Weert. In bijlage K.1 is een geografische kaart opgenomen van het Concessiegebied. *Nota bene: momenteel maakt het Openbaar Vervoer per Bus/Auto in de gemeente Mook en Middelaar onderdeel uit van de concessie C2013 van de Stadsregio Arnhem Nijmegen (met als huidige concessiehouder Hermes). Mogelijk wordt dat gedurende de looptijd van de Concessie Limburg (bijvoorbeeld aan het einde van de concessie C2013) gewijzigd en valt het Openbaar Vervoer per Bus/Auto wel toe aan de Concessie Limburg.*
B.3.2	Indien de gemeentegrenzen tijdens de looptijd van de Concessie Limburg wijzigen (bijvoorbeeld als gevolg van een gemeentelijke herindeling) blijven de concessiegrenzen ongewijzigd.
B.3.3	Concessiegrensoverschrijdende Lijnen zijn hetzij toebedeeld aan de Concessie Limburg hetzij aan een concessie van een andere concessieverlener, met uitzondering van het gestelde in artikel B.3.9 t/m B.3.14. Concessiehouders moeten goede afspraken maken zodat een vlekkeloze dienstverlening voor de Reiziger gewaarborgd is op concessiegrensoverschrijdende Lijnen en Verbindingen (bijvoorbeeld afspraken over geldigheid en acceptatie van kaartsoorten en producten, gelijklopende vakantiedienstregelingen en goede Aansluitingen in de netwerken van de aansluitende concessies). Zie ook bijlage F.3 (grensoverschrijdende buslijnen).

Vervoer dat tot de Concessie Limburg behoort

nr	Omschrijving
B.3.4	De Concessie Limburg omvat het Openbaar Vervoer per Trein (voor zover de bevoegdheid bij de Provincie Limburg ligt), per Bus en per Auto in het Concessiegebied, aangevuld met de grensoverschrijdende Lijnen die tot de Concessie Limburg behoren (zie bijlage F.3), het Maatwerk in de Zoekgebieden (zie bijlage F.4), aangevuld met het ondersteunen van een aantal Buurtbuslijnen (zie bijlage F.5) en tijdens de Concessieperiode eventueel aangevuld met ontwikkelopgaven van het personenvervoer per trein (zie B.3.5 en D.2), met uitzondering van het Openbaar Vervoer dat in artikel B.3.5 is uitgezonderd van de reikwijdte van de Concessie Limburg.

Vervoer dat niet tot de Concessie Limburg behoort

nr	Omschrijving
B.3.5	De Concessie Limburg omvat niet: • Het Openbaar Vervoer per Trein op de volgende verbindingen binnen het Concessiegebied, evenals treinvervangende Bussen / Auto's op deze verbindingen: o Treindiensten die behoren (of zullen behoren) tot de Hoofdrailnetconcessie (te weten Intercitytreinen op de verbinding (Randstad-)Eindhoven-Weert-Roermond-Sittard-Maastricht, Intercitytreinen op de verbinding (Randstad-)Eindhoven-Weert-Roermond-Sittard-Heerlen, Intercity- en stoptreinen op de verbinding Eindhoven-Venlo, Stoptreindienst op de verbinding Weert-Roermond (tenzij de Provincie bevoegd wordt voor

nr	Omschrijving
	deze stoptreindienst op de verbinding Weert-Roermond, zie artikel D.2.45 t/m D.2.49)). o Stoptreindienst op de eventuele toekomstige grensoverschrijdende verbinding Weert-Hamont (B) e.v. (tenzij de Provincie bevoegd wordt voor deze stoptreindienst, zie artikel D.2.45 t/m D.2.49). o Stoptreindienst op de grensoverschrijdende verbinding Maastricht-Liège (B) of een gedeelte hiervan (tenzij de Provincie (gedeeltelijk) bevoegd wordt voor deze stoptreindienst, zie artikel D.2.50 t/m D.2.55). o Intercity op de grensoverschrijdende verbinding Maastricht-Liège e.v. (B). o Treindiensten op de grensoverschrijdende verbinding Venlo-Kaldenkirchen (D) e.v. o De bestaande of nog te contracteren treindienst (of vervangende busdienst) tussen Heerlen, Landgraaf, Herzogenrath en Aachen Hbf (D) (of een trajectdeel, incl. tussengelegen stations) (Euregiobahn) tot de Concessiehouder begint met exploitatie van de doorgaande treindienst (Maastricht-) Heerlen-Aachen Hbf (D). o Eventuele toekomstige Intercitytreinen Eindhoven-Heerlen-Aachen Hbf (D). o De door de Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij geëxploiteerde museumspoorlijn Kerkrade-Simpelveld-Schin op Geul-Valkenburg. • De toekomstige grensoverschrijdende tramverbinding tussen Maastricht en Hasselt (B). • P+R-shuttles, waaronder de P+R-shuttle van en naar P+R Maastricht-Noord. • Particuliere vervoervormen, zoals de Wensbus en mogelijk andere initiatieven (ongeacht of deze onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer vallen) ; • Nieuw in te stellen kleinschalige vervoerproducten zoals opgenomen in artikel B.3.8. • Bestaande en nieuw in te stellen systemen voor Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (zoals regiotaxisystemen), waaronder het Doelgroepenvervoer dat onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten valt. • De te Gedogen grensoverschrijdende Lijnen/Verbindingen van andere concessiehouders (zie bijlage F.3). • Veerdiensten en Openbaar Vervoer over water. • Supportersvervoer. • Evenementenvervoer, dat redelijkerwijs niet met het reguliere OV-aanbod kan worden bediend tenzij expliciet door de Provincie met de Concessiehouder hierover afspraken gemaakt zijn. *Voor dergelijke specifieke afspraken tussen Provincie en Concessiehouder over (grootschalige) evenementen wordt door de Concessiehouder een business case opgesteld. De afspraken daarover worden in redelijkheid, billijkheid en transparantie gemaakt. Alle partijen, waaronder ook de Concessiehouder, werken hierbij met een open boek-calculatie.* De Concessiehouder dient bovenstaand vervoer te Gedogen, aldus dat de exclusiviteit voor de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen bovenstaand vervoer te verrichten niet geldt.
B.3.6	In het kader van het bevorderen van het landsgrensoverschrijdend Openbaar Vervoer nemen -ook in de Concessie Limburg- partijen initiatieven om nieuwe openbaar vervoerverbindingen te starten. De Provincie verwacht van Concessiehouder daar waar er geen of amper sprake is van verstoring van het economisch evenwicht in de Concessie Limburg een constructieve opstelling ten aanzien van het Gedogen van deze verbindingen. De Concessiehouder neemt de verplichting daartoe op zich.
B.3.7	De Provincie kan –na overleg hierover binnen het Limburgbrede Ontwikkelteam (en eventueel Regionaal Ontwikkelteam) Lijnen met een zeer lage Kostendekkingsgraad stoppen en uit de Concessie Limburg halen. De Concessiehouder zal hierover uiterlijk 3 maanden voor het stopzetten van die Lijn schriftelijk op de hoogte gesteld worden. De Exploitatiebijdrage zal in deze gevallen

nr	Omschrijving
	aangepast worden conform de flexibiliteitsregeling (voor minderwerk), zoals gespecificeerd is in de Financiële Bepalingen (deel G).
B.3.8	De Provincie behoudt zich het recht voor om binnen het Concessiegebied Verbindingen of Lijnen aan een andere Vervoerder te gunnen, nadat overleg met de Concessiehouder heeft plaatsgevonden en nadat de Concessiehouder de mogelijkheid geboden is een passende alternatieve oplossing te bieden (via het proces zoals beschreven in C.1). Dit gaat om het vervangen van verbindingen met (zeer) weinig vraag (zoals beschreven in B.3.7) door nieuwe kleinschalige(re) vervoerproducten die mogelijk onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer vallen (Maatwerk/Maatwerkoplossingen). Te denken valt aan belbussystemen of deeltaxi's, maar ook andere vervoersystemen zijn denkbaar. Ook is het mogelijk dat dergelijk vervoer op geheel nieuwe Verbindingen wordt opgezet. De Concessiehouder Gedoogt dit vervoer als het niet door de Concessiehouder uitgevoerd wordt. De Provincie ziet er op toe dat deze systemen het economisch evenwicht in de Concessie Limburg van de Concessiehouder niet verstoort.

Vervoer dat gedeeltelijk onderdeel uitmaakt van de Concessie en gedeeltelijk van een andere concessie of opdracht tot het verrichten van personenvervoer

Het Openbaar Vervoer per Trein en per Bus/Auto op onderstaande vier verbindingen ressorteert deels onder de bevoegdheid van andere concessieverleners c.q. opdrachtgevers dan de Provincie Limburg.

nr	Omschrijving
B.3.9	Treindienst Nijmegen – Roermond (Maaslijn): Stadsregio Arnhem Nijmegen (of haar rechtsopvolger) verleent de Concessie voor het trajectdeel Cuijk – Nijmegen . Die Concessie valt onder de reikwijdte van de aanbestedingsprocedure voor Concessie Limburg. Alle Ritten op het traject Roermond – Nijmegen zoals omschreven in hoofdstuk D.2 (en bijlage F.10) worden gereden door de Concessiehouder en vallen onder de reikwijdte van de Concessie Limburg.
B.3.10	Busdienst op Verbinding Nijmegen – Venlo (buslijn 83): De Ritten van Lijn 83 worden in principe gezamenlijk gereden door de Concessiehouder en de concessiehouder van de Stadsregio Arnhem Nijmegen (thans: Hermes onder concessie C2013). De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de exploitatie tussen Venlo en Milsbeek. Gedurende de implementatiefase maken beide concessiehouders onderling afspraken over de verdeling van de Ritten/omlopen. Ritten dienen allemaal doorgaand gereden te worden (op het gehele traject Nijmegen – Venlo, van beginpunt tot eindpunt). Het is niet toegestaan om Ritten op de concessiegrens (i.c. Milsbeek, Helweg) te "knippen".
B.3.11	Treindienst (Maastricht -) Heerlen - Aachen Hbf: Nahverkehr Rheinland (NVR) is verantwoordelijk voor het trajectdeel Herzogenrath grens – Aachen Hbf en zal zelf overeenkomsten tot het verrichten van personenvervoer sluiten met de Concessiehouder, zoals is beschreven in B.2.1. Alle Ritten op het traject Heerlen – Aachen Hbf zoals omschreven in hoofdstuk D.2 (en bijlage F.10) worden als uitgangspunt gereden door de Concessiehouder (vanaf 1 juli 2017) en vallen alsdan binnen de reikwijdte van de Concessie Limburg, voor zover dat vervoer in Nederland wordt uitgevoerd. Het traject Landgraaf – Duitse grens en verder valt buiten de reikwijdte van de door de Provincie Limburg te verlenen concessie in de zin van de Wp 2000, maar wel binnen de door de Provincie Limburg te verlenen opdracht tot het uitvoeren van de Concessie Limburg zoals beschreven in B.3.4. Voor het mogen verrichten van personenvervoer op dat deel van het

nr	Omschrijving
	traject moet de Concessiehouder zelf een beroep doen op de vrijstelling van de concessieplicht vanwege grensoverschrijdend personenvervoer (artikel 19, vanaf lid 4, Wp 2000) door middel van het doen van een melding zoals bedoeld in artikel 57 lid 4 Spoorwegwet. De Concessiehouder verstrekt een afschrift van die melding onverwijld aan de Provincie. Omdat het traject vanaf Landgraaf tot Aachen Hbf buiten de reikwijdte van de concessie in de zin van Wp 2000 valt en daardoor geen wettelijke exclusiviteit voor de Concessiehouder geldt, moet de Concessiehouder dulden dat het desbetreffende traject door een andere spoorwegonderneming wordt gebruikt. Ter beperking van de kans dat dergelijk gebruik zal plaatsvinden, geldt dat de Provincie geen Exploitatiebijdrage zal verstrekken aan een andere spoorwegonderneming die van dat traject gebruik wenst te maken.
B.3.12	Busdienst op Verbinding Heerlen – Parkstad Stadion - Aachen Hbf (huidige buslijn 44): Stadt Aachen is opdrachtgever voor het trajectdeel Horbach grens – Aachen Hbf en zal zelf overeenkomsten tot het verrichten van personenvervoer sluiten met de Concessiehouder, zoals is beschreven in B.2.1. Het trajectdeel Horbach grens – Aachen Hbf valt buiten de reikwijdte van de Concessie Limburg, maar wordt wel meegenomen in de aanbestedingsprocedure (zie bijlagen F.2, F.3 en F.8). In de huidige situatie wordt een deel van de Ritten gereden door de vervoerder van de Stadt Aachen (thans: ASEAG) en worden deze Ritten door de concessiehouder van de lopende concessie Zuid-Limburg gedoogd; de overige Ritten worden gereden door de concessiehouder van de lopende concessie Zuid-Limburg. De samenwerking tussen de Duitse vervoerder en de Concessiehouder, waaronder de verdeling van de Ritten/omlopen, wordt vastgelegd in een overeenkomst (zie Kooperationsvertrag zwischen der ASEAG und dem Verkehrsunternehmen; deze overeenkomst wordt zo spoedig mogelijk beschikbaar gesteld als aanvulling op bijlage F.11).
B.3.13	Busdienst op Verbinding Roermond – Heinsberg (grensoverschrijdende doorkoppeling van huidige buslijnen 79/179/405): Kreis Heinsberg is opdrachtgever voor het trajectdeel Posterholt grens – Heinsberg en zal zelf overeenkomsten tot het verrichten van personenvervoer sluiten met de Concessiehouder, zoals is beschreven in B.2.1 Het trajectdeel Posterholt grens – Heinsberg valt buiten de reikwijdte van de Concessie Limburg, maar wordt wel meegenomen in de aanbestedingsprocedure. In de nieuwe situatie wordt een deel van de Ritten gereden door de vervoerder van de Kreis Heinsberg (thans: West GmbH) en dienen deze Ritten door de Concessiehouder te worden Gedoogd; de overige Ritten worden gereden door de Concessiehouder (zie bijlagen F.2, F.3 en F.8). De samenwerking tussen de Duitse vervoerder en de Concessiehouder wordt vastgelegd in een overeenkomst (Kooperationsvertrag zwischen der West GmbH und dem Verkehrsunternehmen; deze overeenkomst wordt zo spoedig mogelijk beschikbaar gesteld als aanvulling op bijlage F.11).
B.3.14	Busdienst op Verbinding Sittard – Geilenkirchen (grensoverschrijdende doorkoppeling van huidige buslijnen 13/SB 3): Kreis Heinsberg is opdrachtgever voor het trajectdeel Tüddern grens – Geilenkirchen en zal zelf overeenkomsten tot het verrichten van personenvervoer sluiten met de Concessiehouder, zoals is beschreven in B.2.1. Het trajectdeel Tüddern grens – Geilenkirchen valt buiten de reikwijdte van de Concessie Limburg, maar wordt wel meegenomen in de aanbestedingsprocedure. In de nieuwe situatie wordt een deel van de Ritten gereden door de vervoerder van de Kreis Heinsberg (thans: West GmbH) en dienen deze Ritten door de Concessiehouder te worden Gedoogd; de overige Ritten worden gereden door de Concessiehouder (zie bijlagen F.2, F.3 en F.8). De samenwerking tussen de Duitse vervoerder en de Concessiehouder wordt vastgelegd in een overeenkomst (Kooperationsvertrag zwischen der West GmbH und dem Verkehrsunternehmen; deze

nr	Omschrijving
	overeenkomst wordt zo spoedig mogelijk beschikbaar gesteld als aanvulling op bijlage F.11).

Concessieduur

De Concessie Limburg gaat in op de UIC-datum van Dienstregeling 2017 (11 december 2016). De Provincie kiest voor één Concessie Limburg met een looptijd van 15 jaar. De Provincie heeft voor die looptijd in hoofdzaak twee redenen:

(i) Van het totale vervoer dat valt onder de reikwijdte van de Concessie Limburg wordt over de gehele concessieduur meer dan 50% van de waarde gevormd door personenvervoer per Trein. Zoals in de toepasselijke regelgeving ook wordt erkend, heeft deze modaliteit langere exploitatietermijnen nodig om tot rendabel vervoer te komen. De Provincie hecht er zeer aan, dat de Concessiehouder ook daadwerkelijk tot een gezonde exploitatie van de Concessie Limburg kan komen. De ervaring laat zien, dat een concessievorm waarin enkel op lage kosten en/of op maximale flexibiliteit aan de zijde van de vervoersautoriteit wordt gestuurd tot kwaliteitsverlies leidt. Gelet op de centrale rol die personenvervoer per trein in de Concessie Limburg speelt wil de Provincie de Concessiehouder in staat stellen solide businessmodellen te hanteren, ook waar het de looptijd van de Concessie Limburg betreft.

(ii) Daar komt bij, dat dit PvE hoge eisen aan de Concessiehouder stelt inzake innovaties en inzake investeringen in rollend materieel, zowel Bussen/Auto's als Treinstellen. Die investeringen zullen belangrijk bijdragen aan de kwaliteit van het Openbaar Vervoer in de Provincie Limburg, maar die investeringen moeten wel terugverdiend kunnen worden. Om voldoende terugverdientijd aan de Concessiehouder te gunnen en om te bevorderen, dat de vervoerstarieven ondanks hoge investeringen zo laag mogelijk gehouden kunnen worden, is een looptijd van 15 jaar wenselijk.

Een lange looptijd heeft ook nadelen. Gedurende die looptijd heeft de Concessiehouder immers niet de prikkel van een aanbesteding om de kwaliteit van het vervoer te optimaliseren. Mede om die reden zal het vervoer na 8 jaar grondig geëvalueerd worden. Blijkt uit die evaluatie dat het vervoer in betekenisvolle mate achterblijft bij de eisen die aan de Concessiehouder worden gesteld, dan kan de Concessie Limburg beëindigd worden zodra de Concessie Limburg 10 jaar geduurd heeft.

nr	Omschrijving
B.3.15	De Concessie Limburg heeft een looptijd van 15 jaar. De Concessie Limburg loopt van het begin van de UIC-datum van Dienstregeling 2017 (11 december 2016) tot en met het einde van de UIC-datum van de Dienstregeling 2031 (uiterlijk 31 december 2031).

Verlenging en beëindiging

nr	Omschrijving
B.3.16	De Provincie kan de Concessie Limburg eenzijdig met maximaal een maand verkorten of verlengen als de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling van het overige Openbaar Vervoer daar aanleiding toe geeft.
B.3.17	De Concessie Limburg kan in aanvulling op artikel B.3.15 eenmaal door de Provincie worden verlengd onder gelijkluidende voorwaarden voor een periode van ten hoogste 24 maanden, indien de aanbesteding van de concessie voor de aansluitende concessieperiode (nog) niet heeft geleid tot een concessieverlening.

nr	Omschrijving
B.3.18	De Concessiehouder kan de Concessie Limburg niet eenzijdig beëindigen.
B.3.19	Indien de Concessiehouder de voorwaarden zoals omschreven in het Bestek en de Concessie Limburg en/of de toezeggingen in zijn Inschrijving niet nakomt en sprake is van ernstige tekortkomingen ter zake, kan de Provincie op ieder moment besluiten de Concessie Limburg te beëindigen. De Provincie kan hiertoe besluiten indien er sprake is van een of meer situaties zoals omschreven in het Bestek dan wel voortvloeit uit de wet.
B.3.20	Na 8 jaar (zijnde in 2024) zal een grondige evaluatie (mid term review) plaatsvinden van de uitvoering van de Concessie Limburg door Concessiehouder conform de voorwaarden zoals omschreven in het Bestek en de Concessie Limburg en/of de toezeggingen in zijn Inschrijving. Bij ernstige tekortkomingen behoudt de Provincie zich het recht voor om de Concessie Limburg 10 jaar na aanvang te beëindigen. Dit is het einde van de UIC-datum van de Dienstregeling 2025 (uiterlijk 31 december 2026). De voorwaarden waaronder de Concessie Limburg kan worden beëindigd zijn beschreven in het Concessiebesluit (concept) in bijlage H.1.

C Algemene eisen aan (de ontwikkeling van) het vervoersysteem

C1 Strategie en ontwikkeling

Overkoepelende visie Strategie en Ontwikkeling

De Provincie zoekt een Concessiehouder die niet alleen het beste invulling kan geven aan de ambities en doelen en de uitwerking daarvan als beschreven in hoofdstuk A.2. Concreet zoekt de Provincie een Concessiehouder:

- met visie op de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, passend bij de ambities en doelen van de Provincie Limburg en de uitwerking daarvan (zie hoofdstuk A.2) en de nieuwe rolverdeling met het Limburgbrede Ontwikkelteam en diverse Regionale Ontwikkelteams, en de ambitie en daadkracht om dit in realiteit om te zetten;
- die denkt en handelt vanuit de belangen en wensen van de Reiziger en bij voortduring kwaliteit voor de Reiziger levert, op alle aspecten van het Openbaar Vervoer en flexibel inspeelt op veranderende omstandigheden;
- die service- en dienstverlener is;
- die Marketing optimaal benut om meer Reizigers aan te trekken;
- die het als zijn verantwoordelijkheid ziet om landsgrensoverschrijdend vervoer in de Limburgse regio te stimuleren en tot wasdom te brengen;
- die aanhechting zoekt met andere vormen van vervoer, waaronder het Doelgroepenvervoer en andere Vervoerders.

De Provincie verwacht dat Inschrijvers hun ambities op bovengenoemde aspecten tot uitdrukking brengen in een op te stellen **Overkoepelende visie Strategie en Ontwikkeling**. In deze visie zet een Inschrijver de samenhang tussen alle in dit Programma van Eisen gevraagde onderdelen uiteen en brengt hij de relatie in beeld met de genoemde ambities en doelen van de Provincie (zie deel A). Daarmee dient de Overkoepelende visie Strategie en Ontwikkeling als kapstok voor de overige, onderliggende beschrijvingen en visies van de Concessiehouder. De Concessiehouder kan tijdens de looptijd van de Concessie Limburg aangestuurd en afgerekend worden op zowel het nakomen van elk van de afzonderlijke eisen als op zijn integrale en pro-actieve manier van werken. Daarmee kan de Provincie sturen op het realiseren van de ambities en doelen en de uitwerking daarvan als beschreven in hoofdstuk A.2.

nr	Omschrijving
C.1.1	De Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een **Overkoepelende visie Strategie en Ontwikkeling** waarin hij uiteenzet in welke richting hij het Openbaar Vervoer ontwikkelt. In hoofdstuk I.6 (Aanbestedingsleidraad) is nader uitgewerkt op welke aspecten de Inschrijver in dient te gaan in de Overkoepelende visie Strategie en Ontwikkeling..
C.1.2	De Inschrijver levert bij zijn Inschrijving de volgende beschrijvingen, plannen en visies: *Toetsingscriteria (zie paragraaf I.6.2):* • Beschrijving Implementatie (zie hoofdstuk I.6.2). • Exploitatiebijdrage en kwantiteiten Bus/Auto, Trein, Zoekgebieden (zie hoofdstuk I.6.2) • Te tekenen overeenkomsten ZV NVR en AVV (zie artikel B.2.2) • Visie Ontwikkelopgave stoptreindienst Maastricht – Eijsden (- Liège) (zie artikel D.2.50 t/m

nr	Omschrijving
	D.2.55). • Visie Ontwikkelopgave stoptreindiensten Weert – Roermond en Weert – Hamont (zie artikel D.2.45 t/m D.2.49). • Opgave van de tijdelijke Dieseltreinstellen (zie artikel D.4.15). • Vervangend vervoerplan Maaslijn (zie artikel D.5.3 en G.3.13). • Overkoepelende visie Strategie en Ontwikkeling (zie artikel C.1.1). *Kwalitatieve Gunningscriteria (zie paragraaf I.6.3):* • Vervoerplan Limburgnet (Bus/Auto: zie artikel C.2.1, Trein: zie artikel D.2.1). • Vervoerplan Zoekgebieden (zie artikel C.2.9). • Vervoerplan Nachtlijnen (zie artikel C.2.10). • Beschrijving communicatie, reisinformatie en promotie (zie artikel C.3.1). • Beschrijving OV-chipkaart, Tarieven en distributie (zie artikel C.4.1). • Beschrijving Materieel (Bus/Auto: zie artikel E.3.1 en E.3.2, Elektrische Treinstellen: zie artikel D.4.2 en D.4.3). • Beschrijving kwalitatief gericht personeelsbeleid (zie artikel C.5.4). • Beschrijving Uitvoeringskwaliteit (zie artikel D.3.4 en E.2.4). • Beschrijving MVO, Participatie en social return (zie artikel C.1.18). • Beschrijving Realisatiepad zero emissie (zie artikel E.4.14). • Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht: inhoudelijke beschrijving (zie artikel E.4.13). *Kwantitatieve Gunningscriteria (zie paragraaf I.6.3):* • Aantal Ritten Limburgnet (Bus/Auto: zie artikel C.2.1, Trein: zie artikel D.2.1) . • Zitplaatscapaciteit Trein (zie artikel D.3.6). • Reductie CO_2 emissie (zie artikel E.3.18). • Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht: mutatieprijs (zie artikel E.4.13). *Nota bene: de wijze waarop deze Toetsings- en Gunningscriteria worden beoordeeld en gewaardeerd is nader uitgewerkt in de Aanbestedingsleidraad (hoofdstuk I.6).*
C.1.3	De Concessiehouder verplicht zich de Concessie Limburg uit te zullen voeren in overeenstemming met: • de in de Concessie Limburg en het Bestek (met inbegrip van het Programma van Eisen) vervatte voorwaarden; • al hetgeen Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden (met inbegrip van de optie, indien en zodra deze door de Provincie worden gelicht).
C.1.4	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor volledige uitvoering van de door hem ingediende beschrijvingen, plannen en visies in zijn Inschrijving, zoals bedoeld in bij artikel C.1.2. De kosten die gemoeid zijn met de uitvoering van deze beschrijvingen, plannen en visies zijn integraal onderdeel van de financiële bieding van de Concessiehouder voor de gehele Concessie Limburg, met inachtneming van de gewenste doorontwikkeling en flexibiliteit zoals beschreven in het Programma van Eisen (en Financiële Bepalingen). Dit betekent dat de beschrijvingen, plannen en visies moeten worden uitgevoerd binnen de Exploitatiebijdrage (vermeerderd met de eventuele bijdrage(n) voor ingekochte optie), tenzij anders vermeld in het Bestek.

Flexibiliteit en pro-activiteit tijdens de looptijd van de Concessie Limburg

Concessiemanagement

De ontwikkelingen staan niet stil gedurende de looptijd van de Concessie Limburg. Aangezien op het moment van aanbesteden niet alle toekomstige ontwikkelingen zijn te overzien, is het van belang dat er binnen de kaders van de afspraken voldoende flexibiliteit wordt ingebouwd om in te spelen op veranderingen. Om ervoor te zorgen dat er binnen die flexibiliteit de juiste zaken worden gedaan en de -soms verschillende- belangen van de Reizigers, de Provincie en de Concessiehouder in een goede balans liggen, is actief concessiemanagement noodzakelijk. Concessiemanagement is meer dan concessiebeheer. Concessiebeheer behelst het zakelijk beheren van het contract, concessiemanagement betreft een pro-actieve bijdrage aan de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer door alle betrokken partijen. Het een kan niet zonder het ander. Daarom zet de Provincie sterk in op beiden sporen: concessiebeheer en concessiemanagement.

Het doel van concessiemanagement is:

- om het vervoeraanbod in te vullen naar wensen en behoeften van Reizigers en veranderingen daarin, bijvoorbeeld door demografische ontwikkelingen, ontwikkelingen in het onderwijs of door nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen;
- om het vervoersysteem steeds gemakkelijker te maken, een steeds groter onderdeel van het woon-werkverkeer en toerisme, recreatie en cultuur te maken en de kwaliteit en mogelijkheden van het OV steeds meer bekend te maken;
- om nieuwe vervoerproducten op maat te ontwikkelen voor verbindingen met weinig vraag, bijvoorbeeld in combinatie met het doelgroepenvervoer van gemeenten;
- om een betere toeleiding van het vervoeraanbod vanuit de WMO, WSW of leerlingenvervoer naar het beschikbare OV mogelijk te maken (in samenwerking met gemeenten en doelgroepenvervoerders);
- om in te spelen op financiële wijzigingen, bijvoorbeeld bezuinigingen op de bijdrage (thans: Brede Doeluitkering (BDU)) die de Provincie van het Rijk ontvangt voor Openbaar Vervoer;
- om de realisatie van de doelen en ambities van de Provincie mogelijk te maken;
- om innovaties en vernieuwingen te realiseren.

Concessiemanagement leidt tot een klimaat waarin iedereen vanuit zijn eigen rol optimaal kan floreren en gedreven is om het beste uit het Openbaar Vervoer te halen. Concessiemanagement:

- is het doorontwikkelen van de Concessie Limburg door de Provincie en Concessiehouder samen, aangevuld met ondersteunende derden, zoals gemeenten, vertegenwoordigers van Reizigers (ROL, VKKL), scholen, werkgevers, toerismenetwerk, etc;
- is samen continu ontwikkelen, verbeteren, pro-actief en pragmatisch oplossingen vinden en die ook vlot uitvoeren;
- is proberen, onderzoeken, leren, aanpassen, proberen, etc. Er is ruimte voor vernieuwen en voor fouten maken;
- is het geven van een effectieve rol voor monitoring: niet alleen veel data verzamelen en sturen op afspraken nakomen, maar ook inzicht krijgen in de successen en problemen in het gebruik en de kwaliteit van het aanbod, de behoeften van Reizigers en hoe je daarin kunt voorzien.

Samenwerken in het Limburgbrede Ontwikkelteam en Regionale Ontwikkelteams

Een belangrijke bouwsteen om flexibel en pro-actief op de vraag naar vervoer in te blijven spelen en de kwaliteit hoog te houden is de samenwerking tussen Concessiehouder, Provincie, (samenwerkingsverbanden van) gemeenten en andere organisaties. Dit gebeurt in het overkoepelende Limburgbrede Ontwikkelteam en diverse Regionale Ontwikkelteams. De Provincie en Concessiehouder zijn

de vaste leden van zowel het overkoepelende Limburgbrede Ontwikkelteam als van de Regionale Ontwikkelteams. In het overkoepelende Limburgbrede Ontwikkelteam nemen daarnaast de RMO's (samenwerkingsverbanden van gemeenten, onder meer vanwege de afstemming met het Doelgroepenvervoer) deel. Andere partijen, als onderwijsorganisaties, grote werkgevers (danwel koepels), grote zorginstellingen (danwel koepels), culturele en recreatieve organisaties nemen op initiatief van henzelf, Concessiehouder, Provincie of RMO's deel aan het Limburgbrede Ontwikkelteam indien er voor wat betreft het onderwerp dat aan de orde is aanleiding toe is zodat adequaat op concrete ontwikkelingen in te spelen. Deze partijen worden in ieder geval regelmatig bij het Limburgbrede Ontwikkelteam uitgenodigd om voeling te houden met ontwikkelingen die voor het spelen en om het Limburgbrede Ontwikkelteam in algemene zin scherp te houden. De Reiziger wordt via de ROL en VKKL bij het Limburgbrede Ontwikkelteam betrokken – zij zijn adviseur van het Limburgbrede Ontwikkelteam wat voor wat betreft het ROL recht doet aan hun wettelijke positie. Voor zover de in het Limburgbrede Ontwikkelteam te behandelen thema's ook Concessie- of landsgrensoverschrijdend vervoer betreffen, zullen de desbetreffende opdracht- en concessieverleners (NVR, AVV, SAN, etc.) ook participeren in het Limburgbrede Ontwikkelteam. In de Regionale Ontwikkelteams wordt samengewerkt tussen de partijen die benodigd zijn om specifieke ontwikkelvoorstellen uit te werken en te implementeren. Regionale Ontwikkelteams worden ingesteld door het Limburgbrede Ontwikkelteam op basis van de specifieke ontwikkelvoorstellen die worden uitgewerkt.

In het Limburgbrede Ontwikkelteam worden alle ontwikkelingen afgestemd en concrete afspraken gemaakt over de uitvoering en vindt de afstemming plaats met het Doelgroepenvervoer. Alle belangrijke keuzes met financiële consequenties zullen door de partijen die daartoe bevoegd zijn worden genomen (het Ontwikkelteam zelf heeft dus geen beslissingsbevoegdheid). Voor wijzigingen die buiten de concessieafspraken vallen en/of waarvoor extra danwel minder Exploitatiebijdrage benodigd is, is (schriftelijke) toestemming en/of een besluit van de Provincie (College van Gedeputeerde Staten) nodig. Voor zover deze financiële gevolgen betrekking hebben op Nahverkehr Rheinland, het Aachener Verkehrsverbund of op de decentrale opdrachtgevers binnen het Aachener Verkehrsverbund moeten deze gevolgen aan de desbetreffende besluitvormingsorganen ter goedkeuring worden voorgelegd.

Een goede samenwerking in zowel het Limburgbrede Ontwikkelteam als in de Regionale Ontwikkelteams is een randvoorwaarde voor succes: de Concessiehouder heeft de meeste kennis van de markt en kent zijn klant het beste; de gemeenten zijn als wegbeheerder verantwoordelijk voor de infrastructuur (onder andere ook voor de ontwikkeling van OV-transferia, zie bijlage K.20 voor de concept-visie op Knooppunten en tophaltes in Limburg) en kunnen de vraag naar OV via doorstromingsmaatregelen en flankerend beleid beïnvloeden (bijvoorbeeld parkeerbeleid) en zijn tevens verantwoordelijk voor het Doelgroepenvervoer. Verder vormt hun lokale kennis en netwerk van ondernemers en organisaties belangrijke input. De vertegenwoordigers van Reizigers kijken vanuit het gebruikersperspectief naar het OV-aanbod en vormen daarmee een belangrijk klankbord en adviseur. Andere organisaties kijken vanuit het belang dat zij vertegenwoordigen naar de ontwikkelingen in Limburg en het effect en belang daarvan voor het Openbaar Vervoer.

Rollen en verantwoordelijkheden

De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het OV: van hem wordt het initiatief verwacht om met onderbouwde plannen en ideeën te komen, hij werkt voorstellen voor benodigde ontwikkelingen uit en betrekt en overtuigt Provincie, gemeenten en anderen hierbij. Elke partij heeft immers een deel van de knoppen in handen die nodig zijn om het Openbaar Vervoer te ontwikkelen. Het Limburgbrede Ontwikkelteam is voor alle partijen een platform om ideeën, wensen en voorstellen in te brengen. De lead ligt dus primair bij de Concessiehouder, maar er is initiatiefrecht voor alle partijen. Indien er sprake is van een noodzakelijke inkrimping van de (totale) beschikbare Exploitatiebijdrage, zal de Provincie dit tijdig agenderen in het Limburgbrede Ontwikkelteam, zodat op deze ontwikkelingen

geanticipeerd kan worden. Uitvoering van ontwikkelvoorstellen wordt gedaan in Regionale Ontwikkelteams die terugkoppelen naar het Limburgbrede Ontwikkelteam. Een ontwikkelvoorstel waarover overeenstemming bestaat in het Limburgbrede Ontwikkelteam wordt uitgewerkt in een Regionaal Ontwikkelteam, dedicated voor de uitwerking van dat ontwikkelvoorstel.

Stap 1: Initiatief.
De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het vervoeraanbod en initiatieven zullen dus vooral van de Concessiehouder komen. Echter, ook de andere betrokken partijen staat het vrij om ontwikkelvoorstellen in te brengen in het Limburgbrede Ontwikkelteam. Een ontwikkelvoorstel omvat een omschrijving van het plan en een eerste onderbouwing waarom het voorstel in ogen van de initiatiefnemer nodig is en wat het oplevert.

Stap 2: Besluit tot instellen Regionaal Ontwikkelteam.
Het Limburgbrede Ontwikkelteam toetst op hoofdlijnen of het ontwikkelvoorstel inderdaad als noodzakelijke ontwikkeling wordt gezien en of het past binnen de gestelde (beleidsmatige en financiële) kaders en binnen de concessieafspraken. Als het daaraan voldoet wordt door het Limburgbrede Ontwikkelteam een Regionaal Ontwikkelteam ingesteld dat het ontwikkelvoorstel verder gaat uitwerken. De exacte samenstelling en vergaderfrequentie van een Regionaal Ontwikkelteam is afhankelijk van het type ontwikkelvoorstel.

Stap 3: Uitwerken ontwikkelvoorstel.
Het ontwikkelvoorstel wordt uitgewerkt door één of meer partijen in het Regionaal Ontwikkelteam. Voor elk ontwikkelvoorstel zal een trekker worden aangewezen. Dit is in principe de Concessiehouder – die zich daartoe ook verplicht -, maar daar kan van worden afgeweken. Een ontwikkelvoorstel bestaat ten minste uit:

- Een beschrijving van doel, strekking en essentie van een voorgestelde maatregel;
- Een beschrijving van mogelijke alternatieven (als aan de orde);
- Een beschrijving van de wijzigingen ten opzichte van de vigerende situatie;
- Een beschrijving van de consequenties voor de Reiziger(s): voor- en nadelen, inschatting effecten op reizigersaantallen, en eventuele ontwikkeling van Maatwerkoplossingen;
- Een beschrijving van de overige consequenties, waaronder in ieder geval de benodigde infrastructurele maatregelen;
- Een opgave van de (meer-/minder) kosten en de te verwachten opbrengsten van de maatregel(en). Dit betreft niet alleen de exploitatieve kosten en baten (zowel Openbaar Vervoer als Maatwerk), maar ook de infrastructurele kosten en baten. Voor dit laatste zal de trekker te rade gaan bij de betreffende wegbeheerder(s). (Zie ook artikel G.3.8 in deel G Financiële Bepalingen).
- Een voorstel voor de dekking van de (meer)kosten en de verdeling van de opbrengsten (dan wel minderkosten / minderopbrengsten).
- Een voorstel voor de wijze waarop meer-/minderwerk wordt afgerekend conform hetgeen daarover is gesteld in deel G Financiële Bepalingen (flexibiliteitsregeling in artikel G.3.4 t/m G.3.10).
- Een toetsingskader en normen op basis waarvan kan worden beoordeeld of de maatregel succesvol is en de termijn waarop dat succes dient te worden gerealiseerd / de termijn waarop evaluatie van de maatregel plaatsvindt.

Stap 4. Bespreken in Limburgbrede Ontwikkelteam
Het conform stap 3 uitgewerkte ontwikkelvoorstel wordt besproken in het Limburgbrede Ontwikkelteam en waar nodig daarna aangepast door het Regionaal Ontwikkelteam. Indien het Limburgbrede Ontwikkelteam zich in meerderheid in het voorstel kan vinden wordt het voorgelegd ter besluitvorming aan de daartoe bevoegde partijen.

Stap 5. Besluitvorming

In het Limburgbrede Ontwikkelteam wordt gestreefd naar consensus in haar advies. Het Limburgbrede Ontwikkelteam is geen besluitvormend orgaan. Besluitvorming vindt plaats door de partijen die daartoe bevoegd zijn. De besluitvorming wordt als volgt ingericht:

- De Concessiehouder kan beslissen over wijzigingen die vallen binnen de concessieafspraken (Concessie, Bestek, Inschrijving) en waarvoor geen extra danwel minder Exploitatiebijdrage benodigd is. Vervoerkundige wijzigingen doorlopen daarbij de Dienstregelingsprocedure (zie bijlage F.12).
- Voor wijzigingen die buiten de concessieafspraken vallen en/of waarvoor extra danwel minder Exploitatiebijdrage benodigd is, is (schriftelijke) toestemming en/of een besluit van de Provincie (College van Gedeputeerde Staten) nodig. Wijziging van Exploitatiebijdrage gebeurt door de flexibiliteitsregeling als beschreven in deel G (Financiële Bepalingen); voor wijzigingen die betrekking hebben op landsgrensoverschrijdende trajecten is eveneens toestemming en/of een besluit vereist van ZV NVR, AVV of de decentrale opdrachtgevers binnen het AVV, danwel andere buitenlandse bevoegde instanties voor het vervoer
- De gemeenten (plus Provincie en Rijk) zijn in hun rol als wegbeheerder verantwoordelijk voor besluitvorming aangaande infrastructurele maatregelen en de benodigde investeringen daarvoor.
- De Concessiehouder is verantwoordelijk voor consultatie van het ROL, tenzij in het Limburgbrede Ontwikkelteam anders wordt afgesproken.
- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de organisatie van het eigen besluitvormingstraject.

Stap 6. Implementatie

Na besluitvorming kan het ontwikkelvoorstel daadwerkelijk geïmplementeerd worden. Waar nodig wordt de implementatie besproken in het Limburgbrede Ontwikkelteam danwel het betreffende Regionale Ontwikkelteam. Ontwikkelvoorstellen worden voor wat betreft de Exploitatiebijdrage afgerekend via de flexibiliteitsregeling zoals beschreven in deel G (Financiële Bepalingen). De Provincie is te allen tijde de partij die beslissingsbevoegd is daarover.

Bestuurlijke klankbordgroep

Tenminste twee maal per jaar wordt door de Provincie een bestuurlijke klankbordgroep georganiseerd. Daarin worden geïnitieerde en lopende ontwikkelingen vanuit het Limburgbrede Ontwikkelteam besproken, bestuurlijk afgestemd en waar nodig wordt bijgestuurd. De klankbordgroep bestaat uit de Gedeputeerde (met in zijn portefeuille Openbaar Vervoer) en vanuit elk RMO-gebied tenminste één vertegenwoordigd wethouder. De wethouders gezamenlijk vertegenwoordigen zowel de belangen van het Openbaar Vervoer als het Doelgroepenvervoer, zodat ook bestuurlijk niveau de integratie gezocht kan worden.

Agenda Limburgbrede Ontwikkelteam tijdens implementatieperiode

Het Limburgbrede Ontwikkelteam komt gedurende het eerste jaar van de Concessie Limburg maandelijks bijeen. Na een jaar kan de frequentie worden teruggebracht naar kwartaalbasis. De Regionale Ontwikkelteams komen zo vaak bijeen als noodzakelijk, afhankelijk van de concrete projecten. Bovendien start het Limburgbrede Ontwikkelteam direct na gunning op basis van een concrete agenda (zie kader).

Agenda Limburgbrede Ontwikkelteam tijdens implementatieperiode

Hieronder staan de onderwerpen die tijdens de implementatiefase in ieder geval in het Limburgbrede Ontwikkelteam geagendeerd worden. Deze lijst is niet limitatief. De Concessiehouder wordt als onderdeel van zijn Overkoepelende visie Strategie en Ontwikkeling (zie hoofdstuk I.6) gevraagd deze agenda eventueel aan te vullen.

1. *Elektrificatie Maaslijn*
    - *Voortgang elektrificatieproces*
    - *Voorkoming hinder voor Reizigers (zo veel mogelijk)*
2. *Realisatie expresstrein Nijmegen – Boxmeer – Venray – Venlo – Roermond*
    - *Exploitatieve mogelijkheden (uitgaande van beschikbare infrastructuur)*
    - *Kosten-/batenanalyse*
3. *Ontwikkelingen in Zoekgebieden, waaronder in ieder geval:*
    - *Blitterswijck (combi scholierenrit, wensbus/doelgroepenvervoer, fietsvoorzieningen op knooppunt)*
    - *Reijmerstok (combi scholierenrit, wensbus/ doelgroepenvervoer, fietsvoorzieningen op knooppunt)*
4. *Aanbesteding Doelgroepenvervoer, waaronder in ieder geval:*
    - *Ontwikkelingen Regiecentrale(s)*
    - *Mogelijkheden tussennet in regio's*
    - *Visie Zuid-Limburg OV en doelgroepenvervoer (geïnitieerd uit RMO en gemeente Maastricht)*
5. *Toerisme, waaronder in ieder geval:*
    - *Toverland (samen met andere parken, samenwerking VVV's / Stichting Toerisme Noord- en Midden-Limburg)*
    - *Toerismekaart Zuid-Limburg en uitbouwen ervan*
6. *Internationale verbindingen, waaronder in ieder geval:*
    - *Ontwikkelingsmogelijkheden treindienst Maastricht – Eijsden – Liège*
    - *Ontwikkelingsmogelijkheden treindienst Weert – Hamont*
    - *Kansen en mogelijkheden voor snelverbinding Luchthaven Weeze-Venray/Venlo*
7. *Verduurzaming en innovatie*
    - *Eventuele doorzetting pilot Maastricht*
    - *Eventuele implementatie Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht*
    - *Implementatie aangeboden reductie CO_2 emissie*
    - *Stappen richting zero emissie busvervoer (op basis van aangeboden realisatiepad)*
8. *Toekomstvisie POL, waaronder in ieder geval:*
    - *Kenniscentra (Fontys Venlo, Greenport Venlo, Chemelot Campus, NedCar, Sportzone, Onderwijsboulevard Heerlen, Health Campus Maastricht, RWTH, Universiteit Leuven en Universiteit Hasselt)*
    - *Stadsontwikkeling Maastricht (P+R, bereikbaarheid bestemmingen, profilering OV*

9. *Mogelijkheden voor OV-convenanten, gericht op afspraken bij werkzaamheden (zowel < 3maanden als >3 maanden), evenementenvergunningen en OV-transferia*
10. *OV in Maastricht:*
    - *Omleidingsroutes infrastructuur*
    - *Maastricht Noord, toekomstvaste oplossing*
    - *Strategische bereikbaarheidsanalyse Zuid-Limburg (en Euregio) incl. relatie RO-OV*
    - *Toekomstig OV naar ontmoetingsplekken en gebiedsontwikkeling in de stad (zoals Belvédère, Geusselt De Groene Loper en de Maastricht Health Campus (Randwyck)*

Concessiebeheer

Het is niet de bedoeling om binnen het Limburgbrede Ontwikkelteam (noch de Regionale Ontwikkelteams) operationele problemen op te lossen, de normen voor uitvoeringskwaliteit (punctualiteit, rituitval, aansluitingen, etc.) te bewaken en waar nodig te belonen of beboeten. Ook de jaarlijkse Dienstregelingsprocedure (zie bijlage F.12) en tariefaanvragen (zie hoofdstuk C.4) zijn hier geen onderdeel van voor zover het beperkte wijzigingen betreft. Dergelijke zaken worden via Concessiebeheer afgehandeld. Naast het Limburgbrede Ontwikkelteam (noch de Regionale Ontwikkelteams), wordt structureel een beheeroverleg gevoerd tussen Provincie als opdrachtgever en de Concessiehouder als opdrachtnemer over de dagelijkse uitvoering van de Concessie Limburg. Aan de orde komen onder andere geplande werkzaamheden en evenementen, knelpunten met betrekking tot uitvoeringskwaliteit en verbeterideeën. De concessiebeheerders hebben hierbij de beschikking over een set aan beheerinstrumenten (zie hoofdstuk C.7 Data, informatie en rapportages). Hiermee kunnen zij de vinger aan de pols houden en snel ingrijpen bij eventuele knelpunten. Uitgangspunt is dat in eerste instantie samen met de Concessiehouder aan verbetering van knelpunten wordt gewerkt. Als dat niet werkt kan een oplossing geëist worden en een boete worden opgelegd. Ook de wegbeheerders worden waar nodig nauw betrokken bij het concessiebeheer. Als er structurele operationele problemen zijn, kunnen de concessiemanagers (van de Provincie en van de Concessiehouder) beslissen om een probleem in het Limburgbrede Ontwikkelteam te brengen.

Onderstaand staan de eisen die worden gesteld aan de Concessiehouder (competenties, capaciteit, verwachte rollen).

Eisen aan de Concessiehouder

nr	Omschrijving
C.1.5	De Concessiehouder acteert volgens het in dit hoofdstuk onder de kop ‘Flexibiliteit en pro-activiteit tijdens de looptijd van de Concessie Limburg’ beschreven model (zie pagina 28 t/m 33) tijdens de uitvoering van de Concessie Limburg. De Concessiehouder stelt hiervoor voldoende personeel (kwaliteit, kwantiteit) beschikbaar (in ieder geval minimaal 3 FTE: 1 FTE concessiemanager/-directeur -zie artikel C.1.6- en 2 FTE senior adviseurs -zie artikel C.1.7). Eventuele afwijkingen van het hierboven beschreven model worden in het concessiebeheer tussen Provincie en Concessiehouder overeengekomen.
C.1.6	De concessiemanager/-directeur (1 FTE) draagt de directe verantwoordelijkheid voor de Concessie Limburg en fungeert als centraal en eerste aanspreekpunt voor de ontwikkeling van het vervoer behorend tot de Concessie Limburg. De concessiemanager/-directeur neemt deel aan het Limburgbrede Ontwikkelteam.

nr	Omschrijving
	Deze persoon zet zich pro-actief in voor de ontwikkeling van het vervoer behorend tot de Concessie Limburg. Hij/zij beschikt over voldoende competenties om de Concessie Limburg optimaal uit te voeren. De concessiemanager/-directeur heeft minimaal de volgende competenties: (1) kan overzicht houden, (2) kan onderhandelen, (3) heeft gevoel voor politiek/bestuurlijke verhoudingen, (4) heeft voldoende kennis van de inhoud om hierover afgewogen beslissingen te nemen, (5) is teamleider van het interne team en zorgt ervoor dat iedereen pro-actief, zelfredzaam binnen kaders en oplossingsgericht zijn werkzaamheden kan verrichten. (6) heeft een HBO- of WO-opleidingsniveau. (7) heeft minimaal 10 jaar werkervaring in een leidinggevende positie op senior management/ directieniveau. (8) is de Duitse, Engelse en bij voorkeur Franse taal machtig in woord en geschrift. Bovendien moet deze persoon vanuit zijn (moeder-)organisatie over het mandaat beschikken om zelfstandig te kunnen beslissen over wijzigingen en ontwikkelingen van het vervoer behorend tot de Concessie Limburg, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend wijzigingen in Vervoerplan (Bus/Auto, Trein, Zoekgebieden), personeelsbeleid, Marketing-acties en Tarieven voor zover passend binnen de financiële afspraken ban de Concessie Limburg.
C.1.7	De twee senior adviseurs (2 FTE) zijn beschikbaar voor de uitvoering van projecten die een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie Limburg. Deze personen zetten zich pro-actief in voor de ontwikkeling van het vervoer behorend tot de Concessie Limburg, bijvoorbeeld in het Limburgbrede Ontwikkelteam, in de Regionale Ontwikkelteams, bij de uitwerking van business cases voor concrete maatregelen en ontwikkelvoorstellen en de implementatie ervan. Daarnaast wordt van hen verwacht dat ze samen met de medewerkers van de Provincie en gemeenten als één team fungeren. De senior adviseurs moeten aan de volgende eisen voldoen / competenties hebben: • HBO- of WO-opleidingsniveau; • minimaal 10 jaar werkervaring binnen het Openbaar Vervoer; • ruime ervaring met de ontwikkeling en Marketing van Openbaar Vervoer; • visie op de ontwikkeling en Marketing van Openbaar Vervoer; • lokale binding en lokale kennis van zaken, bij voorkeur woonachtig in Limburg; • kennis van de Duitse taal is gewenst; • sterk in communicatie en teamwerk; • (gezamenlijk) beschikken over kennis en expertise op de volgende gebieden: - kosten- en opbrengststructuren in het Openbaar Vervoer; - vervoerontwikkeling, inclusief Maatwerkvervoer; - Tarieven en verkoop; - Marketing, communicatie, reisinformatie en branding; - monitoring, data en onderzoek.
C.1.8	De Concessiehouder is verplicht pro-actief te participeren in de Projectgroep “Tarieven, Distributie, Marketing en Reisinformatie in de Euregio Maas-Rijn” waarin onder meer de Provincie en het Aachener Verkehrsverbund zitting hebben.

Betrekken van het Reizigers Overleg Limburg (ROL)

Het consumentenplatform ROL (Reizigers Overleg Limburg) is het adviesorgaan. Hierin is een aantal belangrijke reizigersgroepen vertegenwoordigd. Het ROL geeft de Provincie en Concessiehouder gevraagd en ongevraagd adviezen over beleidsplannen, uitvoeringsplannen en Dienstregelingen.

nr	Omschrijving
C.1.9	De Concessiehouder voert op regelmatige basis overleg met het ROL. In haar Overkoepelende visie Strategie en Ontwikkeling geeft de Inschrijver aan hoe zij het ROL bij de ontwikkeling van het vervoer behorende tot de Concessie Limburg betrekt.
C.1.10	In lijn met Artikel 31 Wet personenvervoer 2000 biedt de Concessiehouder consumentenorganisaties (vertegenwoordigd in het ROL) ten minste één maal per jaar gelegenheid advies aan haar uit te brengen voordat de Concessiehouder maatregelen neemt met betrekking tot de in artikel C.1.11 genoemde onderwerpen. Het advies wordt gevraagd op een zodanig tijdstip, dat het van wezenlijke invloed kan zijn. De werkwijze en geldende termijnen worden door Concessiehouder en ROL vastgelegd in een huishoudelijk reglement.
C.1.11	De onderwerpen waarover de Concessiehouder advies vraagt aan het ROL zijn in ieder geval conform het Besluit personenvervoer 2000 (artikel 33), voor zover behorend tot de Concessie Limburg: • de uitvoering van de Dienstregeling; • de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de Tarieven; • de vervoervoorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht; • de modellen van vervoerbewijzen die de Concessiehouder uitgeeft; • de wijze waarop en de mate waarin vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn gesteld; • de wijze waarop Reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen; • de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een handicap; • de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van Reizigers en van het voor hem werkzame personeel; • de procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger hierover informeert; • een regeling over een vergoeding aan de Reiziger in geval van vertraging in de uitvoering van de Dienstregeling; • aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer.
C.1.12	Voordat advies wordt uitgebracht, stelt de Concessiehouder het ROL in de gelegenheid overleg met haar te voeren. De Concessiehouder zendt een verslag van dit overleg aan de Provincie – na het te hebben voorgelegd aan ROL - binnen twee weken nadat dit overleg heeft plaatsgevonden.
C.1.13	De Concessiehouder betrekt het in C.1.10 bedoelde advies bij de uitvoering van de Concessie Limburg en dient het ROL en de Provincie schriftelijk te informeren over de wijze waarop dit gebeurt
C.1.14	Indien de Concessiehouder het advies van het ROL niet of niet geheel volgt, deelt zij schriftelijk aan de Provincie haar beweegredenen daarvoor mee. Een van het advies van het ROL afwijkende gedragslijn wordt door de Concessiehouder niet ingezet voordat de Provincie deze schriftelijk heeft goedgekeurd.

Lokale binding

Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze zich inbedt in de regio. De Reiziger moet er van op aan kunnen dat de directe medewerkers in de Concessie Limburg binding met en kennis van de regio hebben. Daarnaast is de Concessiehouder 'zichtbaar' in de samenleving. Directe en indirecte bijdrage aan regionale werkgelegenheid is een belangrijk thema voor de Provincie Limburg.

nr	Omschrijving
C.1.15	Centrale verkeersleiding (CVL), klantenservice en beleidsmatige (marketing, vervoerontwikkeling) en operationele aansturing van de Concessie Limburg dienen in het Concessiegebied fysiek gevestigd en operationeel te zijn.
C.1.16	Indien gedurende de looptijd van de Concessie Limburg voor het Doelgroepenvervoer een of meerdere Regiecentrale(s) operationeel worden, dient de Concessiehouder hieraan medewerking te verlenen. Dit houdt het volgende in: • reisinformatie is op basis van open data beschikbaar voor de Regiecentrale(s) (conform artikel C.3.9 t/m C.3.13); • voor vraagafhankelijke Ritten die onderdeel zijn van de Concessie Limburg kunnen Reizigers zich aanmelden via de Regiecentrale(s) (er is één telefoonnummer voor alle Vraagafhankelijke vervoer in de provincie Limburg); • Concessiehouder geeft de actuele bezetting van rolstoelplaatsen real-time door aan de Regiecentrale(s); • nadere operationalisering van de vervoerplicht van Reizigers in een rolstoel: wat moeten Reizigers doen en wat zijn daartoe de verantwoordelijkheden en werkwijzen van de Concessiehouder?; • nadere operationalisering van de uitvoeringskwaliteit in de keten van OV en Doelgroepenvervoer: hoeveel er is ruimte om aansluitingen af te wachten op knooppunten en tophaltes en hoeveel ruimte er is om ondersteuning te verlenen aan overstappende Reizigers; • nadere operationalisering van het bieden en borgen van aansluitingen tussen vervoer van de Concessie Limburg en Doelgroepenvervoer, waaronder tenminste de wijze waarop CVL, Regiecentrale(s) en voertuigen onderling effectief met elkaar kunnen communiceren. De Inschrijver beschrijft in zijn Beschrijving Uitvoeringskwaliteit Bus/Auto (zie artikel E.2.4) hoe hij bovengenoemde punten uit dit artikel C.1.16 operationaliseert. Voor de toekomstige samenwerking geldt hetgeen de Concessiehouder aangeboden heeft als uitgangspunt. De Regiecentrale(s) kan nadere wensen indienen ten aanzien van de samenwerking. De Concessiehouder honoreert in principe deze nadere wensen ten aanzien van de samenwerking, op voorwaarde dat de wensen van de Regiecentrale(s) redelijk en billijk zijn en voor de Concessiehouder niet onnodig hoge kosten met zich meebrengt, zulks ter beoordeling door de Provincie).

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Provincie Limburg wil een Concessiehouder die maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel heeft staan. Daartoe stelt zij diverse eisen in het PvE, onder andere ten aanzien van duurzaamheid, milieu en participatie. De Concessiehouder dient zich zo veel mogelijk te houden aan de criteria die gesteld zijn in ISO 26000. ISO 26000 is een internationale richtlijn voor het implementeren van MVO in een organisatie. Het geeft bedrijven een normatief kader om hun maatschappelijke verantwoordelijkheden zelf te bepalen en geeft adviezen over het structureel invoeren van MVO. De ISO 26000-richtlijn is tot stand gekomen met medewerking van organisaties en experts uit 94 landen. ISO 26000 laat zien hoe er invulling gegeven kan worden aan de OESO-richtlijnen.

nr	Omschrijving
C.1.17	De 4 hieronder genoemde onderdelen zijn de belangrijkste inhoudelijke hoofdstukken van ISO 26000. Per onderdeel wordt aangegeven wat er wordt verwacht en hoe dit gedaan kan worden. Het uitgangspunt is: 1. Dat een organisatie vanuit de volgende basishouding werkt (7 MVO-principes) *- Accountability (verantwoordelijkheid nemen en verantwoording afleggen)* *- Transparantie* *- Ethisch gedrag* *- Respect voor stakeholderbelangen* *- Respect voor wet- en regelgeving* *- Respect voor internationale gedragsnormen* *- Respect voor mensenrechten* 2. Samen met haar omgeving (stakeholders) *De ISO-richtlijn beschrijft hoe een organisatie in kaart kan brengen welke stakeholders de omgeving vertegenwoordigen, en hoe zij deze stakeholders kan betrekken om te horen wat zij verwachten van de organisatie op het gebied van MVO.* 3. Bekijkt met welke maatschappelijke thema's (37 onderwerpen) *Naast de MVO-principes, benoemt ISO 26000 7 MVO-kernthema's die in iedere organisatie aandacht moeten krijgen. Deze kernthema's zijn onderverdeeld in 37 subthema's, de zogeheten MVO-issues. Organisaties moeten zelf bepalen of en in hoeverre een bepaald MVO-issue relevant is, waar prioriteit gesteld zou moeten worden. Per subthema geeft ISO 26000 richtlijnen om invulling te kunnen geven aan de thema's. De 7 MVO-kernthema's zijn:* *- Bestuur van de organisatie* *- Mensenrechten* *- Arbeidsomstandigheden* *- Milieu* *- Eerlijk zakendoen* *- Consumentenaangelegenheden* *- Betrokkenheid bij de ontwikkeling van de gemeenschap* 4. Zij aan de slag gaat (implementatie) *Het uiteindelijke doel is om structureel met bovengenoemde thema's aan de slag te gaan en MVO te integreren in de bedrijfsvoering. Een bekende managementaanpak voor het systematische aanpak hiervoor is de plan-do-check-act-cyclus. De onderdelen van ISO 26000 komen terug in deze managementcyclus.*

Beschrijving MVO, Participatie en Social Return

nr	Omschrijving
C.1.18	Inschrijver stelt als onderdeel van de Inschrijving een **Beschrijving MVO, Participatie en Social Return** op. Hierin geeft hij aan hoe hij samen gaat werken met andere partijen en maatschappelijke participatie actief vorm zal geven, gericht op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd in hoofdstuk A.2. De Beschrijving MVO, Participatie en Social Return geldt als Gunningscriterium. De beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is in de Aanbestedingsleidraad (hoofdstuk I.6).

C2 Vervoerplan Limburgnet (Bus/Auto)

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op:

- Limburgnet (voor wat betreft het deel Bus/Auto);
- Zoekgebieden waarvoor bediening geëist wordt ("Flexlijnen");
- Nachtlijnen;
- Buurtbusverbindingen en andere vormen van particulier vervoer;
- Dienstregelingsprocedure.

De Provincie Limburg heeft in samenspraak met gemeenten en andere partijen het Limburgnet opgesteld: een gezamenlijk beeld van het OV-netwerk voor Bus/Auto en Trein in de Concessie Limburg. Daarover zijn rapporten en kaartbeelden verschenen. Deze rapporten en kaartbeelden vormden de input voor de eisen en wensen in het Ontwerp PvE. Via http://www.limburg.nl/OV2016/Meer_informatie/Concept_Limburgnet zijn de rapporten en kaartbeelden van het concept Limburgnet te downloaden (stand december 2013/januari 2014). Deze rapporten en kaartbeelden zijn slechts ter informatie. Aan de rapporten en kaartbeelden zijn geen rechten en plichten te ontlenen. De Inschrijver dient zich te houden aan hetgeen opgenomen is in het Bestek.

De Inschrijver dient een integraal, multimodaal 'Vervoerplan Limburgnet' op te stellen. Dit multimodaal Vervoerplan Limburgnet dient gebaseerd te worden op het Limburgnet zoals dat voor wat betreft de Verbindingen per Bus/Auto beschreven is in bijlage F.2 (plus de gezamenlijk te exploiteren concessiegrensoverschrijdende Verbindingen zoals opgenomen in bijlage F.3 en de Buurtbuslijnen uit bijlage F.5) en voor de treindiensten in bijlage F.10. Het Limburgnet moet in het Vervoerplan Limburgnet op klantvriendelijke wijze uitgewerkt zijn tot een concrete lijnvoering en Dienstregeling. De kunst is het vinden van een goede balans tussen enerzijds snelle en directe verbindingen tussen wijken, kernen en bestemmingen en anderzijds fijnmazige ontsluiting van wijken en kernen. Dit moet gevat worden in een voor Reizigers eenvoudig te begrijpen en attractief netwerk.
Bij uitwerking van het Limburgnet tot het Vervoerplan Limburgnet heeft de Inschrijver daarom de vrijheid om op basis van de gevraagde Verbindingen de precieze lijnvoering, bediening van haltes, Dienstregeling en Aansluitingen te bepalen op basis van zijn kennis, kunde en creativiteit. Zijn keuzes dient hij overtuigend te onderbouwen. De Inschrijver dient minimaal te voldoen aan de bedieningstijden en frequenties van het Limburgnet, en biedt bij voorkeur extra Ritten aan op de Verbindingen van het Limburgnet.

Daarnaast wordt de Inschrijver gevraagd een invulling te geven aan een aantal Zoekgebieden (zie bijlage F.4)**,** waar naar inzicht van de Provincie te weinig vervoervraag is om regulier Openbaar Vervoer aan te bieden. Reizigers verdienen ook hier een attractieve gebruiksvriendelijke vervoeroplossing. De Inschrijver wordt gevraagd om voor een aantal Zoekgebieden (zie paragraaf F.4.1 in bijlage F.4) een klantgerichte en efficiënte oplossing aan te bieden (de "Flexlijnen" in het Limburgnet) en dit uit te werken in een 'Vervoerplan Zoekgebieden'.

Het aangeboden integraal en multimodaal Vervoerplan Limburgnet en Vervoerplan Zoekgebieden is het startpunt van de Concessie Limburg. De wereld staat echter niet stil de komende 15 jaar. Daarom gaan Provincie, Concessiehouder en andere partijen na gunning en gedurende de looptijd van de Concessie Limburg het aangeboden OV-netwerk gezamenlijk verder ontwikkelen via het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams: zie hoofdstuk C.1. Dit proces start direct na gunning en loopt tot en met het einde van de Concessie Limburg. Er is dus sprake van flexibiliteit om in te spelen op ontwikkelingen.

Nota bene: De vervoerkundige eisen ten aanzien van het Limburgnet voor wat betreft de treindiensten staan beschreven in hoofdstuk D.2.

Vervoerplan Limburgnet (Bus/Auto)

nr	Omschrijving
C.2.1	De Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een '**Vervoerplan Limburgnet**'. Hierin werkt de Inschrijver alle geëiste Verbindingen uit het Limburgnet (bijlage F.2, plus de gezamenlijk te exploiteren concessiegrensoverschrijdende Verbindingen zoals opgenomen in bijlage F.3 en de Buurtbuslijnen uit bijlage F.5) uit tot een concrete lijnvoering en Dienstregeling, in samenhang met de treindiensten in het Vervoerplan Limburgnet (zie hoofdstuk D.2 en bijlage F.10). De Inschrijver dient op basis van de eisen uit het Limburgnet in een netwerk te ontwikkelen dat een goede balans kent tussen snelle en directe verbindingen tussen wijken, kernen en bestemmingen enerzijds en fijnmazige ontsluiting van wijken en kernen anderzijds. Dat dient gevat te worden in een voor Reizigers eenvoudig te begrijpen en attractief netwerk. Bij uitwerking van het Limburgnet tot het Vervoerplan Limburgnet heeft de Inschrijver de vrijheid om de precieze lijnvoering, bediening van haltes en Aansluitingen te bepalen op basis van zijn kennis, kunde en creativiteit. Zijn keuzes dient hij overtuigend te onderbouwen. De Inschrijver dient minimaal te voldoen aan de bedieningstijden en frequenties van het Limburgnet, en biedt bij voorkeur extra Ritten aan op de verbindingen van het Limburgnet. Bij de uitvoering van de Concessie Limburg dient de Concessiehouder al hetgeen hij in het Vervoerplan Limburgnet heeft aangeboden/beschreven daadwerkelijk te realiseren, tenzij tussen Provincie en Concessiehouder op basis van de procedure zoals beschreven in hoofdstuk C.1 en de flexibiliteitsregeling in deel G overeengekomen wordt het aanbod (op onderdelen) te wijzigen. *Nota bene: in zijn Vervoerplan Limburgnet maakt de Inschrijver zo veel mogelijk gebruik van bestaande haltes; toegankelijk gemaakte haltes hebben hierin prioriteit (zie bijlage K.6). Het staat de Inschrijver vrij om daarbuiten gemotiveerd voorstellen te doen voor het laten vallen van haltes of het opnemen van nieuwe haltes. Na gunning kan de Concessiehouder op basis hiervan de formele aanvraag bij de wegbeheerder(s) doen voor het realiseren van nieuwe haltes.* Het Vervoerplan Limburgnet geldt als Gunningscriterium. Het Vervoerplan Limburgnet wordt kwalitatief (Gunningscriterium G1a) en kwantitatief (Gunningscriterium G1b) beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is in de Aanbestedingsleidraad (paragraaf I.6.3).
C.2.2	Tenminste alle Verbindingen uit het Limburgnet (zoals beschreven in bijlage F.2) dienen te worden aangeboden in het Vervoerplan Limburgnet. Bovendien worden in het Vervoerplan Limburg specifiek de volgende twee punten uitgewerkt: • Het aantal mensen dat van en naar de onderwijsboulevard in Heerlen reist is groot en groeiende. Inschrijvers beschrijven concreet in hun Vervoerplan Limburgnet hoe zij de onderwijsboulevard in Heerlen bedienen zodanig dat aan de capaciteitseisen voldaan kan worden. Daarbij kunnen zij gebruik maken van alle verbindingen die met het Limburgnet geboden moeten worden (treindiensten, te bedienen stations en aansluitende buslijnen en flexlijnen) en waar nodig aanvullen. De uitwerking moet leiden tot een attractieve en gebruiksvriendelijk vervoeraanbod voor reizigers uit alle windrichtingen. • De Sportzone in Sittard groeit. Inschrijvers beschrijven concreet in hun Vervoerplan Limburgnet hoe zij de Sportzone in Sittard bedienen zodanig dat aan de capaciteitseisen voldaan kan worden. Daarbij kunnen zij gebruik maken van alle verbindingen die met het Limburgnet geboden moeten worden (treindiensten, te bedienen stations en aansluitende buslijnen en flexlijnen) en waar nodig aanvullen. De uitwerking moet leiden tot een attractieve en gebruiksvriendelijk vervoeraanbod voor reizigers uit alle windrichtingen.

nr	Omschrijving

C.2.3 **Tijdsblokken**

Bij het opstellen van het Vervoerplan Limburgnet gaat de Inschrijver voor Verbindingen uit van de volgende Tijdsblokken. Voor elke Verbinding dient de Inschrijver in elk Tijdsblok minimaal de voorgeschreven frequentie aan te houden, zulks af te meten aan het aantal Ritten per tijdsblok.

Soort dagen	Begin-/eindtijd	Naam
Werkdagen:	6:00 – 7:00	Werkdag vroege ochtend
	7:00 – 9:00	Ochtendspits
	9:00 – 15:00	Daluren overdag
	15:00 – 18:30	Middagspits
	18:30 – 21:30	Werkdag vroege avond
	21:30 – 23:30	Werkdag late avond
Zaterdag:	8:00 – 18:00	Zaterdag overdag
	18:00 – 21:30	Zaterdag vroege avond
	21:30 – 0:00	Zaterdag late avond
Zondag:	9:00 – 18:00	Zondag overdag
	18:00 – 21:30	Zondag vroege avond.
	21:30 – 0:00	Zondag late avond

Zie voor een nadere specificering van de tijdsblokken bijlage F.2.

C.2.4 Intervallen tussen Ritten worden zo veel mogelijk gelijk gehouden: dat wil zeggen een interval van 15 minuten bij vier Ritten per uur, een interval van 30 minuten bij twee Ritten per uur en een interval van 60 minuten bij één Rit per uur.

C.2.5 Het is niet toegestaan om de in bijlage F.2 geëiste Ritten uit het Limburgnet in te vullen met Vraagafhankelijk vervoer. Het is wel toegestaan om daarnaast extra Ritten aan te bieden met Vraagafhankelijk vervoer. Deze tellen echter niet mee bij de kwantitatieve beoordeling van extra Ritten zoals beschreven in hoofdstuk I.6.3 (Aanbestedingsleidraad).

C.2.6 **Frequentieverhoging**

Het staat de Inschrijver vrij om op de Verbindingen van het Limburgnet meer Ritten en dus hogere frequenties aan te bieden dan geëist in bijlage F.2.

Het aanbieden van hogere frequenties dan geëist wordt -indien goed onderbouwd- meegewogen als onderdeel van de Gunningscriteria. In de Aanbestedingsleidraad (paragraaf I.6.3) is nader gespecificeerd hoe dit wordt beoordeeld.

C.2.7 Gedurende maximaal tien weken per dienstregelingjaar in de herfst-, kerst-, voorjaars/carnaval-, mei- en zomervakantie van de middelbare scholen (Regio Zuid, zoals vastgesteld door het ministerie van OCW) mag een afwijkende Dienstregeling worden aangeboden. Hierbij mogen de frequenties van Verbindingen worden verlaagd conform de bepalingen in bijlage F.2.

nr	Omschrijving
C.2.8	**Goede Aansluitingen** De Inschrijver biedt in het Vervoerplan Limburgnet tenminste de in bijlage F.2 geëiste Aansluitingen zoals daar gespecificeerd (daarbij uitgaande van de dienstregeling van 2014 op het Hoofdrailnet). Daarnaast biedt de Inschrijver op de in bijlage F.2 benoemde Knooppunten zo veel mogelijk goede Aansluitingen, waarbij de prioriteit uitgaat naar die Aansluitingen waar de meeste Reizigers gebruik van maken. *De mate waarin Inschrijver goede Aansluitingen aanbiedt in de dienstregeling wordt meegewogen als onderdeel van de Gunningscriteria. In de Aanbestedingsleidraad (paragraaf I.6.3) is nader gespecificeerd hoe dit wordt beoordeeld.*
C.2.9	**Vervoerplan Zoekgebieden** Voor de in paragraaf F.4.1 in bijlage F.4 omschreven Zoekgebieden biedt de Inschrijver een Maatwerkoplossing aan. Het is aan de Inschrijver om een kwalitatief goede vervoeroplossing te ontwerpen en aan te bieden. Dit zal worden beoordeeld in het gunningsmodel. Voor deze Maatwerkoplossingen gelden de volgende eisen: • De Maatwerkoplossing stelt Reizigers in staat om tijdens de bedieningstijden eens per uur of vaker vanuit elke Kern in het Zoekgebied naar het (de) bijbehorende Knooppunt(en) te reizen en vice versa. • De Bedieningstijden zijn maandag tot en met zaterdag van 7:00 tot 19:00. Dat wil zeggen dat vanuit elke Kern in het Zoekgebied een reismogelijkheid wordt geboden die vóór 7:00 op het Knooppunt arriveert en de laatste reismogelijkheid vanaf het Knooppunt naar Kernen in het Zoekgebied na 19:00 wordt geboden, in aansluiting op Trein(en) of Bus(sen) die binnen 10 minuten voor- of na de genoemde tijden vertrekken respectievelijk aankomen. • Om invulling te geven aan de Maatwerkoplossing kan de Inschrijver kan gebruik maken van één van de geëiste Verbindingen uit het Limburgnet Bus/Auto (zie bijlage F.2) door Ritten uit het Limburgnet te verlengen tot buiten de geëiste Verbinding, zonder dat dit invloed heeft op de lijnvoering tussen begin- en eindpunt van deze Verbinding. Voorbeeld: een Bus of Auto rijdt na een Rit op de geëiste Verbinding een stukje door het betreffende Zoekgebied in. • Het is verplicht dat Reizigers in ieder geval -maar niet perse uitsluitend- kunnen betalen met de OV-chipkaart. De Maatwerkoplossing mag vraagafhankelijk zijn; dat wil zeggen dat deze alleen rijdt na reservering. Indien dit het geval is gelden hiervoor de volgende eisen: • Reserveren is in ieder geval mogelijk per telefoon (gratis), tekstbericht (sms, whatsapp) en internet. • Reserveren is mogelijk tot één uur voor de vertrektijd[2]. • Reiziger ontvangt bevestiging van reservering. • In een aantal Zoekgebieden zoals beschreven in paragraaf F.4.1 in bijlage F.4 dient in de spitsuren een aantal vaste Ritten met een Bus (geen Auto) te rijden, dat wil zeggen zonder dat reservering door de Reiziger nodig is. • Bij voorkeur stelt het systeem de Reiziger in staat om zonder reservering van Knooppunt naar Zoekgebied te reizen. De Inschrijver geeft voor het Vervoerplan Zoekgebieden een prijs af (jaarlijkse bijdrage; zie artikel G.3.10 in deel G Financiële Bepalingen alsmede paragraaf I.6.2) plus een inhoudelijke beschrijving

[2] Voor de eerste Rit van de dag mag aan Reizigers gevraagd worden om de dag ervoor te bellen.

nr	Omschrijving

per gekozen Maatwerkoplossing.

Nota bene: voor de in paragraaf F.4.2 in bijlage F.4 benoemde Zoekgebieden waarvoor geen bediening wordt geëist dient ook geen Maatwerkoplossing in het Vervoerplan Zoekgebieden aangeboden te worden. Wel is het toegestaan één of meer van deze Zoekgebieden te bedienen door het doortrekken van één of meer Lijnen uit het Vervoerplan Limburgnet van de Inschrijver (vanaf één van de eindpunten van deze Lijn), mits dit kan tegen zeer geringe meerkosten en zonder dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit van deze Lijnen.

Het aangeboden Vervoerplan Zoekgebieden wordt beoordeeld als onderdeel van de Gunningscriteria. In de Aanbestedingsleidraad (paragraaf I.6.3) is nader gespecificeerd hoe dit worden beoordeeld.

C.2.10 **Vervoerplan Nachtlijnen**

De Inschrijver biedt indien hij dit wenst één of meer Nachtlijnen aan, per Bus/Auto en/of per Trein. Deze Nachtlijnen exploiteert hij voor eigen rekening en risico, inclusief alles wat er voor nodig is om de Nachtlijnen te exploiteren, waaronder het borgen van de sociale veiligheid (zie artikel C.6.11). Nachtlijnen mogen geëxploiteerd worden tussen 0.30 uur (begintijd van een Rit) en 6.00 uur (eindtijd van een Rit). Nachtlijnen mogen niet geëxploiteerd worden gedurende de tijdvensters waarop Openbaar Vervoer conform de vastgestelde Dienstregeling uitgevoerd wordt. De eisen en bepalingen in de Concessie Limburg zijn niet van toepassing, met uitzondering van het in dit artikel en in artikel C.6.11 bepaalde.

Indien de Inschrijver Nachtlijnen aanbiedt in zijn Inschrijving, dient hij deze Nachtlijnen minimaal gedurende 3 jaren te exploiteren zoals opgenomen in het Vervoerplan Nachtlijnen. Na 3 jaar vindt er een evaluatie plaats van de Nachtlijnen en is het toegestaan om de Nachtlijnen zoals aangeboden in de Inschrijving als onderdeel van het Vervoerplan Nachtlijnen te beëindigen danwel te wijzigen indien gewenst.

Nota bene: Indien de Inschrijver geen aantrekkelijk vervoersaanbod in de vorm van Nachtlijnen aanbiedt zal de Provincie zoeken naar mogelijkheden om langs andere weg een aantrekkelijk aanbod van Nachtlijnen tot ontwikkeling te brengen, met name door derden de gelegenheid te geven een vervoersaanbod in de vorm van Nachtlijnen aan te gaan bieden. De Inschrijver moet er rekening mee houden, dat de Provincie in die situatie:

- de Concessie Limburg in die zin zal wijzigen, dat slots voor Nachtlijnen als te Gedogen vervoer zullen worden aangewezen; of
- de Concessie Limburg zal wijzigen in die zin dat de vervoersdienst in de vorm van Nachtlijnen uit de Concessie wordt gehaald en ter zake een concessie aan een derde wordt verleend; of
- dat de Provincie een ontheffing zal verlenen voor door derden aan te bieden Nachtlijnen binnen het Concessiegebied.

De Concessiehouder aanvaardt deze aanpassingen op de Concessie Limburg.

Het aangeboden Vervoerplan Nachtlijnen wordt beoordeeld als onderdeel van de Gunningscriteria. In de Aanbestedingsleidraad (paragraaf I.6.3) is nader gespecificeerd hoe deze worden beoordeeld.

Buurtbusverbindingen en andere vormen van particulier vervoer

De Concessie Limburg omvat het ondersteunen van een aantal Buurtbuslijnen, zoals gespecificeerd in bijlage F.5. De Buurtbuslijnen maken deel uit van het Limburgnet en moeten onverkort opgenomen worden in het Vervoerplan Limburgnet. Uitvoering van de Dienstregeling vindt plaats door de betreffende Buurtbusorganisaties (vereniging of stichting). De Concessiehouder stelt hier Materieel voor beschikbaar en ondersteunt de Buurtbusorganisatie bij het promoten van de Verbinding (zie ook artikel E.3.60 t/m E.3.64). Tijdens de implementatieperiode en looptijd van de Concessie Limburg kunnen nieuwe buurtbusinitiatieven ontstaan en bestaande buurtbuslijnen opgeheven worden, danwel worden vervangen door een andere vervoeroplossing.

nr	Omschrijving
C.2.11	Inschrijver neemt de Buurtbuslijnen die gespecificeerd zijn in bijlage F.5 ongewijzigd op in het Vervoerplan Limburgnet. De Concessiehouder is onder andere verantwoordelijk voor het maken van de Dienstregeling (in overleg met de Buurtbusorganisatie), het ter beschikking stellen van goed uitgerust Materieel en het verzorgen van reisinformatie en promotie. Het daadwerkelijke rijden van de Buurtbussen vindt plaats door de Buurtbusorganisatie. Zie voor een overzicht van alle eisen hoofdstuk E.3.

De Provincie stimuleert en ondersteunt particuliere vervoervormen. Sinds februari 2014 is een zestal pilotprojecten gestart onder de noemer Wensbus (zie bijlage K.7). Uitvoering van dit vervoer vindt plaats door de betreffende Wensbus-organisaties (vereniging of stichting). Deze pilotprojecten worden in het najaar van 2014 geëvalueerd.

nr	Omschrijving
C.2.12	Indien er initiatieven zijn voor particuliere vervoervormen, zoals de Wensbus-projecten, treden Concessiehouder en Provincie tenminste met elkaar in overleg via het Limburgbrede Ontwikkelteam (zie hoofdstuk C.1). Daarin worden conform de in hoofdstuk C.1 beschreven werkwijze afspraken gemaakt of en hoe de Concessiehouder deze initiatieven ondersteunt. Indien de Wensbus-projecten gecontinueerd worden, worden Inschrijvers hierover geïnformeerd. Particuliere vervoervormen, zoals de Wensbus, vallen niet onder de definitie van Openbaar Vervoer en maken geen deel uit van de Concessie Limburg.

Dienstregelingsprocedure

nr	Omschrijving
C.2.13	De Dienstregeling voor jaar 1 (dienstregelingjaar 2017) wordt gevormd op basis van het door de Inschrijver geleverde multimodale Vervoerplan Limburgnet (voor Bus/Auto en Trein) en Vervoerplan Zoekgebieden. Na gunning van de Concessie Limburg doorloopt de door de Concessiehouder aangeboden Dienstregeling de reguliere Dienstregelingsprocedure zoals opgenomen in bijlage F.12. Mogelijkerwijs wordt er tijdens de implementatieperiode reeds gestart met de doorontwikkeling van het vervoeraanbod via de in hoofdstuk C.1 beschreven procedure.
C.2.14	De Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie Limburg het OV-netwerk verder en gebruikt hierbij het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams zoals vastgesteld in hoofdstuk C.1. Na advies van in het Limburgbrede Ontwikkelteam en daaropvolgende besluitvorming door de daartoe bevoegde partijen doorloopt het dienstregelingsvoorstel de Dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage F.12.
C.2.15	De Concessiehouder stelt de Dienstregeling vast. Daartoe wordt de Dienstregelingsprocedure

nr	Omschrijving
	doorlopen (zie bijlage F.12).
C.2.16	De Dienstregeling kent reële rijtijden. Het staat de Concessiehouder vrij om rijtijden aan te passen als dit aantoonbaar bijdraagt aan het oplossen van knelpunten met betrekking tot de punctualiteit of als de infrastructuur een snellere rijtijd mogelijk maakt. Aansluitingen moeten ook na deze aanpassingen geboden blijven worden. Rijtijden in de nieuwe dienstregeling moeten op basis van monitoring van de vigerende dienstregeling bepaald worden.
C.2.17	De Concessiehouder mag gedurende de Concessieperiode slechts haltes laten vervallen en toevoegen als hierover overeenstemming is met de Provincie. Het toevoegen van haltes kan alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wegbeheerder. *Nota bene: in zijn Vervoerplan Limburgnet maakt de Inschrijver zo veel mogelijk gebruik van bestaande haltes; toegankelijk gemaakte haltes hebben hierin prioriteit (zie bijlage K.6). Het staat de Inschrijver vrij om daarbuiten gemotiveerd voorstellen te doen voor het laten vallen van haltes of het opnemen van nieuwe haltes. Na gunning kan de Concessiehouder op basis hiervan de formele aanvraag bij de wegbeheerder(s) doen voor het realiseren van nieuwe haltes.*
C.2.18	De ingangsdatum van de gewijzigde Dienstregeling is in principe gelijk aan de datum van inwerkingtreding van de jaarlijkse gewijzigde Dienstregeling van de Concessiehouder van het hoofdrailnet, de zogenaamde UIC-datum. Tussentijdse wijzigingen zijn toegestaan indien hier een duidelijke reden voor is en na schriftelijke toestemming van de Provincie.
C.2.19	Het aantal (ongewogen) Dienstregelingkilometers Bus/Auto is bij elke Dienstregeling minimaal hetzelfde als bij de voorgaande (en bij jaar 1: als geboden in de Inschrijving), tenzij hierover met de Provincie schriftelijk anders wordt afgesproken.
C.2.20	Op Feestdagen wordt een Dienstregeling gereden als op zondag. De volgende uitzonderingen en aanvullingen gelden: • Op Carnavalsmaandag wordt een Dienstregeling gereden als op zondag; • Op Koningsdag, Hemelvaartsdag en Carnavalsdinsdag wordt een Dienstregeling gereden als op zaterdag; • Op Kerstavond en Oudejaarsavond mogen alle Ritten vervallen die een vertrektijd na 20.00 uur vanaf hun beginpunt hebben.

C3 Communicatie, reisinformatie en promotie

Communicatie, reisinformatie en promotie zijn essentiële onderdelen voor het functioneren van het openbaar vervoersysteem. Zij maken integraal deel uit van de openbaar vervoerdiensten en zijn belangrijke instrumenten om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer als geheel te verbeteren en het gebruik te vergroten. Voor niet-Reizigers die overwegen om gebruik te maken van Openbaar Vervoer en voor incidentele Reizigers vormt de communicatie, reisinformatie en promotie vaak het eerste contact met de diensten van de Concessiehouder. Omdat deze Reizigers nog geen keuze hebben gemaakt voor Openbaar Vervoer, moet de communicatie, reisinformatie en promotie zo wervend mogelijk en in elk geval niet drempelverhogend werken bij de keuze. Daarnaast moet de communicatie en informatie bijdragen aan het reduceren van onzekerheden die reizen met Openbaar Vervoer voor deze groep kan veroorzaken.

Geroutineerde Reizigers die hun weg naar en in het openbaar vervoersysteem al hebben gevonden, hebben als het om reisinformatie gaat andere behoeften. Zij willen kunnen beschikken over informatie om zelf keuzes te kunnen maken bij het afwegen van reismogelijkheden en zelf inschattingen te maken bij vertragingen of stremmingen. Daarnaast zal communicatie en promotie veel meer gericht zijn op het behouden van deze groep Reizigers en/of op het verleiden van deze groep om nog meer gebruik te maken van het OV.

Het verenigen van beide typen behoeften in een informatiestrategie voor verschillende groepen Reizigers is een uitdaging. De Provincie Limburg vindt dat de verantwoordelijkheid daarvoor bij de Concessiehouder ligt. Naast het bepalen (en gedurende de looptijd van de Concessie Limburg actueel houden) van de informatiestrategie is de Concessiehouder ook primair verantwoordelijk voor (de uitvoering van) communicatie, reisinformatie en promotie. Dit onder andere doch niet uitsluitend op basis van analyses van reispatronen en reizigerswensen.

Actuele, eenduidige en heldere reisinformatie is in de reguliere dienstuitvoering maar meer nog bij verstoringen cruciaal. Reizigers in Limburg moeten kunnen rekenen op betrouwbare, laagdrempelige en begrijpelijke real-time reisinformatie waarbij type, inhoud en medium van de informatie is afgestemd op de informatiebehoefte van Reizigers op de plaats en het moment van de reis waarop de informatiebehoefte ontstaat of aanwezig is.

Alle communicatiestromen moet de Concessiehouder afstemmen op de informatiebehoefte van de Reiziger op elk denkbaar moment tijdens de (keten)reis en gedurende de Concessieperiode: van de overweging welke reis hij gaat maken tot de klantenservice na afloop. De Concessiehouder vergroot daarmee de mentale toegankelijkheid voor alle Reizigers, ook voor Reizigers uit het Doelgroepenvervoer die (een deel van) hun verplaatsing per Openbaar Vervoer kunnen uitvoeren.

Daarom worden hoge eisen gesteld, variërend van reisinformatie door serviceverleners op grote Knooppunten tot *real-time*reisinformatie via een mobiele website en *apps* èn wordt van de Concessiehouder verwacht dat hij op deze manier alle communicatie afstemt op de behoeften van de Reiziger. Inschrijvers wordt gevraagd om dit overtuigend en onderbouwd in een Beschrijving communicatie, reisinformatie en promotie uit te werken. De Concessiehouder actualiseert deze Beschrijving waarin hij op basis van monitoring en evaluatie beschrijft hoe hij zijn communicatie, reisinformatie en promotie concreet en effectief inricht op de behoeften van Reizigers èn de nieuwste innovaties op het gebied van informatieverstrekking. Zo wordt geborgd dat de beschikbare reisinformatie in Limburg altijd *state of the art* is.

(Euregionaal) grensoverschrijdend Openbaar Vervoer stelt aanvullende eisen aan deze onderwerpen, zodat het gebruik van grensoverschrijdende Verbindingen net zo gemakkelijk is als van een binnenlandse Verbinding. Daarom worden aanvullende eisen gesteld aan het beschikbaar stellen van reisinformatie over deze Verbindingen, zowel real-time als statisch. Deze eisen komen in het navolgende gedeelte van dit Programma van Eisen op hoofdlijnen aan de orde. Een volledig overzicht van alle aanvullende eisen op het

gebied van communicatie, reisinformatie en promotie ten aanzien van grensoverschrijdend Openbaar Vervoer is opgenomen in bijlage F.8.

nr	Omschrijving
C.3.1	De Inschrijver voegt bij zijn Inschrijving een **Beschrijving communicatie, reisinformatie en promotie.** De Beschrijving communicatie, reisinformatie en promotie geldt als Gunningscriterium. De beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals is gespecificeerd in de Aanbestedingsleidraad (paragraaf I.6.3).
C.3.2	Tijdens de looptijd van de Concessie Limburg actualiseert de Concessiehouder minimaal iedere drie jaar (vaker indien daar aanleiding toe is) de communicatie-, reisinformatie- en promotiestrategie en stelt hij ieder jaar het uitvoeringsplan communicatie, reisinformatie en promotie, waarin de concrete acties voor het komende jaar worden beschreven. Voor deze plannen gelden de volgende uitgangspunten: • Op basis van de effecten van uitgevoerde acties en actuele ontwikkelingen doet de Concessiehouder een voorstel voor concrete communicatie-, reisinformatie- en promotieacties voor het komende jaar, inclusief de kosten, de te realiseren doelen en effecten en de planning; • Het budget dat de Concessiehouder voor communicatie, reisinformatie en promotie inzet wordt jaarlijks geïndexeerd met de LBI zoals vastgelegd in de Financiële Bepalingen en moet (buiten de LBI) jaarlijks minimaal gelijk blijven; • Het plan wordt in concept in het Limburgbrede Ontwikkelteam besproken voordat deze definitief gemaakt wordt. Specifiek voor reisinformatie gelden de volgende uitgangspunten: • Op basis van een analyse van klantwaardering en actuele ontwikkelingen doet de Concessiehouder een voorstel welke nieuwe vormen van reisinformatie ingevoerd worden, welke vormen van reisinformatie in hun huidige vorm doorgezet worden, welke aangepast worden en welke eventueel vervallen; • Concessiehouder geeft aan hoeveel budget hiervoor jaarlijks beschikbaar is. Het budget voor reisinformatie moet minimaal gelijk blijven aan het bedrag dat Concessiehouder heeft opgenomen in zijn Beschrijving communicatie, reisinformatie en promotie. Dat bedrag moet jaarlijks minimaal geïndexeerd worden met de Landelijke Bijdrage Index; • Het stopzetten van vormen van reisinformatie die in het PvE geëist wordt en/of door de Concessiehouder in haar Inschrijving aangeboden is, en/of het anderszins afwijken van het PvE en/of de Inschrijving, mag alleen na expliciete schriftelijke goedkeuring van de Provincie (op de geactualiseerde strategie danwel het geactualiseerde uitvoeringsplan).
C.3.3	Tijdens de implementatiefase voorafgaand aan de start van de Concessie Limburg bespreekt de Concessiehouder het uitvoeringsplan communicatie, reisinformatie en promotie met de Provincie om uitvoering te bespoedigen.

Huisstijl

Nr	omschrijving
C.3.4	De Concessiehouder ontwikkelt een integraal concept voor een huisstijl die past bij de Limburgse identiteit. Deze huisstijl past hij zo veel mogelijk toe voor alle communicatie, reisinformatie en promotie, inclusief haltepalen, servicepunten, kleding front office personeel en het exterieur en interieur van de Treinstellen, Bussen en Auto's. De Inschrijver dient als onderdeel van de Beschrijving communicatie, reisinformatie en promotie het door hem ontwikkelde integrale concept voor de huisstijl te presenteren.

Reisinformatie: algemene eisen

Nr	omschrijving
C.3.5	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over reizen met vervoer dat tot de Concessie Limburg behoort alsmede – waar relevant voor de Reiziger – informatie over aansluitend Openbaar Vervoer. Ook stelt de Concessiehouder derden in staat om (actuele) reisinformatie aan Reizigers te verstrekken.
C.3.6	Alle aan te bieden reisinformatie wordt uitgevoerd in een eenduidige door de Concessiehouder vormgegeven huisstijl (zie artikel C.3.4).
C.3.7	Alle aan te bieden reisinformatie is duidelijk leesbaar/verstaanbaar en begrijpelijk voor alle Reizigers; zie www.allestoegankelijk.nl voor de actuele normen. Aanvullend zijn de volgende eisen van toepassing: • eisen ingevolge de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte; • Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer; • CROW Richtlijn "Toegankelijkheid voor het inrichten van looproutes, bushaltes, parkeerplaatsen en reis- en route-informatie" (zie http://www.crow.nl/publicaties/richtlijn-toegankelijkheid?page=1). Dit betekent ook dat reisinformatie toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent onder meer (maar niet uitsluitend) dat informatiepanelen op de haltepalen en in het Materieel zo geplaatst worden dat een Reiziger in een rolstoel deze ook kan lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen en lettergrootten, dat mobiele toepassingen indien technisch haalbaar ook gesproken moeten zijn en dat in het Materieel de volgende halte wordt omgeroepen. Concessiehouder communiceert aan Reizigers de mate van toegankelijkheid van het aanbod aan Openbaar Vervoeraanbod, waaronder toegankelijke bushaltes en treinstations.
C.3.8	Alle reisinformatie wordt tijdig (dat wil zeggen: voor de ingang van een nieuwe Dienstregeling) aangepast aan een nieuwe Dienstregeling. Vertrekinformatie op haltepalen wordt uiterlijk 1 dag voor de ingangsdatum vervangen. De Concessiehouder maakt daarnaast wijzigingen van de Dienstregeling en Tarieven ten minste drie weken van tevoren bekend aan haar (potentiële) Reizigers via app, de website, in het Materieel en door middel van advertenties in regionale en lokale media, dan wel op een andere wijze die regionaal en lokaal dekkend en toegankelijk is. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van niet-vakantie Dienstregeling naar vakantie Dienstregeling en terug.

Informatielevering aan landelijke systemen en open data

nr	Omschrijving
C.3.9	De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 (het Besluit personenvervoer 2000 van 14 december 2000, Stb. 563, zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan) alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de Reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format te leveren aan door de Concessieverlener aan te wijzen partijen. Op dit moment zijn dit in ieder geval de partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel zijn dit de Reisinformatiegroep '9292' en de Stichting Open Geo) en GOVI (of een door de Provincie aan te wijzen opvolger). De gegevenslevering dient te voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals opgenomen in bijlage F.6. De Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket. Het inschakelen van een derde om aan deze eis te voldoen is niet toegestaan. De Concessiehouder levert ten minste de gegevens zoals opgenomen in de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument "Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar verover" rechtstreeks aan de NDOV-loketten. Zie http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/formulieren/2013/07/22/geactualiseerde-bijlage-1-specificaties-per-vervoerder-19-juli-2013.html". Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een ND-OV loket vormen ter beschikking te worden gesteld.
C.3.10	De Concessiehouder maakt met de beheerders van de NDOV-loketten afspraken over de levering van zowel statische gegevens (Dienstregeling, inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische positie haltes en Tarieven) als actuele gegevens (realtime-informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden bij haltes aan de hand van positiebepaling in het Materieel), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.
C.3.11	De eisen in artikel C.3.10 zijn eveneens van toepassing op het aanleveren van de betreffende statische en actuele gegevens aan het Aachener Verkehrsverbund (AVV) waarover de Concessiehouder afspraken met het AVV dient te maken. Bijlage F.8 bevat Eisen ten aanzien van het formaat waarin de betreffende gegevens aan AVV aangeleverd moeten worden.
C.3.12	Concessiehouder levert actuele reisinformatie rechtstreeks aan de GOVI-server (of een door de Provincie aan te wijzen opvolger) volgens de bepalingen en specificaties als opgenomen in bijlage F.6. Deze informatie wordt onder andere gebruikt voor aansturing van de DRIS-panelen met actuele informatie op de haltes en vrije doorlevering aan derden volgens de principes van open data. Ook worden deze gegevens gebruikt voor monitoring en Concessiebeheer door de Provincie. *Nota bene: de DRIS-panelen worden geplaatst door de Provincie op de OV-transferia en een aantal nader te bepalen belangrijke haltes, zie ook hoofdstuk E.1 en bijlage K.5.*

nr	Omschrijving
C.3.13	**Open data** Alle gegevens die volgens open koppelvlakken door de Concessiehouder moeten worden aangeleverd, kunnen door de Provincie zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een door de Provincie te verkiezen licentie (eventueel ook: als Open data).

Informatie via internet

nr	Omschrijving
C.3.14	De Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie voor door haar geëxploiteerde Verbindingen in het Concessiegebied behorende tot de Concessie Limburg. Deze site kan door eenieder kosteloos bezocht worden en bevat minimaal ter zake van de Concessie Limburg: • Dienstregelinggegevens per Lijn van alle Lijnen (ook als PDF); • haltevertrekstaten van alle haltes (ook als PDF); • geplande en actuele, real time, vertrektijden van alle haltes en alle Lijnen; • routekaart: één voor het hele Concessiegebied, daarnaast ten minste losse kaarten voor de steden Venlo, Weert, Roermond en Maastricht en de regio's Noord- en Midden Limburg, Zuid-Limburg en Parkstad Limburg. Op de lijnennetkaarten worden ook het aansluitende hoofdrailnet en de Lijnen van aangrenzende concessies opgenomen, inclusief te Gedogen Openbaar Vervoer in het Concessiegebied (zie hoofdstuk B.3); • informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen / belemmeringen / verstoringen / stakingen / etc.; • informatie over Tarieven, kaartsoorten, OV-chipkaart, inclusief verkooppunten van de OV-chipkaart in het Concessiegebied; • informatie over actietarieven; • verwijzing naar een landelijke (realtime) reisplanner (momenteel in ieder geval www.9292ov.nl); • informatie over de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden; • algemene vervoervoorwaarden; • informatie over toegankelijkheid (o.a. toegankelijke bushaltes en treinstations, vervoervoorwaarden) • informatie over de openbaar vervoerproducten in het Concessiegebied (inclusief Maatwerkoplossingen, Buurtbus, Wensbus en dergelijke) en aansluiting bij andere vervoervormen (onder andere het Doelgroepenvervoer); • geplande en actuele, real time, vertrektijden van alle grensoverschrijdende haltes en Lijnen, inclusief een verwijzing naar www.limburg-bereikbaar.nl, www.mobility-euregio.de en www.avv.de. • een Engelstalige, Duitstalige en Franstalige uitleg over OV in het Concessiegebied, inclusief Engelstalige, Duitstalige en Franstalige reisplanner en / of Engelstalige, Duitstalige en Franstalige verwijzing naar een landelijke (actuele) reisplanner incl. grensoverschrijdende verbindingen (momenteel in ieder geval www.9292.nl.
C.3.15	De internetsite is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe voldoet de internetsite aan de webrichtlijnen (niveau 3) van het keurmerk van Drempelvrij.nl; zie ook www.allestoegankelijk.nl, of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien een Inschrijver een beroep wilt doen op een ander keurmerk, toont Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een waardig keurmerk.

nr	Omschrijving
C.3.16	De Concessiehouder zorgt voor een mobiele internetsite speciaal bedoeld voor mobiele applicaties (gsm / smartphone). Deze website heeft minimaal de volgende functionaliteiten: • statische en actuele, real time, vertrektijden van elke halte in het Concessiegebied; • reisplanner, tenminste voor alle reizen in het Concessiegebied, bij voorkeur landelijk; • oplaad- en verkooppunten van de OV-chipkaart; • relevant nieuws over Dienstregeling, marketingacties, etcetera; • informatie over de toegankelijkheid van het vervoersysteem; • reisinformatie van grensoverschrijdende Lijnen.
C.3.17	De Concessiehouder biedt een gratis *app* aan. Deze *app* is geschikt voor ieder besturingssysteem dat minimaal 15% van de totale Nederlandse *smartphone* markt in handen heeft (op dit moment zijn dat de besturingssystemen iOS en Android). Deze app heeft tenminste de volgende functionaliteiten: • statische en actuele, real time, vertrektijden van elke halte in het Concessiegebied; • reisplanner, tenminste voor alle reizen in het Concessiegebied, bij voorkeur landelijk; • oplaad- en verkooppunten van de OV-chipkaart; • relevant nieuws over Dienstregeling, marketingacties, etcetera; • de mogelijkheid feedback op de dienstverlening te geven; • informatie over de toegankelijkheid van het vervoersysteem; • reisinformatie van grensoverschrijdende Lijnen.
C.3.18	De reguliere en mobiele websites en de *app* zijn minimaal 3 maanden voor ingang van de Concessie Limburg volledig operationeel (met uitzondering van de actuele, real time, reisinformatie; die moet vanaf start Concessie Limburg volledig operationeel zijn). Voordat deze operationeel gaan wordt het ontwerp aan het Reizigersoverleg Limburg gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.
C.3.19	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers goed geïnformeerd zijn bij storingen, wijziging van de Dienstregeling, etc. De Concessiehouder dient volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. Deze brondata dienen ten minste via de koppelvlakken te worden aangeleverd tbv de weergave op de DRIS-panelen en tbv de app's die gebruiken maken van open data. De Concessiehouder meldt deze tenminste via de DRIS-panelen, de displays in het Materieel en via de twee meest gebruikte social media-kanalen die zich hiervoor lenen (op dit moment: Twitter en Facebook), en de *app*, inclusief in het geval van storingen een actueel alternatief reisaanbod.

Gedrukte informatie

nr	Omschrijving
C.3.20	De Concessiehouder zorgt voor voldoende beschikbaarheid van informatie over de Dienstregeling en Tarieven in de vorm van lijnfolders per Lijn of combinatie van Lijnen.
C.3.21	Gratis lijnfolders zijn beschikbaar op minimaal de volgende manier: • Te bestellen via de klantenservice en via internet; • Te verkrijgen in de Servicepunten (en eventueel Serviceloketten).
C.3.22	Concessiehouder zorgt ervoor dat gedrukte informatie tevens beschikbaar is in aangrenzende concessiegebieden voor zover daar concessiegrensoverschrijdende Lijnen rijden.

nr	Omschrijving
C.3.23	Het Aachener Verkehrsverbund publiceert alle gedrukte (reis)informatie zelf, voor zover die betrekking hebben op grensoverschrijdende buslijnen naar het gebied van het AVV. De Concessiehouder stelt alle voor het vervaardigen van deze gedrukte informatie noodzakelijke input tijdig ter beschikking aan het AVV. Daarnaast zorgt de Concessiehouder voor een actueel overzicht van alle verkoop- en informatielocaties, waar de gedrukte informatie beschikbaar is. Het AVV regelt de distributie van de gedrukte informatie.

Persoonlijke reisinformatie

nr	Omschrijving
C.3.24	De Concessiehouder zorgt voor bemensing van Servicepunten, op maximaal 150 meter loopafstand van de IC-stations Nijmegen, Venlo, Weert, Roermond, Sittard, Maastricht en Heerlen. Uitgangspunt is dat de Servicepunten een verzorgingsgebied hebben in straal tot maximaal 10 km rondom het Servicepunt (ter indicatie: zie kaart in bijlage K.8). Voor de gebieden die hierdoor niet gedekt worden, geeft de Concessiehouder aan op welke wijze hij dezelfde functionaliteiten serviceverlening vormt geeft als wordt geboden op de zeven genoemde IC-stations. Voor alle Servicepunten op IC-stations geldt dat deze (fysiek) toegankelijk, herkenbaar en vindbaar moeten zijn voor de Reiziger. De huisstijl die de Concessiehouder hanteert (zie artikel C.3.4) komt ook op deze locaties tot uiting. Deze Servicepunten kennen minimaal de volgende openingstijden: • Maandag tot en met vrijdag: 7:00 – 19:00 • Zaterdag: 9.00 – 18.00 uur • Zondag: 10.00 – 17.00 uur Naast het bieden van de bovenstaande verplichte Servicepunten, staat het de Concessiehouder vrij om Serviceloketten in te richten waar Reizigers terecht kunnen voor algemene informatie over het Openbaar Vervoer alsmede voor selfservice toepassingen.
C.3.25	Bij de Servicepunten biedt de Concessiehouder minimaal de volgende diensten aan voor het vervoer dat behoort tot de Concessie Limburg en aangrenzende en te Gedogen vervoerdiensten, waaronder het vervoer in de Euregio, waarbij indien de Reiziger dit wenst hulp geboden wordt door een aanwezige medewerker op het Servicepunt: • de OV-chipkaart: opladen, contant storten van saldo, kopen, bestellen en afhalen van reisproducten en/of saldo, aanvragen P(ersoonlijke)-kaart, aanschaf A(nonieme)- kaart, uitlezen kaart; • OV-chipkaarttransacties: uitlezen kaart, afhandeling verkeerd in-/-uitchecken alsmede correctie van transacties en tariefberekeningen; • informatie: over Reisproducten, Tarieven, OV-chipkaart distributienetwerk, Dienstregeling, OV-netwerk, P+R (tarieven, abonnementen etc.), OV-fiets (tarieven, abonnementen etc.) omgeving (centrum, toeristische informatie, ziekenhuis, huisarts, politie e.d.), alternatief reisadvies bij verstoringen, reizigersadviezen; • informatie over concessie- en landsgrensoverschrijdende zaken: tarieven, kaartverkoop, dienstregeling en dergelijke; • inleveren, melden en afhalen van gevonden en verloren voorwerpen; • klachten: aannemen en/of (laten) registreren van klachten en voor zover mogelijk direct afhandelen;

nr	Omschrijving
	• Melden van: beschadigingen, vernielingen, gedrag personeel concessiehouder, agressief gedrag etc. en melden en/of (laten) registreren van sociale veiligheidsincidenten.

Informatie in en op het Materieel

nr	Omschrijving
C.3.26	Bussen en Auto's tonen aan de voorzijde en rechterzijde van het voertuig het lijnnummer en de bestemming. Deze voorziening dient op ruime afstand en onder alle (licht)omstandigheden leesbaar te zijn.
C.3.27	Bussen tonen het lijnnummer aan de achterzijde van het voertuig. Deze voorziening dient op ruime afstand en onder alle (licht)omstandigheden leesbaar te zijn.
C.3.28	Treinstellen zijn aan beide buitenzijden voorzien van ten minste één display per bak, alsmede displays aan de voor- en achterzijde. Op deze LED-displays wordt de eindbestemming van de treindienst getoond. Deze voorziening dient op ruime afstand en onder alle (licht)omstandigheden leesbaar te zijn.
C.3.29	Bussen en Auto's (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat louter wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) zijn aan de binnenzijde voorzien van een werkend display met actuele (real-time) reisinformatie (Bus: minimaal twee displays, Auto: minimaal 1 display). Deze tonen tijdens de Rit minimaal: • Actuele tijd; • Ten minste de volgende vijf haltes + verwachte aankomsttijd; • Eindbestemming + verwachte aankomsttijd.
C.3.30	Treinstellen zijn per bak aan de binnenzijde voorzien van ten minste één display of gelijkwaardige voorziening aan de binnenzijde van het Treinstel waarop ten minste (zonodig alternerend) de eerstvolgende halte, de eindbestemming en de actuele (eventueel herberekende) aankomsttijden worden getoond. Tevens worden getoond de Aansluitingen op Bus / Auto en Trein (indien van toepassing) en de haalbaarheid er van. Er zijn voldoende displays en ze zijn zodanig geplaatst dat de getoonde informatie vanaf iedere zitplaats en onder alle lichtomstandigheden leesbaar is.
C.3.31	Vlak voor en bij aankomst op haltes met Aansluitingen (dat wil zeggen: zo snel mogelijk na vertrek op de halte vóór de overstaphalte doch in ieder geval 3 minuten voor aankomst bij een Knooppunt) wordt op het display in de Treinstellen, Bussen en Auto's de actuele vertrektijden getoond van deze Aansluitingen op de betreffende halte, zowel Bus en Auto (ook andere concessiehouders) als Trein.
C.3.32	De vereiste displays aan de binnenzijde van het Materieel mogen gebruikt worden om revelante mededelingen voor de Reiziger te tonen (zoals wijzigingen van het Tarief, huisregels, wijzigingen door verstoringen en evenementen en Maastricht Bereikbaar), mits de geëiste informatie in C.3.31 tot en met C.3.33 prioriteit krijgt in de weergave. De vereiste displays mogen in geen geval gebruikt worden voor reclamedoeleinden (wel is het toegestaan om extra displays aan te brengen voor reclamedoeleinden).
C.3.33	De werking en lay-out van de displays wordt minimaal twee maanden voor ingang van de Concessie Limburg aan het Reizigersoverleg Limburg gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg Limburg worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.
C.3.34	Het Materieel is voorzien van automatische halteafroep, waarmee de eerstvolgende halte/station en

nr	Omschrijving
	eventuele belangrijke bestemming bij die halte op station (bv uitstaphalte ziekenhuis) alsmede eventuele (belangrijkste) Aansluitingen worden omgeroepen welke op iedere zitplaats goed verstaanbaar is. Ook wordt bij het begin van de Rit en bij grote Knooppunten de eindbestemming omgeroepen. Op grensoverschrijdende lijnen wordt tevens in de betreffende taal omgeroepen.

Informatie op haltes en stations

nr	Omschrijving
C.3.35	De Concessiehouder zorgt dat in het informatiepaneel van abri's en in informatiepanelen op stations overzichtelijke en actuele informatieposters zijn opgenomen met begrijpelijke reisinformatie, die er te allen tijde verzorgd uitziet en leesbaar is. Op bus- en treinstations zijn meerdere panelen nodig. Reizigers moeten deze op de voor hen intuïtief meest logische locatie(s) tegenkomen. Minimaal is opgenomen: de vertrektijden vanaf de betreffende halte (inclusief vertrektijden van de Lijnen van andere Concessiehouders), verwijzing naar relevante servicenummers en websites, een omgevingsplattegrond (op bus- en treinstations aangevuld met een plattegrond van het bus- en treinstation en een reiswijzer waarin informatie wordt gegeven over de routes van en naar de attractiepunten in de omgeving), een lijnennetkaart met een gedeelte van het netwerk (het deel van het netwerk dat relevant is voor de Reizigers op deze locatie) en indien gewenst het gehele netwerk in Limburg. Tevens zijn op het informatiepaneel de logo's van de Concessiehouder en van de landelijke reisplanner (momenteel OV 9292) opgenomen.
C.3.36	Op haltes zonder abri wordt dezelfde informatie gegeven als genoemd in artikel C.3.35, met uitzondering van de lijnennetkaart(en) en de omgevingsplattegrond.
C.3.37	Op haltes buiten het Concessiegebied die aangedaan worden door Lijnen behorende tot de Concessie Limburg, plaatst de Concessiehouder dezelfde informatie als genoemd in artikel C.3.35, met uitzondering van de lijnennetkaart(en) en het omgevingsplattegrond. Hierover pleegt zij overleg met betreffende concessieverlener en wegbeheerder. Op haltes binnen het Concessiegebied die aangedaan worden door openbaar vervoerverbindingen uit andere concessies (zie bijlage F.3 voor de huidige verbindingen) zorgt de Concessiehouder ervoor dat dezelfde informatie als genoemd in artikel C.3.35 wordt geplaatst die betrekking heeft op die openbaar vervoerverbindingen. Ook hierover pleegt zij overleg met betreffende concessieverlener en wegbeheerder.
C.3.38	Het ontwerp van reisinformatie op haltes en stations wordt voor ingang van de Concessie Limburg aan het Reizigersoverleg Limburg gepresenteerd. Verbetersuggesties van het Reizigersoverleg worden zo veel mogelijk meegenomen en anders beargumenteerd afgewezen.

Informatie bij stremmingen en omleidingen

nr	Omschrijving
C.3.39	Bij stremmingen en omleidingen zorgt de Concessiehouder voor goede en actuele informatievoorziening aan de Reiziger. Dit houdt minimaal (maar niet uitsluitend) in: • Informatie over de stremming op de halte (vermelding van de wijzigingen, haltebord afgedekt, etc.); • Op DRIS-panelen wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde halte die wel in gebruik is; • Geplande stremmingen en omleidingen worden in het Materieel en op de halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid en dichtstbijzijnde halte; • Bij gestremde haltes wordt duidelijk zichtbaar gemaakt dat de halte gestremd is, wat de alternatieve reismogelijkheden zijn en waar de dichtstbijzijnde wel in gebruik zijnde halte is. Dit wordt via een sandwichbord aangegeven dat aan de haltepaal is bevestigd (of een soortgelijke oplossing die minimaal even duidelijk is voor de Reiziger); • Via de twee meest gebruikte social media-kanalen die zich hiervoor lenen (op dit moment: Twitter en Facebook), de app en per SMS, worden Reizigers op de hoogte gebracht van de stremming / omleiding en gewezen op alternatieve reismogelijkheden; • Via de (mobiele en reguliere) website en de app worden de actuele, real time, vertrektijden weergegeven.

Klantenservice

nr	Omschrijving
C.3.40	Reizigers kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht bij een klantenservice van de Concessiehouder.
C.3.41	De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar (dat wil zeggen dat alle vragen en klachten beantwoord danwel in behandeling genomen worden door personeel van/namens de Concessiehouder) tijdens de openingstijden van de Servicepunten. Ook is de klantenservice schriftelijk en per e-mail bereikbaar. Buiten de tijden waarop de klantenservice bereikbaar dient te zijn, mogen oproepen naar dit telefoonnummer automatisch beantwoord worden.
C.3.42	Het telefoonnummer van de klantenservice is een nummer dat maximaal tegen lokaal tarief gebeld kan worden en het postadres is een antwoordnummer. De klantenservice moet eveneens vanuit België en Duitsland tegen maximaal hetzelfde tarief bereikbaar zijn.
C.3.43	De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes door de klantenservice bedraagt twee minuten. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft en ook daadwerkelijk te woord wordt gestaan (keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers etc. gelden niet als beantwoording van de oproep).
C.3.44	Voor het afhandelen van klachten heeft de Concessiehouder een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling gevolgd. Klachten dienen binnen een termijn van 4 weken afgehandeld te zijn. Alle klachten worden door de Concessiehouder geregistreerd. De klachten, afhandeling ervan en de maatregelen die de Concessiehouder neemt naar aanleiding van de klachten maakt de Concessiehouder inzichtelijk voor de Provincie via het dashboard zoals beschreven in hoofdstuk C.7. Klachtenafhandeling is onderdeel van het regulier overleg tussen de concessiemanagers van de Concessiehouder en Provincie.

C4 OV-chipkaart, Reisproducten, Tarieven en distributie

In dit hoofdstuk staan de eisen beschreven met betrekking tot de OV-chipkaart, het distributienetwerk van de OV-chipkaart en de Reisproducten en Tarieven in het Openbaar Vervoer en aanpassing daarvan gedurende de looptijd van de Concessie Limburg.

De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk en specifiek verantwoordelijk voor de OV-chipkaart, Reisproducten, Tarieven en de distributie ervan. De Concessiehouder heeft de vrijheid om keuzes te maken binnen de kaders in het Bestek.

De Concessiehouder levert bij zijn Inschrijving een 'Beschrijving OV-chipkaart, Tarieven en distributie'. Daarnaast doet de Concessiehouder een jaarlijkse tariefaanvraag. De Provincie wil zien dat de Concessiehouder leert en ontwikkelt, hoe hij dit doet en vertaalt in doorontwikkeling van Reisproducten en Tarieven als onderdeel van het gehele OV-product.

nr	Omschrijving
C.4.1	De Inschrijver levert als onderdeel van zijn Inschrijving een **Beschrijving OV-chipkaart, Tarieven en distributie** aan**.** De Beschrijving OV-chipkaart, Tarieven en distributie geldt als Gunningscriterium en wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals is gespecificeerd in de Aanbestedingsleidraad (zie paragraaf I.6.3).
C.4.2	De Concessiehouder past zijn Beschrijving OV-chipkaart, Tarieven en distributie jaarlijks aan conform de procedure zoals beschreven in artikel C.4.36 t/m C.4.47. Het eerste jaar waarin deze procedure wordt doorlopen is 2016 ten behoeve van de tarieven tot en met 31 december 2017.

Systeem voor OV-chipkaart (en opvolgers)

De Concessiehouder beschikt vanaf de start van de Concessie Limburg over een goed en betrouwbaar werkend systeem[3] voor de OV-chipkaart en eventuele opvolgers dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS.

De financiële en organisatorische verantwoordelijkheid voor het systeem voor de OV-chipkaart en eventuele opvolgers ligt bij de Concessiehouder. De volledige kosten daarvoor maken deel uit van de Inschrijving en worden derhalve niet afzonderlijk vergoed.

Nr	Omschrijving
C.4.3	De Concessiehouder biedt vanaf de start van de Concessie Limburg en -met inachtneming van artikel C.4.4- gedurende de gehele looptijd een goed functionerend systeem voor de OV-chipkaart aan dat aangesloten is op het centrale landelijke OV-chipkaartsysteem van TLS of een opvolger hiervan, zodanig dat het alle Reizigers op alle Ritten de mogelijkheid biedt om te reizen met de OV-chipkaart. Op dit moment is de OV-chipkaart (naast overige Reisproducten zoals in artikel C.4.11 beschreven is) de enige drager van Reisproducten en Tarieven.
C.4.4	Mogelijk komen al voor de start van de Concessie Limburg of tijdens de looptijd nieuwe betaaltechnieken beschikbaar voor gebruik, zoals sms-ticketing, betalen met een bankpas of reizen op rekening. De Concessiehouder vervult een initiërende en proactieve rol in het ontwikkelproces en de implementatie van nieuwe betaalmethode(s). De Provincie kan (indien het een landelijk initiatief betreft: binnen de afspraken die hiervoor landelijk worden gemaakt) toestemming geven om een nieuwe betaalmethode naast de OV-chipkaart in te voeren of een volledige overgang naar

[3] Dit systeem kenmerkt zich door registratie van het reizen op saldo en met Reisproducten op basis van in- en uitchecken bij elke Rit of reis.

Nr	Omschrijving
	een nieuw systeem vaststellen en voorschrijven. Zij gaat hiertoe over als dit voor het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie Limburg als geheel een meerwaarde heeft (veiliger, klantvriendelijker, goedkoper, meer flexibel en/of begrijpelijker) en dit de exploitatie van de Concessiehouder niet onredelijk belast. Als uitgangspunt geldt dat afrekening en verantwoording (data) gewaarborgd wordt door de Concessiehouder (op gelijkwaardig niveau zoals geëist is in het Bestek, zie onder andere hoofdstuk C.7). Op het moment dat een nieuwe betaalmethode zich voordoet maken de Concessiehouder en de Provincie afspraken over de (financiële) consequenties van de overgang.
C.4.5	De Concessiehouder rust de in deze Concessie Limburg in te zetten Bussen en Auto's alsmede treinstations behorend tot het Concessiegebied uit met de benodigde apparatuur voor het gebruik van de OV-chipkaart en eventuele opvolgers, conform de specificaties van de meest actuele versie van het Specification Document Open Architecture (SDOA), zoals deze zijn opgesteld door Trans Link Systems B.V, zodanig dat alle Reizigers kunnen in- en uitchecken op alle Ritten die tot de Concessie Limburg behoren. Dit geldt ook voor de in Duitsland gelegen treinstations Herzogenrath, Aachen West en Aachen Hbf.
C.4.6	De Concessiehouder rust treinstations uit met CiCo-apparatuur ten behoeve van het reizen op de treindiensten die onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg (zowel huidige als toekomstige treinstations). Deze CiCo-apparatuur voldoet aan de richtlijnen in bijlage F.7. Het aantal in- en uitcheckpalen op treinstations is afgestemd op de piekbelasting. Op die stations waar sprake is van een overstap tussen vervoerders, dient op de perrons de mogelijkheid te bestaan om in en uit te checken.
C.4.7	Indien de concessiehouder Hoofdrailnet uit hoofde van de concessie voor het Hoofdrailnet 2015-2025 wordt verplicht om het OV-chipkaart systeem zodanig in te richten dat bij een overstap van de landelijke naar de regionale vervoerder (de Concessiehouder) en v.v. het niet nodig is tussentijds uit- en in te checken (single check in – check uit), dan is de Concessiehouder verplicht hieraan actief bij te dragen.
C.4.8	Indien de concessiehouder Hoofdrailnet uit hoofde van de concessie voor het Hoofdrailnet 2015-2025 wordt verplicht om één landelijk geldend systeem voor losse kaartverkoop in te richten ten behoeve van de verkrijgbaarheid van vervoersbewijzen (in welke verschijningsvorm dan ook) waarmee het mogelijk is om van ieder station in Nederland naar ieder ander station in Nederland te reizen, is de Concessiehouder verplicht hieraan actief bij te dragen.
C.4.9	Bussen (incl. Bussen die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen) zijn voorzien van vast ingebouwde CiCo-apparatuur. Auto's hoeven niet voorzien te zijn van vaste CiCo-apparatuur: hier mag in plaats van vaste CiCo-apparatuur gebruik gemaakt worden van mobiele in- en uitcheckapparatuur (mini-validator).
C.4.10	Indien Reizigers door niet-functionerende CiCo-apparatuur niet kunnen inchecken, worden deze Reizigers gratis vervoerd. Indien Reizigers door niet-functionerende CiCo-apparatuur niet kunnen uitchecken, kunnen deze Reizigers via een restitutieregeling de (teveel) afgeboekte kosten terugkrijgen.
C.4.11	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het mogelijk is dat Reizigers in de Bus of Auto een Rit- en/of Reiskaart kunnen aanschaffen, zodat een Reiziger altijd een geldig vervoerbewijs kan kopen en daarmee kan reizen. Een Ritkaart is een eenmalig te gebruiken papieren of plastic kaartje waarmee in- en uitgecheckt kan worden voor een reis met het Openbaar Vervoer zonder overstap. Een Reiskaart is hetzelfde, maar hiermee mag wel overgestapt worden. Tenminste één variant Rit- of Reiskaart moet worden aangeboden in de Bus of Auto; het maximale aantal varianten Rit- en

Nr	Omschrijving
	Reiskaarten dat verkrijgbaar is in een Bus of Auto is drie. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het mogelijk is dat op Reizigers op alle treinstations waar Treinen halteren die onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg een Reiskaart 'trein' kunnen aanschaffen, zodat een Reiziger altijd een geldig vervoerbewijs kan kopen en daarmee toegang kan krijgen tot treinstations[4]. Een Reiskaart 'trein' is een eenmalig te gebruiken papieren of plastic kaartje waarmee in- en uitgecheckt kan worden voor een reis per Trein van de Concessiehouder ten minste tussen stations die door de Concessiehouder worden bediend.
C.4.12	De Concessiehouder zorgt ervoor dat gedurende de looptijd van de Concessie Limburg zijn personeel, maar ook bestaande en potentiële Reizigers goed geïnformeerd zijn en worden over het gebruik (mogelijkheden, rechten en plichten) van het systeem voor de OV-chipkaart (en alternatieven en opvolgers), de restitutieregeling, de dragers (zijnde de OV-chipkaart en eventuele opvolgers), Tarieven en Reisproducten en het distributienetwerk.

Grensoverschrijdend reizen met de OV-Chipkaart

Om het grensoverschrijdend reizen net zo gemakkelijk te maken als binnenlandse reizen kunnen Reizigers op buslijnen tussen Limburg en het gebied van het Aachener Verkehrsverbund, die gezamenlijk met Duitse vervoerders worden geëxploiteerd (zie bijlage F.3), reizen met zowel de Nederlandse OV-Chipkaart als met de Duitse chipkaart. Alle Bussen die grensoverschrijdend worden ingezet dienen over apparatuur te beschikken die beide systemen ondersteunt, of aanvullend over apparatuur waarmee kan worden gereisd met de betreffende buitenlandse chipkaart: de Concessiehouder bouwt de Duitse apparatuur in de Bussen die zij grensoverschrijdend inzet in. De Duitse vervoerders voorziet diens Bussen van apparatuur waarmee met de Nederlandse OV Chipkaart kan worden gereisd.

nr	Omschrijving
C.4.13	Reizigers dienen op de gezamenlijk te exploiteren grensoverschrijdende Verbindingen (Lijnen 44, 13+SB 3 en 79/179+405) gebruik te kunnen maken van zowel het Nederlandse OV-chipkaartsysteem als met het Duitse Chipkaartsysteem, gebaseerd op de VDV-Kernapplikationsstandard (zie bijlage F.3 en F.8).
C.4.14	De Concessiehouder installeert in de Bussen die op de in artikel C.4.13 genoemde trajecten worden ingezet apparatuur waarmee gereisd kan worden de Duitse chipkaart, gebaseerd op de VDV Kernapplikationsstandard. De Concessiehouder komt voor deze investeringskosten in aanmerking voor subsidie verstrekt door het ZV NVR (zie bijlage F.8).
C.4.15	De Duitse vervoerders waarmee de grensoverschrijdende Lijnen gezamenlijk worden geëxploiteerd, installeren apparatuur die het reizen met de Nederlandse OV-Chipkaart mogelijk maakt. De Provincie vergoedt de investeringskosten die hiermee gemoeid zijn separaat aan de Duitse vervoerders.
C.4.16	Op datatransacties mogelijk te maken faciliteert de Concessiehouder om niet de verwerking van het transactieproces tussen de boordapparatuur in de Bussen van de Duitse vervoerders en TLS. Beheerskosten komen voor rekening van de Concessiehouder.

[4] Daar waar een treinstation in Nederland alleen toegankelijk is voor Reizigers als een Reiziger met een geldig vervoerbewijs toegangspoortjes openen moet.

Tarieven

Uitgangspunt voor de Concessie Limburg is dat de opbrengstverantwoordelijkheid bij de Concessiehouder ligt. Dit betekent dat de Reizigersopbrengsten voor de Concessiehouder zijn en deze dus zowel de lusten als de lasten draagt van stijgingen of dalingen daarin. Aan de andere kant is het voor de Provincie als concessieverlener van belang om vanuit haar bevoegdheid en verantwoordelijkheid sturing te geven aan het door de Concessiehouder te voeren beleid met betrekking tot de Tarieven. Immers, de Provincie heeft de wettelijke taak om over Tarieven te beslissen. Deze beslissing wordt voorspelbaar gemaakt door het stellen van een tarievenkader waarbinnen de Concessiehouder zijn tariefvrijheid kan uitoefenen. Binnen dit kader worden aanvullend specifieke eisen gesteld aan de Tarieven op de treindiensten Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard – Heerlen, alsmede aan grensoverschrijdende Tarieven.

De Inschrijver dient in zijn Inschrijving te beschrijven wat het integrale aanbod van Reisproducten en Tarieven is (als onderdeel van de Beschrijving OV-chipkaart, Tarieven en distributie). Inschrijver moet de Provincie onderbouwd aantonen waarom dit aantrekkelijk, wervend en gemakkelijk is voor hun Reizigers. Het vigerende Tarievenhuis is de referentie (zie bijlage K.9).

Tarievenkader

Nr	Omschrijving
C.4.17	De Concessiehouder hanteert het Tarievenhuis zoals wordt vastgesteld door de Provincie (voor de vaststellingsprocedure zie artikel C.4.36 tot met C.4.47). De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de verrekening van de opbrengsten alsmede voor kosten van verrekening en verdeling van de verschillende Reisproducten met de andere concessiehouders en/of concessieverleners. De Provincie wordt tijdig over de inhoud van de afspraken schriftelijk geïnformeerd.
C.4.18	Het Landelijke Tarievenkader bus, tram, metro (LTK) alsmede het in ontwikkeling zijnde LTK spoor zijn van toepassing, tenzij de Provincie beslist hiervan af te wijken (zie artikel C.4.20).
C.4.19	Voor de gedecentraliseerde stoptreindiensten Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard – Heerlen zijn de afspraken over Tarieven die gemaakte zijn in het kader van de decentralisatie van toepassing. De uit deze afspraken voortvloeiende eisen zijn opgenomen in artikel C.4.29 t/m C.4.33.
C.4.20	De Concessiehouder is vrij om naast de bij artikel C.4.18 genoemde LTK's eigen Reisproducten en Tarieven (tijdelijk en permanent) aan te bieden (zowel op de OV-chipkaart als via andere betalingsmethoden, zoals bijvoorbeeld SMS-ticketing), tenzij deze Reisproducten en Tarieven strijdig zijn met landelijke afspraken. Ook deze Reisproducten en Tarieven worden vastgesteld door de Provincie nadat de Concessiehouder hiertoe een voorstel heeft gedaan (zie artikel C.4.36 t/m C.4.47 voor de besluitvormingsprocedure alsmede de overwegingen en voorwaarden voor de Provincie om tot besluitvorming over te gaan). Reisproducten en Tarieven mogen niet worden ingevoerd voordat deze door de Provincie zijn vastgesteld, op straffe van een Boete (zie boetetabel in bijlage H.8).
C.4.21	Voor losse Ritten met de OV-chipkaart geldt een Opstaptarief uit het LTK van € 0,87 (prijspeil 2014). Het Opstaptarief wordt niet opnieuw in rekening gebracht als de Reiziger binnen de daaraan gestelde voorwaarden binnen 35 minuten na uitchecken opnieuw incheckt binnen het bus-/tram-/metro-/buurtbussysteem van het Nederlandse Openbaar Vervoer en tussen de vervoerwijzen binnen de Concessie Limburg.
C.4.22	Het Kilometertarief voor de Bus / Auto is € 0,16051 (prijspeil 2014). De bepaling van het afstandsafhankelijke deel van het tarief voor de Bus en Auto geschiedt op basis van de afstand in

Nr	Omschrijving
	kilometers of delen daarvan, gemeten langs de route die tussen instaphalte en uitstaphalte door het voertuig wordt gevolgd. De Concessiehouder kan een verzoek indienen bij de Provincie om hier om praktische en/of commerciële redenen van af te wijken. Dit verzoek moet onderbouwd zijn aan de hand van het afwegingskader (zie artikel C.4.40). De Concessiehouder levert per Lijn per richting per dienstregeling een halte-halte-tabel aan van de afstanden in meters tussen de haltes op deze Lijn. Het Tarief per tariefeenheid voor de Trein is € 0,17677 (prijspeil 2014). In bijlage H.7 is weergegeven wat de van toepassing zijnde tariefeenheden zijn als ook de Lange Afstandskorting die geldig is bij reizen vanaf 40 kilometer. Het staat de Concessiehouder vrij een minimumtarief voor de Trein voor te stellen.
C.4.23	Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Voor wat betreft de indexatie van opstaptarief en kilometertarieven wordt aangesloten bij de (voorlopige) Landelijke Tariefindex (LTI) voor Bus/Auto (zie bijlage H.5) en de Tarieven Index Trein Limburg voor Trein (zie bijlage H.6). De Concessiehouder mag maximaal deze indexatie toepassen voor opstaptarief en kilometertarieven voor Bus/Auto en voor opstaptarief en tariefeenheden voor Trein. Voor de overige regionale Reisproducten is de Concessiehouder vrij om zelf de hoogte van Tarieven voor te stellen. De Provincie stelt de indexatie en Tarieven van regionale Reisproducten vast conform de procedure beschreven in artikel C.4.36 tot en met C.4.47.
C.4.24	De Provincie kan -doch is hiertoe geenszins verplicht- instemmen met een grotere tariefstijging dan de indexatie als opgenomen in artikel C.4.23 in het geval van grote landelijke OV-bezuinigingen of bij specifieke uitvoeringsafspraken: hetzij in combinatie met het uitbreiden van het voorzieningenniveau, hetzij met daling van de provinciale bijdrage (teneinde een daling in voorzieningenniveau te voorkomen). Voorstellen hierover worden besproken in het reguliere beheeroverleg tussen de concessiebeheerders van Concessiehouder en Provincie en door de Provincie vastgesteld conform de procedure beschreven in artikel C.4.36 t/m C.4.47.
C.4.25	Overgang van abonnementen en andere kaartsoorten en Reisproducten: • Over de verrekening van abonnementen met een looptijd die de overgang van de huidige Limburgse concessies naar de Concessie Limburg overstijgen maken de huidige concessiehouder en de Concessiehouder van de Concessie Limburg zelf afspraken. Indien de oude concessiehouder en Concessiehouder geen overeenstemming bereiken, kan de Provincie een bemiddelende rol spelen. Indien de huidige concessiehouder en de Concessiehouder -ondanks een eventueel bemiddelende rol van de Provincie- niet tot overeenstemming komen, wijst de Provincie een onafhankelijk mediator aan die tot een bindende uitspraak voor beide partijen komt. • Bij beëindiging van de Concessie Limburg keert de Concessiehouder de vastrechtbedragen / gelden uit abonnementen die doorlopen in opvolgende concessie(s) uit aan de houder van de opvolgende concessie(s) naar rato van het aantal niet verstreken reisdagen op het moment dat de Concessie Limburg eindigt. • De Concessiehouder is verplicht tijdig te communiceren naar de abonnementhouders over de overgang van oude Tarieven en producten die van toepassing zijn tijdens de huidige concessies geldend voor het Concessiegebied tijdens de implementatiefase van de Concessie Limburg.
C.4.26	De Concessiehouder maakt afspraken over alle bestaande concessie- en landsgrensoverschrijdende lijnen over Tarieven, de verkoop van Reisproducten en verdeling van de kosten en opbrengsten met aangrenzende vervoerders en/of vervoerautoriteiten.

Nr	Omschrijving
C.4.27	Ten aanzien van de gezamenlijk met de concessiehouder van de concessie C2013 te exploiteren Lijn 83 geldt dat voor alle ritten (ongeacht of ze door concessiehouder C2013 danwel Concessiehouder van de Concessie Limburg worden uitgevoerd) op het Limburgse deel van het traject het Limburgse kilometertarief van toepassing is en op het SAN-deel van het traject het geldende SAN-kilometertarief. Als grens tussen het Limburgse deel en het SAN-deel van het traject geldt Milsbeek, Helweg. Limburgse abonnementen zijn op het gehele traject geldig. De abonnementen zijn niet geldig op andere lijnen van Breng. Verder geldt een verplichte acceptatie op Lijn 83 voor het Breng Vrij abonnement (ten minste tot Gennep).
C.4.28	De Concessiehouder hanteert op grensoverschrijdende reizen op de treindienst (Maastricht) – Heerlen – Aachen Hbf dezelfde tarieven als op de andere treindiensten die onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg: daarmee zijn de stations Herzogenrath, Aachen West en Aachen Hbf eveneens Limburgse tariefpunten voor wat betreft grensoverschrijdende Reizigers.. Voor reizen binnen Duitsland tussen de stations Herzogenrath, Aachen West en Aachen Hbf geldt het AVV-tarief en zijn de Limburgse tarieven en tariefeenheden niet van toepassing. Zie bijlage H.7 voor de tariefeenheden.

Tarievenkader decentrale treindiensten Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard - Heerlen

Nr	Omschrijving
C.4.29	De tariefstelling op bovengenoemde treindiensten komt overeen met de tariefstelling die van toepassing is op de andere treindiensten die onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg.
C.4.30	Onverminderd het bepaalde in artikel C.4.29 zijn tariefacties toegestaan indien: a. deze gelden voor het gehele gebied waarvoor de Provincie Limburg de Concessie verleent en daarmee niet enkel op een specifieke regionale treindienst en/of uitsluitend gericht op het reizen tussen stations die ook door de concessiehouder Hoofdrailnet worden bediend, of b. deze in lijn zijn met algemene tariefacties van de concessiehouder Hoofdrailnet die een substantiële invloed hebben op de business case van de Concessiehouder, of c. voorafgaand aan de actie daarover door de Concessiehouder overeenstemming is bereikt met de concessiehouder Hoofdrailnet.
C.4.31	Onderdeel van het tarievenkader waarbinnen de Concessiehouder zijn tariefvrijheid kan uitoefenen is de eis dat de Concessiehouder een consistent beleid voert ten aanzien van reisproducten en tarieven, waarbij de reisproducten en tarieven van de Concessiehouder op specifieke spoorlijnen (betreffende de treindiensten Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard – Heerlen) overeenkomen met Reisproducten en Tarieven elders op het regionaal spoor in de Concessie Limburg.
C.4.32	De Concessiehouder dient tot afspraken komen met de concessiehouder Hoofdrailnet over welke kaartsoorten bij zowel de concessiehouder Hoofdrailnet, als bij de Concessiehouder Limburg geldig zijn (interoperabele Reisproducten), waartoe in elk geval de (Jaar)trajectkaart van NS behoort.
C.4.33	Bij afspraken over interoperabele Reisproducten wordt aansluiting gezocht bij de afspraken binnen het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB).

OV-studentenkaart (SOV-kaart)

De studenten-OV-kaart is een Reisproduct dat is gebaseerd op een contract tussen het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de gezamenlijke spoorvervoerders, stads- en streekvervoerders. De gezamenlijke vervoerders hebben dit contract gesloten en hebben onderling afspraken gemaakt over de verdeling van de opbrengsten en de periodieke aanpassing van de verdeelsystematiek.

Het contract dat het ministerie en de vervoerders hebben gesloten, staat los van elke concessie in Nederland; decentrale overheden zijn geen partij in de afspraken die over de SOV-kaart zijn gemaakt.

Nr	Omschrijving
C.4.34	De Concessiehouder accepteert de verschillende varianten van de SOV-kaart (op dit moment: de week- en weekendkaart).
C.4.35	Mogelijk wordt de huidige SOV-kaart gewijzigd. Op dit moment is nog niet duidelijk of en zo ja wanneer de wijziging wordt doorgevoerd, hoe het nieuwe product eruit gaat zien en wat de voorwaarden zijn. De staatssecretaris stuurt naar verwachting nog voor het zomerreces 2014 een brief aan de Tweede kamer inzake de SOV-kaart, waarin (mogelijk) meer duidelijkheid wordt verschaft. Daarna dient dit voorstel in de Tweede Kamer en Eerste Kamer behandeld te worden. De Concessiehouder accepteert een vervangend landelijk product dat de huidige SOV-kaart vervangt onverkort. De vervanging van de huidige SOV-kaart door een ander product heeft mogelijk effect op de Reizigersopbrengsten. Over de wijze waarop hiermee omgegaan wordt: zie artikel G.2.10 en G.2.11 in de Financiële Bepalingen.

Procedure wijzigingen Tarievenhuis

nr	Omschrijving
C.4.36	Alle Tarieven worden vastgesteld door de Provincie. Grensoverschrijdende Tarieven worden met de desbetreffende aangrenzende concessieverleners en/of -houders afgestemd voordat een tarief bij de Provincie Limburg wordt aangevraagd. Het eerste jaar waarin deze procedure wordt doorlopen is 2016 ten behoeve van het eerste jaar van de Concessie Limburg. In het eerste jaar van de Concessie Limburg gelden de tarieven van start van de Concessie Limburg (11 december 2016) tot en met 31 december 2017.
C.4.37	De Concessiehouder is verplicht de door de Provincie vastgestelde Tarieven te hanteren. De gemaakte landelijke en regionale afspraken, waaronder het Landelijk Tariefkader (LTK) en haar eventuele opvolgers, gelden hierbij voor de Provincie als uitgangspunt. De keuze om eventueel van het LTK af te wijken is voorbehouden aan de Provincie.
C.4.38	Voor wijzigingen in Tarieven en Reisproducten, de daarbij behorende voorwaarden en/of de halte-halte-tabel dient de Concessiehouder een aanvraag in te dienen. Dit geldt overigens ook voor alle andere in dit hoofdstuk C.4 gestelde eisen.
C.4.39	De Concessiehouder doet jaarlijks voor 1 september een gemotiveerd voorstel aan de Provincie voor alle te hanteren Reisproducten en Tarieven (en de daarbij behorende voorwaarden) die hij voor het navolgende kalenderjaar wil voeren. Dit voorstel is voorzien van een advies van het Reizigersoverleg Limburg (ROL) en onderbouwd aan de hand van het afwegingskader (zie artikel C.4.40). Het voorstel betreft in ieder geval: • de hoogte van de LTI voor Bus / Auto en de Tarieven Index Trein Limburg voor Trein;

nr	Omschrijving

- een voorstel voor het te hanteren Opstaptarief (conform LTK);
- een voorstel voor de te hanteren Kilometertarieven Bus/Auto en Tarief per tariefeenheid voor de Trein;
- een voorstel voor de te hanteren landelijke Reisproducten en bijbehorende Tarieven (conform LTK);
- een voorstel voor de te hanteren regionale Reisproducten en bijbehorende Tarieven, waaronder ten minste gericht op de volgende reismotieven volgens de onderstaande producten matrix:

	Frequent	**Incidenteel**
Werk	Product(en)	Product(en)
School	Product(en)	Product(en)
Recreatief/toeristisch	Product(en)	Product(en)

De Provincie verwacht dat voor in ieder geval ieder van de zes cellen van de matrix een productaanbod (met daarbij behorende voorwaarden) wordt gedaan door de Concessiehouder, waarbij rekening gehouden wordt met de multimodaliteit van de Concessie Limburg.

Daarnaast bevat het voorstel in ieder geval een aanbod voor de volgende situaties, inclusief daarbij behorende reisvoorwaarden en modelvervoerbewijzen:

- gemakkelijker de grens over met Trein en Bus, zowel Reizigers met een internationaal kaartje als Reizigers die nog een kaartje moeten kopen (incidenteel en frequent);
- een attractief grensoverschrijdend Reisproduct ten behoeve van studenten in de Euregio.
- gemakkelijker gebruik van Openbaar Vervoer door geïndiceerde Reizigers in het Doelgroepenvervoer (samenwerking met doelgroepenvervoerders);
- voorziene stremmingen door wegwerkzaamheden en evenementen (lokale proposities);
- een eerste klastarief Trein.

Tot slot bevat het voorstel eventuele eigen Reisproducten van de Concessiehouder en bijbehorende Tarieven.

C.4.40 Het voorstel ten aanzien van te hanteren Reisproducten en Tarieven van de Inschrijver (voor het eerste jaar van de Concessie Limburg) respectievelijk Concessiehouder (vanaf de daaropvolgende jaren van de Concessie Limburg) wordt getoetst aan het onderstaande afwegingskader. Het voorstel moet ten minste de volgende elementen bevatten:

1. **nieuwe, gewijzigde en vervallen Tarieven en Reisproducten**: welke Tarieven zijn nieuw, gewijzigd en vervallen? De Inschrijver en Concessiehouder dient de Provincie te overtuigen tenminste op basis van de strategie in de Beschrijving OV-chipkaart, tarieven en distributie. Indien de wijzigingen strijdig zijn met zijn strategie of onvoldoende overtuigend, behoudt de Provincie zich het recht voor zoals beschreven in artikel C.4.41;
2. **verwachte effecten voor de Reiziger en de Concessiehouder, zowel per Tarief/Reisproduct als voor het totaal aanbod**: welke groepen van Reizigers en de omvang daarvan ondervinden hier voor- of nadeel van, zoals overstappers, scholieren, Reizigers over lange of korte afstand etc. Indien het nadeel onvoldoende ondervangen is en de aantallen Reizigers die dit nadeel ongecompenseerd ondervinden naar de opvatting van de Provincie te groot is, behoudt de Provincie zich het recht voor zoals beschreven in artikel C.4.41.
3. **cijfermatige onderbouwing**: (verschil tussen huidige cijfers en verwachte cijfers):
    a. Δ aantal Reizigers / reizigerskilometers

nr	Omschrijving
	b. Δ reizigersopbrengsten van het totaal en per product c. Δ SOV-inkomsten + (wijzigingen in) verdeelafspraken volgens het contract met het Ministerie van OC&W d. Δ kaartsoorten en producten **4. de Concessiehouder is gehouden aan landelijk geldende afspraken en besluiten ten aanzien van tarieven, reisproducten, acceptatie en opbrengstverdeling.** 5. **het vigerende coalitieakkoord is richtinggevend (doch niet bepalend, zie ook artikel C.4.44).**
C.4.41	Mocht de Provincie concluderen dat het voorstel niet voldoet aan het afwegingskader (zie artikel C.4.40), dan behoudt de Provincie het recht om een alternatief voor het voorstel te vragen. Uiterlijk 1 oktober in het jaar voorafgaand aan het jaar dat het voorstel voor de Tarieven in zou gaan, is bekend of de Concessiehouder om een alternatief wordt gevraagd.
C.4.42	Vervolgens wordt door de Concessiehouder het voorstel voorgelegd aan het ROL voor advies en - eventueel na aanpassing naar aanleiding van het advies van het ROL- ter vaststelling aangeboden aan de Provincie. Dit voorstel dat ter vaststelling wordt voorgelegd dient ook te zijn afgestemd met aangrenzende concessiehouders en concessieverleners. Daar waar sprake is van gezamenlijke exploitatie van een Lijn / Verbinding dient de aangrenzende concessiehouder ook in te stemmen met het Tarief. Het voorstel voldoet aan de in dit hoofdstuk beschreven kaders.
C.4.43	Gedurende het jaar vinden er geen wijzigingen in het Tarievenhuis plaats, tenzij de Concessiehouder kan aantonen dat hij deze wijziging niet had kunnen voorzien. Indien de noodzaak bestaat is om tussentijdse wijziging van Reisproducten en de daarbij behorende voorwaarden door te voeren, dient de noodzaak hiervoor te worden onderbouwd in de aanvraag. Bij de beoordeling van een tussentijdse aanvraag wordt het afwegingskader (zie artikel C.4.40) toegepast. De proceduretijd voor het afhandelen van een tussentijdse aanvraag is tenminste zes weken na ontvangst van de schriftelijke aanvraag per post.
C.4.44	Als derden (gemeenten, bedrijven, Provincie) wensen hebben aan speciale Tarieven voor doelgroepen, dan kunnen zij dit richting de Concessiehouder aangeven. De kosten en eventuele derving zijn voor de aanvrager. Het voorstel wordt door de Concessiehouder aan de Provincie ter goedkeuring voorgelegd, waarbij de Provincie ter toetsing het afwegingskader (zie artikel C.4.40) hanteert. Ook hiervoor geldt een proceduretijd van minimaal zes weken na ontvangst van de schriftelijke aanvraag per post.
C.4.45	**Vaststelling** • De Provincie stelt de kilometertarieven Bus/Auto en Tarief per tariefeenheid voor de Trein uiterlijk op 1 oktober voor het daarop volgende jaar vast, zodat de Concessiehouder tijdig zijn Tarieven aan de concessiehouder Hoofdrailnet kan aanleveren. • De Provincie stelt de overige Regionale Producten en Tarieven uiterlijk op 1 december voor het daarop volgende jaar vast. Na het vaststellen van de Reisproducten, Tarieven en de daarbij behorende voorwaarden, worden Provinciale Staten hierover per brief geïnformeerd. • Als er geen overeenstemming wordt bereikt over het door de Concessiehouder ingediende voorstel, stelt de Provincie geen nieuw tarief vast maar blijft het vastgestelde vigerende Limburgs Tarievenhuis, conform artikel C.4.36, van toepassing.
C.4.46	De door de Provincie vastgestelde Reisproducten, Tarieven en de daarbij behorende voorwaarden gaan in op 1 januari van het betreffende jaar. De Concessiehouder informeert haar (potentiële) Reizigers hierover via haar kanalen (zie hoofdstuk C.3).
C.4.47	Zes maanden na invoering van een nieuw Reisproduct, Tarief en/of voorwaarden, ontvangt de

nr	Omschrijving
	Provincie van de Concessiehouder een evaluatie van het gebruik van het totale Tarievenhuis. De analyse van de evaluatie wordt gemaakt op basis van het afwegingskader (zie artikel C.4.40).

Regeling 'geld terug bij vertraging'

nr	Omschrijving
C.4.48	De Concessiehouder hanteert een 'geld terug bij vertraging'-regeling voor Bus/Auto en voor Trein. Op grond van deze regeling dient de Concessiehouder aan Reizigers die daarom verzoeken binnen zes (6) weken terug te betalen: • bij vertraging van dertig (30) tot en met negenenvijftig (59) minuten 50% van de prijs van de Rit waarop het verzoek betrekking heeft; en • bij vertraging van zestig (60) minuten of meer 100% van de prijs van de Rit waarop het verzoek betrekking heeft.
C.4.49	Concessiehouder voorziet in de 'geld terug bij vertraging'-regeling eveneens in het restitueren van de kosten van bijzondere vervoerbewijzen, die uitsluitend geldig zijn op Lijnen die door de Concessiehouder worden geëxploiteerd.
C.4.50	De regeling is van kracht ongeacht de oorzaak van de vertraging en geldt ook bij vertraging door rituitval.
C.4.51	De Concessiehouder is niet verplicht een vergoeding te verlenen aan Reizigers die hun ritprijs terugbetaald wensen te krijgen indien de vertraging is veroorzaakt door andere Vervoerders dan de Concessiehouder.
C.4.52	De Concessiehouder is niet verplicht een vergoeding te verlenen aan Reizigers die hun ritprijs terugbetaald wensen te krijgen indien de Concessiehouder langere reistijden ten minste een week tevoren heeft aangekondigd. De betreffende informatie over stremmingen en omleidingen is in dat geval door de Concessiehouder ten minste via de in artikel C.3.39 genoemde wijzen verspreid.
C.4.53	Bedragen lager dan € 2,50 (twee euro en vijftig eurocent) behoeven niet te worden terugbetaald.
C.4.54	De Concessiehouder is verplicht deze regeling aan (potentiële) Reizigers goed kenbaar te maken.
C.4.55	Concessiehouder beschrijft de 'geld terug bij vertraging'-regeling voor Bus/Auto en voor Trein die hij toepast (op basis van bovenstaande eisen) en de wijze waarop hij deze bekend maakt onder (potentiële) Reizigers als onderdeel van de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit.

Distributienetwerk OV-chipkaart

Uitgangspunt voor de Concessie Limburg is dat de distributie van de OV-chipkaart (dat wil zeggen: de verkrijgbaarheid en oplaad- en afhaalmogelijkheden van de OV-chipkaart en serviceverlening) voor Reizigers geen hindernis mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. Het distributienetwerk, ook via internet, draagt bij aan de doelstellingen als verwoord in deel A, waaronder eenvoudig te begrijpen en gebruiken Openbaar Vervoer en naadloze aansluitingen tussen vervoervormen.

De Concessiehouder draagt de verantwoordelijkheid voor een adequate distributie van de OV-chipkaart, te weten: verkoop van anonieme OV-Chipkaarten, beheer van oplaad- en afhaalautomaten en balieservices en informatieverlening aan winkeliers en hun klanten. De Concessiehouder dient hiervoor zelf contracten af te sluiten met de verschillende partijen die een rol spelen rond distributie, zoals met de leverancier van apparatuur en de balieservices, met de winkelketens en met de logistieke dienstverlener. Ook zal

Concessiehouder de verwerking en administratie in de backoffice verzorgen van de transacties die uit de balieservices en de oplaad- en afhaalautomaten voortkomen.

Naast het distributienetwerk van vaste afhaalautomaten dient elke Bus te zijn voorzien van een afhaalautomaat waarmee een via internet besteld saldo of Reisproduct kan worden opgehaald en op de OV-chipkaart kan worden geladen.

Nota bene: Onderstaande eisen (artikel C.4.56 t/m C.4.62) gelden ook voor de in Duitsland gelegen stations Herzogenrath, Aachen West en Aachen Hbf.

nr	Omschrijving
C.4.56	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkrijgbaarheid en opwaarderingsmogelijkheid van de OV-chipkaart, inclusief landelijke en regionale Reisproducten. De Concessiehouder is vrij om zelf of om met een andere partij een distributienetwerk op te zetten binnen de volgende kaders: • het aantal AVM's is bij start van de Concessie Limburg gelijk aan het huidige netwerk. AVM's bij de concessiehouder van het Hoofdrailnet (binnen de provincie Limburg) en door derden georganiseerde distributiepunten (binnen de provincie Limburg) mogen daarbij meegerekend worden. Indien het aantal AVM's op door derden georganiseerde distributiepunten kleiner wordt, is de Concessiehouder verplicht om het totaal aantal AVM's tenminste gelijk te houden, tenzij de Concessiehouder kan aantonen dat het op peil houden van het aantal AVM's niet overeenkomt met de vraag naar AVM's. De Provincie dient hiervoor toestemming te verlenen; • de locaties van de AVM's zijn dusdanig gekozen dat Reizigers in het Concessiegebied AVM's kunnen gebruiken op voor hen intuïtief logische locaties tijdens en voorafgaande aan hun reis; • Op alle treinstations waar treindiensten halteren die onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg zijn AVM's aanwezig. • A-kaarten dienen tenminste verkocht te worden op Servicepunten en eventueel Serviceloketten (zie hoofdstuk C.3). In bijlage K.11 is een adressenlijst opgenomen van de huidige winkellocaties en bus- en treinstations met oplaadautomaten.
C.4.57	De beheertaak ten aanzien van het distributienetwerk van de Concessiehouder bestaat uit: • Het volledig operationeel en functioneel houden van de oplaadautomaten op de winkellocaties en de Servicepunten en Serviceloketten. Dit behelst onder meer maar niet uitsluitend het contracteren van de winkellocaties, het invullen van de zogenaamde backoffice en toezicht houden op het technisch beheer en onderhoud door beheerder van de oplaadautomaten conform de Service Level Agreement (SLA) die met hem is afgesloten. • Het is toegestaan om een oplaadautomaat of afhaalautomaat te verplaatsen ten opzichte van de huidige locatie (waaronder mede begrepen: het plaatsen van een nieuwe oplaad- of afhaalautomaat als vervanging voor een huidige oplaad- of afhaalautomaat). Afwijkingen van het huidige distributienetwerk mogen gemaakt worden, mits deze overtuigend gemotiveerd zijn, aansluitend op de doelen en keuzes in hoofdstuk A en de Provincie hiervoor goedkeuring heeft verleend. • Het leveren van services aan de (winkel)locaties. Deze services bestaan uit het aanbieden van een servicedesk voor de winkelier en uit het verzorgen van bevoorrading van de (winkel)locaties met anonieme OV-chipkaarten en relevant informatiemateriaal zoals aanvraagformulieren voor persoonlijke OV-chipkaarten.
C.4.58	De Concessiehouder mag voor eigen rekening en risico zelf oplaad- en verkooplocaties toevoegen aan het distributienetwerk.
C.4.59	De Concessiehouder hanteert en bewerkt de National Action List (NAL). Concessiehouder dient er

nr	Omschrijving
	zorg voor te dragen dat de Reiziger alle bestelde Reisproducten en saldo op elk treinstation en in elke Bus (met uitzondering van Bussen die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten en Scholierenlijnen) kan afhalen.
C.4.60	De Concessiehouder heeft in de Servicepunten en Serviceloketten (zoals geëist in hoofdstuk C.3) een POST (Point Of Sale Terminal) voor de OV-chipkaart met een volledige servicefaciliteit. Servicepunten en Serviceloketten moeten alle functionaliteiten bieden met betrekking tot informatie, aanschaf en gebruik van de OV-chipkaart, Reisproducten en tarieven, inclusief nazorg (zie ook hoofdstuk C.3). Op treinstations moeten tenminste de volgende functionaliteiten geboden worden: opladen, afhalen, Reiskaarten.
C.4.61	Een storing aan een oplaadautomaat of afhaalautomaat is binnen 24 uur adequaat verholpen.
C.4.62	De Concessiehouder dient tot afspraken te komen met de concessiehouder Hoofdrailnet over het waarborgen van een wederzijdse verkrijgbaarheid van vervoersbewijzen voor de (Reis)producten.

C5 Personeelsbeleid Concessiehouder

Machinisten, chauffeurs, toezichthoudend en serviceverlenend personeel zijn het visitekaartje van het Openbaar Vervoer behorende tot de Concessie Limburg. Het personeel dat met Reizigers in contact komt is in de eerste plaats gastheer-/vrouw en verleent pro-actief en desgewenst effectieve service aan hen. Serviceverlening is een vak en de Provincie verwacht van personeel dat zij dit vak beheersen en beoefenen. Van de Concessiehouder eisen wij dat hij zijn personeel hiertoe in de gelegenheid stelt en daarbij in de breedste zin van het woord effectief ondersteunt (bijvoorbeeld doch niet uitsluitend door opleiding, training en coaching, maar ook door het beschikbaar stellen van (communicatie- en informatie-)middelen en het organiseren van ondersteuning via een backoffice).

Personeelsleden beschikken over voldoende kennis, kunde en middelen en kunnen deze te allen tijde inzetten om de Reiziger van dienst te zijn. Het service- en klantgericht opstellen naar de Reiziger, het maximaal faciliteren van de Reiziger en het adequaat en goed informeren van de Reiziger, in het bijzonder bij verstoringen, is een basisvereiste. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat de bedrijfsvoering zodanig wordt georganiseerd dat het personeel hiertoe voldoende in staat wordt gesteld.

Dat betekent onder andere dat Inschrijvers in hun Inschrijving moeten beschrijven hoe zij borgen dat het personeel de gewenste professionaliteit heeft, uitstraalt en blijft behouden, hoe personeel daartoe getraind, gecoacht en begeleid wordt alsmede hoe het personeel daartoe in de bedrijfsvoering gefaciliteerd en gestimuleerd wordt.

De Provincie vindt bovendien goed werkgeverschap belangrijk. Dit houdt onder andere in dat de Concessiehouder een zorgvuldige overgang van het personeel borgt en tijdens de looptijd van de Concessie Limburg zorgt voor voldoende opgeleid personeel, professionele aansturing, werknemer tevredenheid en aandacht voor (sociale) veiligheid. Het terugdringen en laag houden van het ziekteverzuim is een belangrijk aandachtspunt binnen het goed werkgeverschap.
De Inschrijver dient in zijn Inschrijving te onderbouwen hoe de overgang van het personeel geregeld is. De Provincie draagt zelf bij aan soepel verloop door voldoende tijd te bieden voor implementatie. Daardoor hebben Vervoerders en werknemers/vakbonden voldoende tijd voor afstemming en afspraken.

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Overgang personeel;
- Beschrijving kwalitatief gericht personeelsbeleid;
- Eisen personeel.

Overgang personeel

Personeel is in de eerste plaats een zaak van de Concessiehouder. Dat wat de Provincie via het Programma van Eisen aan de Concessiehouder vraagt heeft echter altijd, via de Concessiehouder, een relatie met en invloed op het rijdend personeel en de kwaliteit van dienstverlening. Daarom heeft de Provincie, via de Concessiehouder, aandacht voor het personeel.

Nr	Omschrijving
C.5.1	De Concessiehouder, de houder van de concessies die aflopen bij aanvang van de Concessie Limburg en de vakbonden maken gezamenlijk afspraken ten aanzien van het personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie Limburg. Dergelijke afspraken komen binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na concessieverlening) tot stand.

Nr	Omschrijving
C.5.2	Indien de in C.5.1 genoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer genoemde termijn gemaakt worden, dan geldt hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wet personenvervoer 2000 en gaat het personeel van rechtswege over van de houder van de concessies die aflopen bij aanvang van de Concessie Limburg op de Concessiehouder. Het staat de in C.5.1 bedoelde partijen vrij om na het verstrijken van deze termijn aanvullende afspraken te maken.
C.5.3	Voor wat betreft het over te nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen. In de personeelsopgaven (zie bijlage K.12.1 en K.12.2) is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de concessies die aflopen bij aanvang van de Concessie Limburg.

Beschrijving kwalitatief gericht personeelsbeleid

Betrokken, klantgericht, klantvriendelijk en professioneel personeel is cruciaal voor succesvol vervoer behorend tot de Concessie Limburg. In de Beschrijving kwalitatief gericht personeelsbeleid maken de Inschrijvers duidelijk op welke wijze zij hun personeelsbeleid organiseren en uitvoeren opdat het personeel haar taak zoals in de inleiding beschreven kan uitvoeren. De Provincie vindt het daarbij belangrijk dat het personeel vanaf het begin wordt betrokken bij de Concessie Limburg. Een van de kernthema's binnen de Concessie Limburg is de vraaggerichte benadering van de OV-markt. Dit vraagt om een personeelsbeleid dat hier adequaat op inspeelt en een flexibele inzet van medewerkers mogelijk maakt, bijvoorbeeld door de inzet van ingehuurd dan wel tijdelijk personeel.

De Provincie vindt het bovendien belangrijk dat de Concessiehouder zich bewust is van zijn maatschappelijke positie en invulling geeft aan social return. De eisen hieraan zijn beschreven in hoofdstuk C.1; de Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een Beschrijving MVO, Participatie en Social Return te voegen (zie artikel C.1.18).

nr	Omschrijving
C.5.4	Inschrijver levert bij zijn inschrijving een **Beschrijving kwalitatief gericht personeelsbeleid**. De Beschrijving kwalitatief gericht personeelsbeleid geldt als Gunningscriterium. De beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is in de Aanbestedingsleidraad (zie paragraaf I.6.3).

Eisen personeel

De volgende eisen worden aan het personeel (zowel ingehuurd als eigen personeel) gesteld.

nr	Omschrijving
C.5.5	Het personeel dat in direct contact staat met Reizigers (front-office personeel zoals chauffeurs, toezichthouders, klantenservicemedewerkers, informatiemedewerkers, etc.) voldoet aan de volgende eisen en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold: • Voldoet aan de wettelijke eisen die aan de uitoefening van hun beroep zijn gesteld; • Is klantgericht en klantvriendelijk en stelt bij de uitvoering van zijn dienstverlening de Reiziger centraal opdat deze zich welkom, gerespecteerd en comfortabel voelt tijdens de reis; • Verstaat en spreekt de Nederlandse taal; • Verstaat en bij voorkeur spreekt de Engelse en Duitse taal; op grensoverschrijdende trein- en bustrajecten tussen Limburg en het Aachener Verkehrsverbund is basis spreekvaardigheid van de Duitse taal vereist (op voldoende niveau om mensen te woord te kunnen staan);

nr	Omschrijving
	• Is behulpzaam, bijvoorbeeld als het om Reizigers met een (functie)beperking gaat of om gebruik van de OV-chipkaart; • Is als zodanig herkenbaar en draagt representatieve en voor Reizigers herkenbare kleding (in lijn met de huisstijl); deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers; • Is adequaat getraind om de orde te handhaven en de-escalerend op te treden; • Heeft actuele kennis van het lijnennetwerk, Tarieven en kaartsoorten, het gebruik van de OV-chipkaart en in- en uitcheck, oplaad- en afhaalapparatuur en Aansluitingen; • Informeert actief Reizigers in de Trein, op het perron, en in de Bus/Auto bij vertragingen over de oorzaak en de verwachte tijdsduur van de vertraging, de consequenties voor de belangrijkste Aansluitingen en de eventuele oplossingen (bij belangrijke afwijkingen, zoals route- en/of dienstregelingafwijkingen of als bij vertragingen alsnog een Aansluiting wordt geboden, dan wordt dat door het rijdend en/of serviceverlenend personeel omgeroepen) • Hebben een verkeersveilige en comfortabele rijstijl die voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Rijden; • Beschikken (met uitzondering van chauffeurs op de Buurtbus) uiterlijk vanaf 1 januari 2017 over het EHBO-diploma of een diploma levensreddend handelen. Deze eis geldt voor nieuwe chauffeurs vanaf 6 maanden na indiensttreding; • Is, voor zover zij telefonisch contact hebben met reizigers, getraind op de specifieke vaardigheden die zijn vereist voor communiceren per telefoon • Is getraind in het omgaan met diversiteit in de samenleving, teneinde het eigen vooroordeel uit te sluiten in de benadering van Reizigers.
C.5.6	Concessiehouder verstrekt jaarlijks aan Provincie een overzicht van het ziekteverzuim in het afgelopen jaar inclusief de genomen maatregelen om het ziekteverzuim terug te dringen.

C6 Sociale veiligheid

Sociale veiligheid is een essentiële basisvoorwaarde voor de aantrekkelijkheid van het vervoer behorend tot de Concessie Limburg. In de huidige concessies is de sociale veiligheid op een hoog niveau. Dit blijkt ook uit de huidige beleving van de klant: de veiligheid tijdens de reis krijgt hoge rapportcijfers (8,1 voor Bus en 7,9 voor Trein). Dit is het referentieniveau voor de Concessie Limburg: deze cijfers moeten minimaal gelijk blijven. Het aantal incidenten is bovendien een graadmeter om sociale veiligheidsproblemen doeltreffend op te lossen.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de veiligheid van zowel de Reiziger als het personeel tijdens de reis. Dit geldt zowel voor de verkeersveiligheid als voor de sociale veiligheid. Het rijdend personeel rijdt veilig en is verantwoordelijk voor de rust en orde in het Materieel.

In het Programma van Eisen wordt een hoog basisniveau geëist. Deze eisen hebben bijvoorbeeld betrekking op opleidingen van personeel, inzet van BOA's en toepassing van camera's. Dit borgt dat de in de huidige concessie genomen maatregelen gecontinueerd worden. Na gunning van de Concessie Limburg maakt de Concessiehouder in samenspraak met de Provincie een sociaal veiligheidsplan waarin hij beschrijft hoe hij pro-actief het niveau veiligheid handhaaft en hoe hij invulling geeft aan de eisen in dit hoofdstuk.

Bij sociale veiligheid van het Openbaar Vervoer zijn veel partijen betrokken. Sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer is immers niet alleen een onderwerp voor de Concessiehouder. Sociale veiligheid is een maatschappelijk vraagstuk waaraan zowel de Concessiehouder als overige partijen ieder hun steentje in positieve zin kunnen bijdragen. Alle bij de Concessie Limburg betrokken partijen zetten zich samen in voor een sociaal veilig Openbaar Vervoer. De Concessiehouder werkt mee aan plannen die de Provincie (al dan niet in samenwerking met andere partijen) ontwikkelt. Op landelijk niveau wordt veel gesproken over sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer. Voor zover mogelijk wordt aangesloten bij landelijke afspraken. Sociale veiligheid is een belangrijk onderwerp in het Limburgbrede Ontwikkelteam.

Nr	Omschrijving
C.6.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in het Materieel, voor zowel personeel als Reizigers. De weg- en spoorbeheerders zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de Reiziger bij de haltes en op stations. Daarnaast zijn gemeenten verantwoordelijk voor openbare orde en veiligheid in de openbare ruimte. De Concessiehouder denkt en werkt pro-actief mee om de sociale veiligheid op de haltes en stations in stand te houden en te verbeteren. Voorstellen tot verbetering van sociale veiligheid worden uitgewerkt via het Limburgbrede Ontwikkelteam.
C.6.2	De Concessiehouder is verplicht te voldoen aan de afspraken uit het landelijke convenant sociale veiligheid Openbaar Vervoer (zijnde het Convenant dat minister Spies op maandag 9 juli 2012 in Den Haag ondertekende, samen met streekvervoerders, CNV, Provincies en stadsregio's), inclusief de daarbij behorende deelconvenanten (deelconvenant Arbocatalogus en deelconvenant Sociale Veiligheid in de concessie). Indien gedurende de looptijd van de Concessie Limburg op landelijk niveau andere afspraken betreffende sociale veiligheid worden gemaakt treden Provincie en Concessiehouder in overleg of en hoe bij deze afspraken aan te sluiten.
C.6.3	Naast het voldoen aan het landelijke convenant, neemt de Concessiehouder actief deel en voldoet aan de afspraken uit bestaande en nieuwe convenanten en arrangementen sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer op lokaal, gemeentelijk, regionaal en provinciaal niveau alsmede in het

kader van evenementen. De Concessiehouder voert in dit kader regelmatig overleg met en maakt afspraken met gemeenten, politie/justitie en andere partijen.
Het Veiligheidsarrangement Maaslijn is bijgevoegd in bijlage K.13.

C.6.4 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de sociale veiligheid op ten minste het huidige niveau behouden blijft. Dit is het huidige niveau (cijfers 2013) op de volgende aspecten:

- het gemiddeld rapportcijfer van de Reiziger voor sociale veiligheid in het Materieel (landelijke OV-klantenbarometer);
- het percentage Reizigers dat cijfer 8,1 (Bus) en 7,9 (Trein) of hoger geeft voor sociale veiligheid in het Materieel (landelijke OV klantenbarometer);
- het percentage zwartrijden (landelijke monitor zwartrijden);
- gemiddelde rapportcijfer voor het veiligheidsgevoel van het personeel in de Concessie Limburg (landelijke personeelsmonitor);
- het aantal incidenten (A, B, C afzonderlijk en totaal, naar Trein en Bus)

Indien het niveau daalt neemt de Concessiehouder waar nodig op korte termijn additionele maatregelen die erop gericht zijn om zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen één jaar, de sociale veiligheid weer op het minimale niveau van de huidige concessies (peiljaar 2013) te krijgen of te verbeteren.

Indien het niveau van sociale veiligheid in 2016 lager is dan 2013 (zoals hierboven vermeld) heeft de Concessiehouder tot uiterlijk twee jaar na start Concessie Limburg om het niveau van sociale veiligheid op ten minste het niveau van 2013 te brengen.

C.6.5 Stations, niet zijnde Intercity-stations, die worden bediend door de Concessiehouder, dienen te zijn voorzien van een in werking zijnde noodknopvoorziening (met directe verbinding met de CVL) en een bij gebruik van de noodknop werkende cameravoorziening op een centrale, afdoende verlichte plaats op ieder perron.
Deze eis is niet van toepassing op de stations Herzogenrath, Aachen West en Aachen Hbf.

C.6.6 De Concessiehouder meldt vervuilde, kapotte of onveilige haltes dan wel andere bijzonderheden, eindpunten en stations bij de verantwoordelijke partij (wegbeheerder/spoorbeheerder of vastgoedbeheerder) en bij de Provincie.

C.6.7 De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om incidenten tenminste per telefoon (mondeling en via een tekstbericht (zoals SMS, whatsapp, etc)) te melden. De Concessiehouder communiceert dit regelmatig naar Reizigers.

C.6.8 De Concessiehouder informeert Reizigers met regelmaat over de huisregels en de gevolgen van overtreding ervan, waaronder via de beeldschermen in de Bussen en Treinen.

C.6.9

- Het Materieel is voorzien van goed en continu werkende camera's die zowel het instapgedeelte als de volledige passagiersruimte in beeld hebben;
- Bussen en Auto's zijn voorzien van minimaal 2 camera's (gelede Bussen: minimaal 3 camera's), Treinstellen van minimaal 2 camera's per bak;
- De camera's moeten daadwerkelijk filmen en de opnames dienen minimaal 1 en maximaal 4 weken te worden bewaard. Opgenomen beelden dienen van voldoende kwaliteit te zijn om te worden gebruikt voor opsporingsdoeleinden of andere controles. Bij het uitlezen van de beelden wordt conform een goedgekeurd protocol gehandeld;
- Het Materieel is zowel aan de buitenzijde als in de passagiersruimte voorzien van voldoende aanduidingen waaruit blijkt dat het Materieel is voorzien van camera's;
- De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving

	met betrekking tot het gebruik van cameratoezicht (waaronder in ieder geval begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet op de ondernemingsraden).
C.6.10	In Bussen en Auto's is een noodknopvoorziening voor de chauffeur, met een rechtstreekse verbinding naar de CVL van de Concessiehouder, aanwezig (Deze verplichting geldt niet voor Buurtbussen en Bussen die uitsluitend worden ingezet op en Versterkingsritten en Scholierenlijnen).
C.6.11	Bij de inzet van Nachtlijnen, zorgt de Concessiehouder voor eigen rekening en risico voor voldoende beveiligers en toezichthouders op de vertrekhaltes en in het Materieel dat wordt ingezet op de Nachtlijnen.
C.6.12	Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder heeft een bij de functie behorende opleiding met succes afgerond (BOA).
C.6.13	Alle toezichthouders zijn uitgerust met (mini-)camera's, voor de vastlegging van beelden bij calamiteiten, en adequate communicatiemiddelen voor onderlinge communicatie alsmede voor communicatie met de meldkamer/politie.
C.6.14	Binnen de looptijd van de Concessie Limburg kan het aantal toezichthouders dat wordt ingezet worden aangepast indien de Provincie en Concessiehouder hierover overeenstemming hebben. Een dergelijke aanpassing kan onder meer gebaseerd zijn op een grote daling of stijging van het aanbod aan Openbaar Vervoer, een stijging of daling van het aantal incidenten, of op landelijke afspraken. De Concessiehouder dient voorgestelde aanpassingen te motiveren. De financiële consequenties zijn voor rekening van de Concessiehouder.
C.6.15	De Concessiehouder draagt zorg voor een voldoende gespreide inzet van toezichthoudend en serviceverlenend personeel dat tevens zorgt voor regelmatige (preventieve) kaartcontrole op Treinen, Bussen en Auto's. Concessiehouder stemt de (planning van) de inzet van toezichthouders adequaat af op risicoritten/-lijnen en evenementen.
C.6.16	Rijdend en toezichthoudend personeel wordt regelmatig afdoende getraind om incidenten te voorkomen en de-escalerend op te treden bij incidenten.
C.6.17	Er zijn voor de chauffeurs voldoende afstortmogelijkheden voor het veilig afstorten van opbrengsten uit de kaartverkoop. De Concessiehouder hanteert een protocol waarin het frequent afstorten van Reizigersopbrengsten is vastgelegd.
C.6.18	Er is voorzien in adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning van medewerk(st)ers die zijn betrokken bij incidenten en calamiteiten.
C.6.19	De Concessiehouder dient binnen 1 maand na afsluiting van elk kalenderkwartaal een overzicht van alle incidenten tot en met het afgelopen kwartaal van het lopende kalenderjaar aan de Provincie te leveren. Van elk incident moet minimaal worden vastgelegd en in het overzicht worden opgenomen: • Vestiging • Lijnnummer • Datum incident • Dagsoort (ma, di etc) • Tijdstip incident • Plaats/kern • Locatie • Code incident (conform ABC-systematiek) • Categorie • Code aanleiding (bijv. geen geldig vervoersbewijs bij controle)

- Plaats incident (in voertuig/op halte of station)
- Korte beschrijving van het incident
- Assistentie Politie wel of niet opgeroepen.

Sociaal veiligheidsplan

De Concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode een sociaal veiligheidsplan voor het eerste jaar van de Concessie Limburg. Dit plan wordt vervolgens jaarlijks geactualiseerd en geoptimaliseerd. Het sociaal veiligheidsplan en de maatregelen daarin voldoen altijd ten minste aan de eisen gesteld in dit Programma van Eisen (met inbegrip van artikel C.6.1 t/m C.6.19).

nr	Omschrijving
C.6.20	De Concessiehouder maakt tijdens de implementatieperiode (d.w.z. de periode vanaf gunning van de Concessie Limburg tot de inwerkingtreding van de Concessie) een **sociaal veiligheidsplan**, legt dit voor aan het Limburgbrede Ontwikkelteam en voert de maatregelen uit dit plan (nadat het door de Provincie vastgesteld is) daadwerkelijk uit. Het sociaal veiligheidsplan wordt jaarlijks geactualiseerd uiterlijk voor 1 oktober in het jaar voorafgaande aan het jaar waarop het van toepassing is. Het plan beschrijft de inzet van de Concessiehouder op het vlak van sociale veiligheid. Uitgangspunten: • Het plan voldoet aan alle eisen in dit hoofdstuk C.6. • Het plan voldoet aan en bevat de voor deze Concessie Limburg geoperationaliseerde afspraken uit het convenant sociale veiligheid dat op 9 juli 2012 is afgesloten (Convenant dat minister Spies op maandag 9 juli 2012 in Den Haag ondertekende, samen met streekvervoerders, CNV, Provincies en stadsregio's) en aan de andere convenanten sociale veiligheid (lokaal, gemeentelijk, regionaal, provinciaal, evenementen). • Het sociaal veiligheidsniveau in de periode voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Concessie Limburg wordt ten minste gehandhaafd (zie artikel C.6.4). • Speerpunten zijn in ieder geval het terugdringen van het aantal incidenten en het handhaven of verbeteren van de veiligheidsgevoelens bij Reizigers en personeel. Het aantal incidenten in 2013 en voorgaande jaren is opgenomen in bijlage K.14. De Personeelsmonitor sociale veiligheid 2012 is opgenomen als bijlage K.15.
C.6.21	Het sociaal veiligheidsplan bevat in ieder geval de volgende elementen: • Visie op de ontwikkeling van sociale veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de sociale veiligheid in het vervoer behorende tot de Concessie Limburg; • Aangezien uit onderzoek is gebleken dat sociale veiligheid onder druk komt als punctualiteitseisen niet worden gehaald, Aansluitingen worden gemist en als de informatie bij verstoringen onvoldoende is, besteedt de Concessiehouder expliciet aandacht aan de wijze waarop hij de in de vorige planperiode gerealiseerde punctualiteit en Aansluitingen alsmede de informatie bij verstoringen zal verbeteren en aan de doelstellingen die hij in de komende planperiode nastreeft; • De Concessiehouder geeft aan welke maatregelen hij neemt; • De Concessiehouder gaat uitvoerig in op het aantal toezichthouders/BOA's/conducteurs (inzet in fte's), hun rol en taken, de chauffeurs, de in- en uitstapplaatsen, opleiding en monitoring; • Aparte paragraaf waarin de veiligheidsmaatregelen voor Nachtlijnen uitgewerkt zijn (indien van toepassing); • De manier waarop Concessiehouder het initiatief neemt tot en meewerkt aan voorlichting over sociale veiligheid en de gevolgen van sociaal onveilig gedrag op basis- en middelbare scholen;

nr	Omschrijving
	• De wijze waarop de Concessiehouder medewerk(st)ers stimuleert om actief deel te nemen aan de landelijke personeelsmonitor; • De resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen bereikt op korte en lange termijn; • De kosten van de maatregelen sociale veiligheid en een voorstel voor de wijze hoe deze kosten gedekt worden.
C.6.22	Voor de voorstellen die de Concessiehouder doet die uitstijgen boven hetgeen geëist is in het Programma van Eisen (met inbegrip van de eisen gesteld in dit hoofdstuk C.6 en dan met name artikel C.6.1 t/m C.6.19) en waarover het Limburgbrede Ontwikkelteam een positief advies heeft afgegeven, zal door de Provincie en eventueel andere belanghebbenden financiële dekking gezocht worden (zie artikel G.6.1 t/m G.6.3). De Concessiehouder dient hier een actieve rol in te spelen. De eventuele middelen voor sociale veiligheid mogen enkel worden besteed aan de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen ten behoeve van de sociale veiligheid. Eventuele kosten voor het opstellen en actualiseren van het sociale veiligheidsplan, het voeren van overleg over sociale veiligheid, etc., komen voor eigen rekening van de Concessiehouder.
C.6.23	De Concessiehouder rapporteert jaarlijks aan de Provincie, uiterlijk 1 juli van het opvolgende jaar: • Een beschrijving van uitgevoerde projecten en acties op het gebied van sociale veiligheid; • De verantwoording over de resultaten/behaalde effecten van de maatregelen sociale veiligheid van het voorafgaande jaar (per modaliteit); • De inzet en de kosten van de uitvoering van het sociaal veiligheidsplan; • Het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling); • De omvang vandalismeschade aan voertuigen; • De beleving van de sociale veiligheid in de Bussen door de Reizigers en het personeel; • Het aantal incidenten en de soort incidenten en de genomen maatregelen; • Resultaten overleggen gemeenten en afgesloten convenanten; • Andere relevante zaken.

C7 Data, informatie en rapportages

In dit hoofdstuk staan de eisen aan de Concessiehouder over de rol, taken en verantwoordelijkheden over monitoringsinformatie en het gebruik daarvan.

Doelen

Monitoring is een verzamelnaam voor systematische inwinning van gegevens, het observeren en het bewaken van een proces met behulp van technische hulpmiddelen of andere hulpmiddelen. Dit is een continu proces waardoor er aan de hand van vergelijkingen in tijd en/of plaats adequaat in een proces kan worden bijgestuurd of ingegrepen. Monitoringinformatie dient volgens de Provincie Limburg de volgende vijf doelen:

1. Volgen van de realisatie van het provinciale verkeers- en vervoerbeleid

De Provincie heeft ambities en doelen voor het Openbaar Vervoer geformuleerd, gebaseerd op het bestaand beleidskader (POL, PVVP). Deze zijn in deel A van dit Programma van Eisen beschreven. Monitoringinformatie over het Openbaar Vervoer en van maatschappelijke ontwikkelingen is onmisbaar voor de verantwoording van het provinciale beleid op verschillende niveaus. Voor dit doel is de Provincie verantwoordelijk.

2. Volgen van de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer

Om inzicht te krijgen in de effecten van genomen maatregelen is monitoringsinformatie, informatie over reizigersgroei, klanttevredenheid en kwaliteit van het OV cruciaal. Door dit bovendien jaren achter elkaar te doen, is niet alleen de ontwikkeling in een concessieperiode te volgen, maar is ook een vergelijking tussen verschillende concessieperiodes mogelijk.

3. Controle van uitvoeringskwaliteit

Monitoringsinformatie is ook nodig om te controleren of de Concessiehouder vervoer van voldoende kwaliteit levert, en waar nodig bij te sturen met boetes en de bonus-malusregeling. Daarbij zijn de aspecten die Reizigers direct raken van essentieel belang, zoals punctualiteit, Rituitval, capaciteit, de beschikbaarheid van reisinformatie en sociale veiligheid – de kernprestatie-indicatoren (KPI's).

4. Verantwoording van de besteding van de exploitatiesubsidie

Adequate dienstregelinggegevens en prestatiegegevens maken het mogelijk om jaarlijks de exploitatiesubsidie vast te stellen waar de Concessiehouder recht op heeft. Hiertoe behoort ook de informatie die benodigd is voor het vaststellen van eventuele boetes, bonussen en/of malussen.

5. Basis voor op te stellen business cases voor doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer

Tijdens de Concessie Limburg blijven Concessiehouder, Provincie, gemeenten en andere belanghebbenden samen het OV verbeteren (zie hoofdstuk C.1). Voor grote vernieuwingen worden business cases opgesteld. Om deze business cases op te stellen en hierover keuzes te maken is openheid en vertrouwen nodig: openheid over zowel het aanbod en de vraag naar OV als over de kosten- en opbrengsten van het OV en vertrouwen in de betrouwbaarheid van deze data.

Concessiehouder biedt inzicht in MIPOV en Brondata via moderne webapplicatie

De basis van de gevraagde monitoringsinformatie wordt gevormd het Model InformatieProfiel OV (MIPOV2008 inclusief het addendum). Dit is een landelijke door overheden en Vervoerders opgestelde uniforme beschrijving van de informatie-elementen.

De Concessiehouder biedt een dashboard aan waarmee de Provincie zicht heeft op alle rapportages, analyses en waar nodig onderliggende data. De Provincie eist dat de Concessiehouder via dit dashboard de MIPOV2008-rapportages en waar nodig aanvullende informatie en data aanbiedt.

Dit dashboard gebruikt de Concessiehouder om invulling te geven aan zijn ontwikkelrol en –taak: zowel het overzichtelijk weergeven van prestaties als het kunnen maken van analyses. Dit dashboard is bovendien het middel om alle aan het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams deelnemende partijen een gelijk kennisniveau te bieden en mee te kunnen ontwikkelen. Ook gebruikt de Provincie dit dashboard om de uitvoering en financiering van de exploitatie van het OV in de Concessie Limburg te verantwoorden en om te kunnen sturen.

Het dashboard wordt aangeboden in de vorm van een moderne toegankelijke webapplicatie (of vergelijkbaar), zodat plichtmatig papierwerk wordt voorkomen. Vanzelfsprekend is het mogelijk om de rapportages en data in gebruikelijke formats (zoals .csv, .ods, .xml, .xls(x), .doc(x)) te downloaden, zodat de Provincie de informatie eenvoudig kan bewerken.

Dashboard

De Inschrijver toont in zijn Inschrijving aan hoe hij aan deze eisen gaat voldoen. Dit doet hij tenminste door het dashboard en achterliggende systeem te presenteren met zijn functionaliteiten en screenshots/impressies. In zijn Beschrijving Uitvoeringskwaliteit toont de Concessiehouder aan dat hij de monitoringssystemen op orde heeft en dat hij een overzichtelijk dashboard via een toegankelijke webapplicatie ter beschikking heeft.

Nr.	Omschrijving
C.7.1	De Concessiehouder stelt alle data, informatie en rapportages zoals geëist in dit hoofdstuk ter beschikking via een webapplicatie (of vergelijkbaar) van de Concessiehouder (het dashboard). De informatie en data kunnen door de Provincie te allen tijde kosteloos worden ingezien en gedownload (zie ook artikel C.7.5) en zijn overzichtelijk en leesbaar weergegeven. De Provincie kan op ieder moment gedurende de Concessie Limburg bepalen dat de Concessiehouder ook andere/nadere informatie aan de Provincie beschikbaar stelt (Brondata, al dan niet via de webapplicatie; naar keuze van de Provincie). De Concessiehouder verstrekt die informatie op eerste verzoek van de Provincie, in de door de Provincie verlangde vorm, kosteloos en binnen de door de Provincie gestelde termijn.
C.7.2	Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar gesteld. Het te gebruiken bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe Excel (.xls(x)), voor rapportages aangevuld met tekst is dat Word (.doc(x)). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel. Gedurende de Concessieperiode kan hier in onderling overleg van worden afgeweken en/of aanvullingen op worden gepleegd.
C.7.3	De Inschrijver beschrijft als onderdeel van de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit hoe hij vanaf drie maanden voorafgaande aan de start van de Concessie Limburg aan zijn verplichtingen in dit hoofdstuk zal voldoen.

Nr.	Omschrijving
C.7.4	Ten behoeve van de vergelijkbaarheid van de in dit hoofdstuk benoemde rapportages en de inhoud daarvan, specifiek voor de uitvoering en financiering van de Concessie Limburg (zie de inleiding), maken de Provincie en Concessiehouder in de implementatieperiode nadere afspraken over de benodigde inrichting van de webapplicatie (het dashboard).

Ter beschikking te stellen informatie en data

Nr.	Omschrijving
C.7.5	Alle informatie en data die door de Concessiehouder geleverd wordt, is eigendom van de Provincie. De Provincie kan deze -voor zover voor hen relevant- ter beschikking stellen aan deelnemers van het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams, aan wegbeheerders, vervoerders van aangrenzende concessies, aangrenzende concessieverleners (met name ZV NVR, AVV, Provincie Noord-Brabant, SAN, SRE) en aan Inschrijvers bij de volgende aanbesteding van een of meer concessies opvolgend aan de Concessie Limburg. In overleg met Concessiehouder kan deze informatie ook aan andere partijen ter beschikking gesteld worden. Eventueel kan bepaalde informatie als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor bepaalde belanghebbende partijen niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling van de Provincie, na overleg met de Concessiehouder.
C.7.6	De belangrijkste indicatoren voor de monitoring worden geleverd via MIPOV, GOVI, OV-Klantenbarometer en data uit OV-chipkaart en Exploitatiebeheerssysteem. Daarnaast leveren media, sociale media en klachten inzicht in de uitvoeringskwaliteit.
C.7.7	Het pakket monitoringinformatie dat de Concessiehouder aan Provincie levert, wordt jaarlijks geëvalueerd, ten minste op de meerwaarde ervan op de gestelde doelen, het geëiste en het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Provincie en Concessiehouder gaan daarvoor voorafgaand aan elk jaar van de looptijd van de Concessie Limburg in overleg. De Concessiehouder is verplicht om overeengekomen aanpassingen in het op het evaluatiemoment volgende jaar van de looptijd van de Concessie Limburg uit te voeren.
C.7.8	De in het Bestek opgenomen verplichtingen met betrekking tot het aanleveren van gegevens blijven tot een jaar na afloop van de Concessie Limburg gelden, voor zover deze gegevens nog betrekking hebben op de Concessieperiode.
C.7.9	De Concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) 2008 (of latere de als dan actuele versie), in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV. Het betreft hier alle kernelementen, optionele en gelieerde elementen. De gelieerde elementen worden na verzoek van de Provincie binnen 6 weken ter beschikking gesteld. In bijlage F.9.1 en F.9.2 is de meest actuele versie van het MIPOV bijgevoegd. In bijlage F.9.3 is een operationalisering opgenomen.
C.7.10	Ten aanzien van de hieronder genoemde MIPOV-elementen levert de Concessiehouder tevens de volgende aanvullende informatie aan: • *Kernelement 2 en 3:* Concessiehouder levert per Lijn, per richting en per lijnvariant een gedetailleerd overzicht van het aantal Dienstregelingkilometers van Trein, Bus en Auto alsmede Zitplaatskilometers Trein. Provincie en Concessiehouder maken afspraken over het format. Dit overzicht wordt geleverd: o voorafgaand aan elk kalenderjaar, betrekking hebbend op het vervoersaanbod in het gehele kalenderjaar

Nr.	Omschrijving
	o aan het einde van elk kalenderjaar, betrekking hebbend op het vervoersaanbod in het gehele aflopende kalenderjaar, dus rekening houdend met de tussentijdse Dienstregelingwijzigingen • *Kernelement 7:* De Concessiehouder houdt gedurende de gehele Concessieperiode een onderzoek onder Reizigers, waarin inzittenden in Trein, Bus en Auto worden gevraagd naar de kaartsoort waarmee zij op dat moment reizen. Het resultaat van dit onderzoek is een verhouding tussen het aantal Reizigers met en zonder OV-chipkaart. Aangezien het exact aantal Reizigers dat met een OV-chipkaart heeft ingecheckt bekend is, is het mogelijk om een betrouwbare inschatting van het totaal aantal Reizigers te maken. Dit onderzoek dient op een aantal representatieve tijdstippen in het jaar plaats te vinden. Het onderzoek vindt de eerste twee jaren van de Concessie Limburg tenminste drie keer per jaar plaats. Op basis van het in artikel C.7.7 genoemde moment kan overeengekomen worden om dit onderzoek minder vaak, doch minimaal jaarlijks uit te voeren. Dit artikel kan worden beschouwd als een uitwerking van Kernelement 7 (MIPOV 2008); de kosten van het onderzoek zijn derhalve voor rekening van de Concessiehouder. • *Kernelement 11 'HB-gegevens'*: aangevuld met de specificatie naar uurblok • *Optioneel element 5 'opbrengst per lijn(-deel)'*: aangevuld met de opgave van opbrengsten van verkoop van papieren Ritkaarten en (andere) lokale / regionale kaartsoorten – zo veel mogelijk uitgesplitst naar tijd, in ieder geval op dagniveau, bij voorkeur op uurblokniveau. • *Optioneel element 8 'aantal voertuigen'*: aangevuld met de milieuprestatie en staat van onderhoud. • *Data uit het OV-chipkaartsysteem*: per Rit de leeftijd(scategorie) van de Reiziger, de betaalde en gereisde kilometers, het Reisproduct, de Lijn, de in- en uitstaphaltes en de in- en uitchecktijden[5]. • *Gewenst: data uit andere kaartsystemen (zoals Duitse en Belgische).*
C.7.11	In afwijking van artikel C.7.9 zijn de volgende termijnen van toepassing: • Halfjaarlijkse, en jaarlijkse data wordt geleverd binnen 6 weken na het verstrijken van het betreffende (halve) jaar. • Indien de Provincie aanvullende data opvraagt zal de Provincie bij de aanvraag een redelijke aanlevertermijn vaststellen.
C.7.12	In aanvulling op bovenstaande eisen dient de Concessiehouder één maal per maand alle verkopen van grensoverschrijdende vervoerbewijzen, waaronder begrepen OV-chipkaarttransacties, in een overzichtelijk standaardformulier aan te leveren aan het Aachener Verkehrsverbund.
C.7.13	Concessiehouder levert ten minste een maal per jaar, samen met een geactualiseerde Dienstregeling, een actuele set bestanden met gedigitaliseerde Buslijnen. Bij tussentijdse wijzigingen in de Dienstregeling levert Concessiehouder uitsluitend de bestanden van de betreffende gewijzigde Buslijnen. Per Buslijn betreft het een bestand per richting, per lijnvariant. Er is sprake van een of meer lijnvarianten, wanneer één of meer Ritten een van elkaar afwijkende route volgen en/of er sprake is van afwijkende begin- en/of eindhaltes. Als ondergrond voor de levering van de gedigitaliseerde Buslijnen geldt het Nationaal Wegenbestand (NWB). Het NWB wordt door het ministerie van Infrastructuur en Milieu ter beschikking gesteld als open data. Provincie en Concessiehouder maken nadere afspraken over de wijze waarop de informatie-uitwisseling, beschreven in dit artikellid, plaatsvindt. Indien het NWB gedurende de Concessieperiode ophoudt te bestaan of indien de leveringsvoorwaarden worden gewijzigd, dan treden Provincie en Concessiehouder in overleg over

[5] Overigens dient de Concessiehouder zich bij het verwerken van deze data aan de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens te houden.

Nr.	Omschrijving
	de dan ontstane situatie.
C.7.14	De Provincie eist voor de Concessie Limburg één platform waarin de (via het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams) bij OV betrokken partijen een gelijk kennisniveau wordt geboden. Het dashboard van de Concessiehouder bevat daarom naast in dit hoofdstukgenoemde data en rapportages van de Concessiehouder de volgende onderdelen: • Klantwaardering, waaronder in elk geval de resultaten van de OV-Klantenbarometer (en opvolgers, zie artikel C.7.15) met ontwikkeling van waarderingen per onderscheiden onderwerp, eventueel aangevuld met andere klanttevredenheidsonderzoeken in de Concessie Limburg. • Ontwikkeling van de Kostendekkingsgraad per Lijn. • Specifieke Openbaar Vervoer infrastructuur (Busbanen, toegankelijke haltes, etc.).
C.7.15	De waardering van klanttevredenheid vindt plaats door middel van de OV-Klantenbarometer. De OV-Klantenbarometer onderzoekt de klanttevredenheid onder Reizigers in Trein en Bus. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) uitgevoerd. Indien de OV-Klantenbarometer in de loop van de Concessie Limburg ophoudt te bestaan of een zodanige wijziging ondergaat dat onderzoeksresultaten niet meer kunnen worden vergeleken met onderzoeksresultaten uit de OV-Klantenbarometer van voorgaande jaren, dan zullen Provincie en Concessiehouder nadere afspraken maken over een vervangend onderzoek, waarvan de onderzoeksresultaten wel vergelijkbaar zijn met de resultaten uit de OV-Klantenbarometer.
C.7.16	Naast het aanbieden van bovengenoemde gegevens levert de Concessiehouder twee maal per jaar een ‘halfjaarverslag’, waarin op basis van de aangeleverde informatie wordt ingegaan op knelpunten bij de uitvoering van de Concessie Limburg en verbeterpunten hierin. Ook wordt verslag gedaan van gevoerd beheeroverleg en overleg met derden over uitvoeringskwaliteit, inclusief een overzicht van de gemaakte afspraken en de stand van zaken. Deze kwalitatieve rapportage is belangrijke input voor het overleg in het Limburgbrede Ontwikkelteam. Het moment van aanleveren is dusdanig dat concessiegrensoverstijgende knelpunten uit die rapportage in het Limburgbrede Ontwikkelteam besproken kunnen worden. De planning wordt in overleg tussen Concessiehouder en de Provincie in de implementatieperiode vastgesteld.
C.7.17	De Concessiehouder rapporteert elk kwartaal over het aantal Ritten dat *niet* gevolgd is door het Exploitatiebeheerssysteem. Niet-gevolgde Ritten tellen in principe als uitgevallen Ritten, tenzij de Concessiehouder aannemelijk kan maken dat de Rit *wel* gereden heeft.
C.7.18	Op verzoek geeft de Concessiehouder de Provincie, of een door de Provincie aangewezen derde, ongelimiteerd toegang tot alle Brondata (onder andere uit het Exploitatiebeheerssysteem en het OV-chipkaartsysteem), op ieder gewenst detailniveau, die gebruikt is voor het aanleveren van de in artikelen C.7.6 tot en met C.7.13 gevraagde data en informatie. De Brondata wordt inzichtelijk weergegeven en is voor de gehele Concessieperiode onderling vergelijkbaar en niet voor meerdere manieren uitlegbaar.
C.7.19	De Provincie kan en mag (binnen de privacy-wetgeving) alle Brondata zelf (laten) bewerken (bijvoorbeeld ten behoeve van benchmarking, het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams, bedienen vragen media). Hiervoor is geen toestemming van de Concessiehouder nodig.
C.7.20	De Concessiehouder verleent medewerking aan het gebruik van data uit het Exploitatiebeheerssysteem ten behoeve van het verbeteren van (real time) reisinformatie. Er wordt deelgenomen aan GOVI (zie hoofdstuk C.3). De Provincie kan deze informatie ook gebruiken voor monitoringdoeleinden.

Nr.	Omschrijving
C.7.21	De Provincie heeft en gebruikt voor haar mobiliteitsbeleid regionale verkeersmodellen. Ten behoeve van Openbaar Vervoer in deze verkeersmodellen zijn haltebestanden uit het planningssoftwarepakket (bijvoorbeeld HASTUS) van de Concessiehouder nodig. De Concessiehouder stelt onverkort deze gegevens uit haar planningssoftwarepakket op verzoek van de Provincie om niet ter beschikking. De Concessiehouder is verplicht tot medewerking aan onderhoud van regionale verkeersmodellen, bijvoorbeeld door uitvoering van aanvullende tellingen of levering data in een ander dataformat. De Concessiehouder kan gebruikmaken van de beschikbare verkeersmodellen voor invulling van haar ontwikkelrol.
C.7.22	Ter aanvulling op en voor zover niet voorzien binnen de bovenstaande informatie en data (zoals beschreven in artikel C.7.5 t/m C.7.22 levert de Concessiehouder specifiek ten aanzien van Trein de volgende informatie: • maand-, kwartaal- en jaaroverzicht KPI treinpad waarden specifiek voor de in de Concessie Limburg verleende treindienst (de documentatie dient te worden geleverd in pdf format en de onderliggende data in xls-format); • voor alle gereden treinritten: of er een vertraging is opgetreden en wat hier de oorzaak van was. Deze gegevens moeten op maand, kwartaal en jaarbasis aan de Provincie worden gerapporteerd in xls-format. • maandelijks: per gereden treinrit aan te geven òf deze gereden is en met welke materieelconfiguratie deze is gereden in relatie tot de contracteerde configuratie per individuele treinrit; • Jaarlijks in juli: rapporteren over vervoergegevens Trein over het voorgaande kalenderjaar v.w.b. in- en uitstappers en baanvakbelasting op dagbasis en jaarbasis, gedifferentieerd naar dal en spits, werk- en weekenddagen, inclusief de vervoerprestaties die niet zijn te herleiden uit de OV Chipkaartdata van de Concessiehouder (bijvoorbeeld reizigers in het bezit van een vervoerbewijs afgegeven door de Concessiehouder HRN of door een buitenlandse vervoermaatschappij).
C.7.23	De Concessiehouder dient met ProRail overeen te komen dat alle KPI treinpad-data direct aan de Concessiehouder worden geleverd. De Provincie heeft op verzoek inzage in deze data.

Kwaliteit van de data

De Provincie Limburg staat op het standpunt dat monitoringinformatie waar mogelijk uit onafhankelijke bronnen moet komen. Daarom zal daar waar mogelijk gebruik worden gemaakt van objectieve gegevensbronnen. De gegevensbronnen betreffen voornamelijk de ruwe Brondata uit het Exploitatiebeheerssysteem van de Concessiehouder, het financiële OV-chipkaartregistratiesysteem en onafhankelijke metingen en (markt)onderzoeken door derden, in opdracht van Provincie en/of Concessiehouder.

Transparantie van het productieproces van informatie van groot belang. Als voor alle betrokkenen duidelijk is hoe het proces van ruwe data tot eindproduct in elkaar steekt, dan draagt dat in belangrijke mate bij aan de objectiviteit en betrouwbaarheid ervan. De Provincie hecht daarbij veel waarde aan heldere, eenduidige definities die door het hele productieproces van monitoringdata op uniforme wijze worden gebruikt. De Concessiehouder en Provincie stemmen dit met elkaar af.

Nr.	Omschrijving
C.7.24	De Concessiehouder hanteert met zijn systemen, uitwisseling van actuele gegevens, rapportages, datalevering en dataverwerking altijd de meest actuele landelijke standaarden, onder andere:

Nr.	Omschrijving
	• MIPOV (zie www.kpvv.nl en bijlage F.9.1, F.9.2 en F.9.3) • BISON (zie: http://bison.connekt.nl/standaarden) • GOVI en NDOV (zie ook bijlage F.6) • landelijke standaarden met betrekking OV-chipkaartsystemen (indien beschikbaar en van toepassing) Deze eis is ook van toepassing op nog te ontwikkelen standaarden.
C.7.25	Wijzigingen in de rapportagevorm zoals geëist in dit hoofdstuk kunnen alleen plaatsvinden na overleg met en toestemming van de concessiemanager van de Provincie.
C.7.26	De Concessiehouder staat toe dat er in opdracht van de Provincie door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op haar systemen (waaronder OV-chipkaart- en Exploitatiebeheerssystemen) wordt uitgevoerd teneinde de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren. Bij start van de implementatieperiode kiezen Concessiehouder en Provincie gezamenlijk de partij of partijen die deze audit(s) uitvoert of uitvoeren. Bij gebrek aan overeenstemming beslist de Provincie. In het eerste jaar van de Concessie Limburg zal in elk geval een audit op haar systemen uitgevoerd worden door deze partij(en). De kosten van deze audits zijn voor rekening van de Provincie.
C.7.27	De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan de Provincie of een door de Provincie aan te wijzen onafhankelijke derde partij ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde) controle ter naleving van de Concessie Limburg en aan controle van de aangeleverde monitoringsinformatie, waaronder de partij zoals benoemd in artikel C.7.26.
C.7.28	De Concessiehouder werkt onverkort mee aan de uitvoering van al het door de Provincie geïnitieerde onderzoek naar de uitvoering van de Concessie Limburg.
C.7.29	Indien de Concessiehouder zich niet houdt aan de bepalingen zoals opgenomen in dit hoofdstuk, is de Provincie gerechtigd een Boete op te leggen aan de Concessiehouder. Het niet verstrekken door de Concessiehouder van door de Provincie verlangde informatie wordt beschouwd als een ernstige overtreding van voorschriften van de Concessie Limburg, die door de Provincie kan worden bestraft. De boeteregeling is opgenomen in bijlage H.8 (Boetetabel).

D Specifieke eisen Trein

D1 Railagenda

De Concessie Limburg omvat de volgende railverbindingen:

- De stoptreinverbindingen op Roermond – Venlo – Nijmegen (Maaslijn);
- De stoptreinverbindingen op Maastricht-Randwyck – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn);
- De stoptreinverbindingen op Roermond – Sittard – Maastricht Randwyck;
- De stoptreinverbindingen op Sittard – Heerlen;
- Het traject Landgraaf – Duitse grens en verder (dit valt buiten de reikwijdte van de concessie in de zin van de Wp 2000, maar de exploitatie van de treindienst (Maastricht –) Heerlen – Aachen valt wel binnen de opdracht tot het uitvoeren van vervoer zoals beschreven in artikel B.3.4;zie verder artikel B.3.11).

De Provincie heeft ambities om het vervoer op deze Verbindingen verder te verbeteren. Een aantal van deze ambities wil de Provincie realiseren vóór of in de beginperiode van de Concessieperiode. Andere ambities vragen een langere voorbereiding en zullen eerder aan het einde van de Concessieperiode, of bij aanvang van een volgende concessieperiode gerealiseerd worden. De betreffende ambities zijn hieronder beschreven.

Noord-Limburg

De drager van het regionale Openbaar Vervoer in Noord- en Midden-Limburg is de Maaslijn. Aan de Maaslijn zal de Provincie met steun van de Stadsregio Arnhem Nijmegen, provincie Noord-Brabant, provincie Gelderland en het ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M) door ProRail een aantal maatregelen laten uitvoeren ter verbetering van de robuustheid, snelheid en ligging van treinpaden binnen de dienstregeling. Gedurende de komende jaren (tijdens de vigerende concessieperiode) worden de eerste stappen in gang gezet, waarbij mate van zekerheid en besluitvorming over de financiering per stap verschillen. Het betreft onder meer de realisatie van beperkte delen dubbelspoor bij Reuver, ten zuiden van Venray en bij Cuijk. De Provincie heeft de ambitie om dit pakket van maatregelen uit te breiden met een verlengd deel dubbelspoor ten zuiden van Venray in combinatie met realisatie van het station Greenport Venlo. Verder realiseert de Provincie naar verwachting een volledige elektrificatie van de spoorlijn per december 2020. De Concessiehouder maakt deel uit van het elektrificatieteam waarin de betrokken partijen (Provincie Limburg, provincie Noord-Brabant, Stadsregio Arnhem Nijmegen, ProRail en de Concessiehouder) concrete afspraken maken over het elektrificatieproces en de planning en voortgang ervan bewaken. Een informatief overzicht van infrastructurele maatregelen op de Maaslijn is opgenomen in bijlage K.16.

Voor de langere termijn streeft de Provincie een (vrijwel) integrale verdubbeling van de spoorlijn na, waarbij de Provincie wenst te komen tot een stoptrein- en sneltreinsysteem. Op zo kort mogelijke termijn als mogelijk ambieert de Provincie een expresstrein tussen Nijmegen – Boxmeer – Venray – Venlo – Roermond. Deze expresstrein rijdt dan een keer per uur bovenop de stoptrein op dit traject. Uitgangspunt hierbij is dat deze expresstrein ingepast kan worden op de dan beschikbare infrastructuur (zoals opgenomen in het informatief overzicht van maatregelen is opgenomen in bijlage K.16). Realisatie van de expresstrein betekent een grote kwaliteitsimpuls voor doorgaande reizigers op het traject Nijmegen – Roermond en verder. Na realisatie van deze expresstrein Nijmegen – Roermond is het streven om een rechtstreekse verbinding Arnhem – Nijmegen – Roermond - Maastricht te realiseren via dit traject. Mogelijk kan een expresstrein Nijmegen – Roermond al eerder rijden dan dat integrale verdubbeling van de spoorlijn heeft plaatsgevonden. Indien exploitatie van een dergelijke expresstrein tussen Nijmegen en Roermond

infrastructureel mogelijk is, bezien Concessiehouder en Provincie Limburg samen met partijen als SAN, Provincie Gelderland, Provincie Noord-Brabant en het Rijk hoe aan deze ambitie concreet invulling is te geven. Deze realisatieopgave staat hoog op de agenda in het Limburgbrede Ontwikkelteam (zie hoofdstuk C.1).

Tussen Eindhoven en Düsseldorf staat de Provincie een rechtstreekse IC-verbinding voor. Vanwege beperkte infrastructurele capaciteit in Duitsland kan dit streven pas op middellange tot lange termijn gerealiseerd worden. In aanloop naar deze rechtstreekse verbinding wordt gewerkt aan een betere aansluiting tussen de Nederlandse IC en de Duitse RE-13 rond de knoop in Venlo. Deze IC-verbinding zal geen onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg, maar we vragen de Concessiehouder om de Provincie Limburg daar waar mogelijk te ondersteunen bij het realiseren van deze ambitie.

Midden-Limburg

In Midden-Limburg ambieert de Provincie, naast de bovenstaande ambities op de Maaslijn, een stoptreindienst tussen Weert en Roermond met bediening van de nieuw te realiseren stations in Haelen en Baexem. Daarnaast wil de Provincie de Belgische treinverbinding Antwerpen – Neerpelt/Hamont doortrekken naar Weert. Indien dit gerealiseerd kan worden zal naar alle waarschijnlijkheid de Belgische vervoerder NMBS deze stoptreindienst exploiteren. De Concessiehouder zal samen moeten werken en afstemming moeten zoeken met NMBS over deze stoptreindienst.

Zuid-Limburg

In Zuid-Limburg staan betere verbindingen met Aachen en Liège centraal. Daarbij wil de Provincie komen tot ten minste uurdiensten op stoptrein en IC-niveau naar beide steden.

De Heuvellandlijn (Maastricht Randwyck – Heerlen – Kerkrade) heeft in de huidige concessie een sterke vervoergroei doorgemaakt. Om dit succes een vervolg te kunnen geven, is het bieden van voldoende vervoercapaciteit en het behoud van een aantrekkelijke reistijd een belangrijke voorwaarde. Daarnaast zet de Provincie in op forse verbetering van de verbinding Maastricht – Aachen Hbf. Een belangrijke stap hiertoe is elektrificatie van het grensoverschrijdende traject Landgraaf – Herzogenrath, waartoe onlangs is besloten. De sneltrein Maastricht - Heerlen - Aachen Hbf wordt geïntegreerd in de binnenlandse treindienst, zodat grote woon- en werkgebieden een rechtstreekse en snelle verbinding krijgen met Aachen. Voor de langere termijn onderzoekt de Provincie, samen met I&M en de Duitse partners, een intercityverbinding Eindhoven – Heerlen – Aachen Hbf. Het Duitse traject behorende tot deze intercityverbinding zal geen onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg. De Provincie streeft naar verdubbeling van het spoor tussen Heerlen en Herzogenrath. In bijlage K.17 is ter informatie het rapport ‘Gefaseerde aanpak Maas-Rhein-Express (MRX)’ opgenomen.

In de regio Maastricht werkt de Provincie toe naar een stevige kwaliteitsverbetering van de bestaande treinverbinding van en naar Liège. Vanuit de Concessie Limburg ziet de Provincie idealiter een stoptreinverbinding vanuit Maastricht naar Liège, naast de directe IC-verbinding. Op termijn verwacht de Provincie een verlenging van de treindienst vanaf Maastricht Randwyck met een structurele bediening van stations Eijsden en Visé. Bij voorkeur valt de treinverbinding Maastricht – Eijsden – Liège (gedeeltelijk) onder de bevoegdheid van de Provincie Limburg en kan deze verbinding in dat geval uitmaken van de Concessie Limburg.

Tot slot ziet de Provincie mogelijkheden voor het versterken van de as Sittard – Maastricht, onder meer door het verhogen van de frequentie in de spitsuren van een halfuurdienst naar een kwartierdienst, voor zover passend binnen de met het Rijk gemaakte decentralisatieafspraken. Verder werkt de Provincie aan het mogelijk maken van halteren op station Maastricht Noord met de stoptreindienst op het traject Roermond - Sittard – Maastricht (Randwyck).

Relatie met Limburgnet Bus/Auto

De provincie Limburg heeft in samenspraak met gemeenten een Limburgnet opgesteld: een gezamenlijk beeld van het OV-netwerk bestaande uit Trein-, Bus-/Auto- en Maatwerkoplossingen. Een belangrijk onderdeel van dit Limburgnet vormt de verknoping van de verschillende modaliteiten op hiertoe bepaalde Knooppunthaltes. De eisen en wensen ten aanzien van deze Aansluitingen staan in hoofdstukken C.2 en D.2. Het is aan de Inschrijver om een integraal, multimodaal Vervoerplan Limburgnet voor Trein, Bus en Auto op te stellen, dat gebaseerd is op het Limburgnet en een verdere optimalisatie daarvan.

Eisen decentralisatieovereenkomsten

In het kader van de decentralisatie van de stoptreindiensten Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard – Heerlen hebben het Ministerie van I&M en de Provincie Limburg een convenant afgesloten. Dit convenant bevat kaders ten aanzien van onder andere operationele uitvoeringsafspraken, dienstregeling, afhandeling van verstoringen en vervangend vervoer, reisinformatie, verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen, kaartsoorten, ontwikkelruimte, bediening, Tarieven, frequentie en monitoring. De voor dit Programma van Eisen relevante onderdelen van dit convenant zijn vermeld bij de betreffende Eisen. Het convenant is bijgevoegd als bijlage F.13.

De intercitydiensten tussen Roermond, Sittard, Maastricht en tussen Sittard en Heerlen blijven onderdeel van de Hoofdrailnetconcessie (momenteel geëxploiteerd door NS). In geen geval mogen Reizigers nadelen ondervinden van de geplande samenloop. Daarnaast mogen business cases van de concessiehouders niet wederzijds negatief worden beïnvloed.

D2 Vervoerplan Limburgnet (Trein)

Indeling Eisen per treindienst

Dit hoofdstuk omvat de vervoerkundige Eisen ten aanzien van de treindiensten, als onderdeel van het Limburgnet. De eisen met betrekking tot de buslijnen in het Limburgnet zijn te vinden in hoofdstuk C.2.

De Inschrijver dient zijn integrale, multimodale 'Vervoerplan Limburgnet' te baseren op het Limburgnet, dat voor wat betreft de treindiensten beschreven is in bijlage F.10 (en voor Bus/Auto in bijlage F.2, plus de gezamenlijk te exploiteren concessiegrensoverschrijdende Verbindingen zoals opgenomen in bijlage F.3 en de Buurtbuslijnen uit bijlage F.5). De Inschrijver dient dit op klantvriendelijke wijze uit te werken tot een concrete Dienstregeling. De Inschrijver dient minimaal te voldoen aan de bedieningstijden en frequenties van het Limburgnet.

Het aangeboden multimodale Vervoerplan Limburgnet (wat gebaseerd is op het Limburgnet zoals opgenomen in dit Bestek) is het startpunt van de Concessie Limburg. De wereld staat echter niet stil de komende 15 jaar. Daarom gaan Provincie, Concessiehouder en andere partijen na gunning en gedurende de looptijd van de Concessie Limburg het aangeboden OV-netwerk gezamenlijk verder ontwikkelen: zie hoofdstuk C.1. Dit proces start direct na gunning en loopt tot en met het einde van de Concessie Limburg. Er is dus sprake van flexibiliteit om in te spelen op ontwikkelingen.

Nota bene: De eisen ten aanzien van het Limburgnet voor wat betreft het deel Bus/Auto staan beschreven in hoofdstuk C.2.

De eisen ten aanzien van de treindiensten die onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg volgen elk de volgende indeling:

- **Eisen met betrekking tot de startsituatie** bij aanvang van de Concessie Limburg (nader gespecificeerd in beschrijving van de Lijnen in bijlage F.10).
  - Situatie waar Inschrijver vanuit moet gaan bij de start van de Concessie Limburg: hier staat een specificatie van de treindienst.
  - minimumeisen ten aanzien van verbindingen, bedieningsperioden en frequenties.
  - vrijheidsgraden waarmee de Inschrijver de Dienstregeling kan optimaliseren.
  - gewenste uitbreidingen voor zover passend op de infrastructuur die beschikbaar is bij de start van de Concessie.
  - verplichtingen en restricties ten aanzien van de Dienstregeling van de nieuwe decentrale treindiensten vanuit de decentralisatie-overeenkomst.
- Geplande en mogelijke wijzigingen ten aanzien van de eisen **gedurende de Concessie Limburg**
  - Toekomstige wijzigingen in het voorzieningenniveau die in de Inschrijving moeten worden verwerkt.
- Overige eisen en aandachtspunten die van toepassing zijn op de betreffende treindienst.

Vervoerplan Limburgnet (Trein)

nr	Omschrijving
D.2.1	De Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een '**Vervoerplan Limburgnet'**. Hierin werkt de Inschrijver alle geëiste treindiensten uit het Limburgnet (bijlage F.10) uit tot een concrete lijnvoering en Dienstregeling, in samenhang met de Verbindingen voor Bus/Auto in het Vervoerplan Limburgnet (zie hoofdstuk C.2). De Inschrijver wordt gevraagd om op een klantvriendelijke wijze invulling te geven aan het Limburgnet. Bij de uitvoering van de Concessie Limburg dient de Concessiehouder al hetgeen hij in het

nr	Omschrijving
	Vervoerplan Limburgnet heeft aangeboden/beschreven daadwerkelijk te realiseren, tenzij tussen Provincie en Concessiehouder op basis van de procedure zoals beschreven in hoofdstuk C.1 en de flexibiliteitsregeling in deel G overeengekomen wordt het aanbod (op onderdelen) te wijzigen. Het Vervoerplan Limburgnet geldt als Gunningscriterium. Het Vervoerplan Limburgnet wordt kwalitatief (Gunningscriterium G1a) en kwantitatief (Gunningscriterium G1b) beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is in de Aanbestedingsleidraad (paragraaf I.6.3).
D.2.2	Ten minste alle Verbindingen en Ritten uit het Limburgnet (zoals beschreven in bijlage F.10) dienen te worden aangeboden in het Vervoerplan Limburgnet.

Nijmegen – Roermond

Eisen met betrekking tot de startsituatie

Nr.	**Omschrijving**
D.2.3	De treindienst omvat vanaf de start van de Concessie Limburg twee Ritten per uur per richting tussen de stations Nijmegen en Roermond, aangevuld met twee Ritten per uur per richting tussen de stations Venray en Nijmegen op werkdagen tijdens de spitsuren (en vanaf december 2020 ook in de daluren, zie ook artikel D.2.10 en D.2.11), conform de lijnbeschrijving in bijlage F.10.
D.2.4	Alle in artikel D.2.3 genoemde treindiensten dienen alle bestaande en toekomstige tussenstations te bedienen, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt met de beide concessieverleners (zijnde de Provincie Limburg en Stadsregio Arnhem Nijmegen).
D.2.5	De Inschrijver dient in zijn Inschrijving rekening te houden met de overgang van diesel exploitatie naar elektrische exploitatie per december 2020: • dec 2016 – dec 2020: exploitatie met Dieseltreinstellen (DMU) • dec 2020 – dec 2031: exploitatie met Elektrische Treinstellen (EMU) *Nota bene: zie artikel G.3.11 in deel G Financiële Bepalingen over hoe hier in financiële zin mee om wordt gegaan.*
D.2.6	Indien de elektrificatie van het gehele baanvak Roermond – Nijmegen later gereed is dan december 2020, dient de Concessiehouder de exploitatie met Dieseltreinstellen voort te zetten tot het moment van ingebruikname van de Elektrische Treinstellen; datzelfde geldt wanneer de elektrificatie van een gedeelte van het traject Nijmegen – Roermond in gebruik wordt genomen. Indien de elektrificatie van het (gehele) baanvak Roermond – Nijmegen niet zal plaatsvinden gedurende de Concessieperiode, dient de Concessiehouder de exploitatie met Dieseltreinstellen uit te voeren. In artikel G.3.12 is een procesoplossing opgenomen over hoe met dergelijke wijzigingen in de planning in financiële zin wordt omgegaan.
D.2.7	In het kader van het op korte termijn verbeteren van het aanbod op deze verbinding zijn extra Ritten tussen Venray en Nijmegen en v.v. in de daluren (dalverdichting tussen 9.30h-14.30h) gewenst vanaf start Concessie Limburg (nota bene: vanaf december 2020 is de dalverdichting vereist, zie D.2.10 en D.2.11). Aangeboden extra Ritten op het traject Venray – Nijmegen in de daluren tussen 9.30h-14.30h worden gewaardeerd binnen het Gunningscriterium Vervoerplan Limburgnet en Aantal Ritten Limburgnet (zie paragraaf I.6.3 in de Aanbestedingsleidraad).
D.2.8	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van ProRail aan de Inschrijver waarin ProRail een positief advies afgeeft over de conform artikel D.2.3 aangeboden Dienstregeling voor het

Nr.	Omschrijving
	eerste jaar van de Concessie Limburg. Zie ook artikel D.5.7.

Eisen met betrekking tot geplande wijzigingen gedurende de Concessieperiode

ProRail bereidt de uitvoering voor van een pakket aan maatregelen ter verhoging van de robuustheid op de zuidelijke Maaslijn (versnellingsmaatregelen Reuver-Swalmen) onder andere ter verbetering van de Aansluitingen in Roermond. Ook zijn maatregelen op de noordelijke Maaslijn bij Cuijk in onderzoek. Deze maatregelen zijn in bijlage K.16 nader gespecificeerd.

Nr.	Omschrijving
D.2.9	De Concessiehouder is verplicht om de verbeteringen in de dienstregeling en exploitatie die met de realisatie van deze maatregelen kunnen worden geëffectueerd per eerstvolgende wijziging van de jaardienstregeling, of zoveel eerder als mogelijk is, in de dienstregeling te verwerken. Dit zal - indien van toepassing- worden verrekend aan de hand van de flexibiliteitsregeling die in het deel G Financiële Bepalingen is omschreven. *In bijlage K.16 is een overzicht opgenomen van de geplande maatregelen.*

De Concessiehouder dient zodra de elektrificatie van de Maaslijn gereed is, het voorzieningenniveau tussen Venray en Nijmegen tijdens de daluren op werkdagen te verhogen middels het invoeren van een kwartierdienst, in aanvulling op de kwartierdienst tijdens de spitsuren, die reeds onderdeel uitmaakt van het onder artikel D.2.3 geëiste voorzieningenniveau vanaf de start van de Concessie Limburg.

Nr.	Omschrijving
D.2.10	**Dalverdichting Venray - Nijmegen** Vanaf december 2020 (op het moment dat elektrificatie van de Maaslijn gereed is) omvat de treindienst twee Ritten per uur per richting tussen de stations Nijmegen en Roermond, aangevuld met twee Ritten per uur per richting tussen de stations Venray en Nijmegen op werkdagen gedurende de gehele dag (dalverdichting tussen 9.30h-14.30h) met inzet van Elektrische Treinstellen, conform de lijnbeschrijving in bijlage F.10.
D.2.11	Deze dalverdichting (vanaf december 2020) bestaat uit 11 Ritten per dag per richting (in totaal dus 22 Ritten) tussen Venray en Nijmegen waarbij de verdeling van de Ritten over het uur met de doorgaande Ritten Nijmegen – Roermond en v.v. zo gelijkmatig mogelijk is.

Eisen met betrekking tot mogelijke wijzigingen gedurende de Concessieperiode

Nr.	Omschrijving
D.2.12	De Provincie is voornemens per december 2020 het station Greenport Venlo te openen. De Concessiehouder dient dit station met alle Ritten zoals geëist onder artikel D.2.3 te bedienen.
D.2.13	Indien station Greenport Venlo later dan december 2020 of niet wordt gerealiseerd, kan de Concessiehouder op generlei wijze aanspraak maken op compensatie (financieel of anderszins).
D.2.14	Concessiehouder werkt pro-actief mee aan de realisatie van de expresstrein Nijmegen – Boxmeer – Venray – Venlo – Roermond. Deze expresstrein rijdt een keer per uur bovenop de stoptrein op dit traject. Uitgangspunt hierbij is dat deze expresstrein ingepast kan worden op de dan beschikbare infrastructuur (zoals opgenomen in het overzicht van maatregelen is opgenomen in bijlage K.16).

Maastricht Randwyck – Heerlen – Kerkrade Centrum/Aachen

Eisen met betrekking tot de startsituatie

Nr.	Omschrijving
D.2.15	De Concessiehouder exploiteert vanaf de start van de Concessie Limburg: • Stoptreindienst: 2 Ritten per uur per richting tussen de stations Maastricht Randwyck en Kerkrade-Centrum. • Sneltreindienst: 2 Ritten per uur per richting tussen de stations Maastricht en Heerlen. Deze Ritten stoppen alleen te Heerlen, Valkenburg, Meerssen en Maastricht. De geëiste treindienst is gespecificeerd in bijlage F.10.
D.2.16	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van ProRail aan de Inschrijver waarin ProRail een positief advies afgeeft over de conform artikel D.2.15 aangeboden Dienstregeling voor het eerste jaar van de looptijd van de Concessie Limburg. Zie ook artikel D.5.7.

Eisen met betrekking tot geplande wijzigingen gedurende de Concessieperiode

ProRail bereidt de uitvoering voor van elektrificatie van het traject Landgraaf – Herzogenrath. Deze elektrificatie is naar verwachting gereed op 1 juli 2017. Aan Duitse zijde wordt eveneens elektrificatie van het traject tot de Nederlandse grens uitgevoerd. Op het moment van gereedkomen van de elektrificatie is een doorgaande treindienst met Elektrische Treinstellen mogelijk. De Provincie Limburg sluit een samenwerkingsovereenkomst met NVR over deze doorgaande treindienst met Elektrische Treinstellen. Deze doorgaande treindienst met Elektrische Treinstellen is onderdeel van de Concessie Limburg, voor zover beschreven in B.3.11.

Nr.	Omschrijving
D.2.17	De Concessiehouder biedt na realisatie van de genoemde maatregelen op het traject Heerlen – Herzogenrath (naar verwachting 1 juli 2017, zie bijlage K.16) 1x per uur een doorgaande treindienst (zonder overstap) Maastricht – Heerlen – Aachen Hbf. v.v. binnen het bedieningsvenster van de sneltrein Maastricht – Heerlen (ma-vr 7.00h – 22.00h, za 9.00h – 22.00h en zo 12.00h-22.00h) en een stand-alone pendeltrein (danwel koppeling met de stoptrein Maastricht – Heerlen of een andere stoptreindienst) Heerlen – Aachen Hbf v.v. buiten het bedieningsvenster van de sneltrein Maastricht – Heerlen (ma-vr 6.00h – 7.00h en 22.00h – 0.00h, za 7.00h – 9.00h en 22.00h – 0.00h en zo 8:00h – 12.00h en 22.00h – 0.00h). Zie de specificatie in bijlage F.10.
D.2.18	Voor het gedeelte van de treindienst Maastricht – Heerlen – Aachen Hbf ligt de dienstregeling binnen Duitsland vast (zie bijlage F.10). De Concessiehouder is verplicht gebruik te maken van dit treinpad en het gedeelte van de treindienst Maastricht – Heerlen – Herzogenrath Bf hierop aan te passen, waarbij de maximale reistijd tussen Aachen Hbf en Maastricht v.v. niet groter mag zijn dan 60 minuten.
D.2.19	In het kader van het verder verbeteren van het aanbod op de verbinding Maastricht – Aachen is het gewenst om vanaf het moment van invoering van de treindienst Aachen Hbf – Maastricht deze door te trekken tot Maastricht Randwyck. Dit wordt gewaardeerd binnen het Gunningscriterium Vervoerplan Limburgnet en Aantal Ritten Limburgnet (zie paragraaf I.6.3 in de Aanbestedingsleidraad).
D.2.20	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van ProRail aan de Inschrijver waarin ProRail een positief advies afgeeft met betrekking tot de conform artikel D.2.17 aangeboden Dienstregeling

Nr.	Omschrijving
	op het Nederlandse (deel)traject (Heerlen – Herzogenrath grens). Zie ook artikel D.5.7.
D.2.21	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van DB Netze aan de Inschrijver waarin DB Netz een positief advies afgeeft met betrekking tot de conform artikel D.2.17 aangeboden Dienstregeling op het Duitse (deel)traject (Herzogenrath grens – Aachen Hbf). Zie ook artikel D.5.8.
D.2.22	In het geval waarin de in artikel D.2.17 omschreven treindienst later van start kan gaan dan 1 juli 2017, dient de Concessiehouder ten minste het voorzieningenniveau te bieden als omschreven in artikel D.2.15.

Overige eisen / aandachtspunten / aspecten die van toepassing zijn op de betreffende treindienst

Voor het overbruggen van de periode tussen de aanvang van de Concessie Limburg in december 2016 en het gereed zijn van de elektrificatie tussen Landgraaf en Herzogenrath, werkt de Provincie aan een tussenoplossing. Het vervoer tussen Heerlen en Aachen dat als overgangsbedrijf (per Trein of Bus/Auto) wordt geboden maakt geen onderdeel uit van de Concessie Limburg. De Concessiehouder dient dit vervoer tussen Heerlen en Aachen te Gedogen (zie artikel B.3.5).

Nr.	Omschrijving
D.2.23	Voor de situatie waarin de aangepaste infrastructuur tussen Heerlen en Aachen Hbf later in gebruik kan worden genomen dan 1 juli 2017, is in artikel G.3.14 een procesoplossing opgenomen over hoe met dergelijke wijzigingen in de planning in financiële zin wordt omgegaan.

Roermond - Maastricht Randwyck en Sittard - Heerlen

De volgende eisen vloeien voort uit de decentralisatieafspraken tussen de provincie Limburg en het ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M) en gelden voor zowel de spoorlijn Roermond – Maastricht Randwyck als de spoorlijn Sittard - Heerlen. Deze eisen zijn voor wat betreft frequenties, bedieningsperioden en Aansluitingen verwerkt in de eisen per spoorlijn, zoals deze worden beschreven in de volgende paragrafen en in bijlage F.10. Eisen met betrekking tot reisinformatie staan in hoofdstuk C.3 en de eisen ten aanzien van tariefstelling zijn opgenomen in hoofdstuk C.4. Eisen met betrekking tot ontwikkelruimte en monitoring zijn hieronder opgenomen.

Nr.	Omschrijving
D.2.24	Indien de Concessiehouder zijn ontwikkelmogelijkheden op het gebied van Dienstregeling en, Tarieven in wil zetten om het vervoerproduct te verbeteren mag dit geen invloed hebben op de kwaliteit en/of het marktsegment van de andere vervoerder (i.c. de vervoerder van het Hoofdrailnet).
D.2.25	De Concessiehouder van de Concessie Limburg en de concessiehouder van het Hoofdrailnet zijn verplicht met elkaar in overleg indien er wensen zijn tot uitbreiding van samenloop.
D.2.26	Indien bovengenoemde concessiehouders geen oplossing weten te bereiken in het overleg als bedoeld in artikel D.2.25, treden het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en de Provincie in overleg met beide concessiehouders over de noodzaak van het maken van aanvullende afspraken, waaronder afspraken over de logistieke inpasbaarheid en mogelijke financiële consequenties.
D.2.27	Bij het maken van aanvullende afspraken als bedoeld in artikel D.2.26 mag het financiële resultaat uit de exploitatie van het Hoofdrailnet of van de Concessie Limburg niet onnodig verslechteren.

Monitoring

Het ministerie van I&M wil inzicht verwerven in de effecten van de decentralisatie van treindiensten. Hierbij wordt als hulpmiddel een monitor opgezet. Deze monitor bestaat uit een nulmeting en een drietal rapportagemomenten, één maal voorafgaand aan de Concessie Limburg en twee maal gedurende de looptijd van de Concessie Limburg (in 2019 en 2023). Deze inzichten wil het ministerie van I&M gebruiken voor de afweging of decentralisatie van andere stoptreindiensten buiten de brede Randstad opportuun is tijdens de midden termijn beoordeling (2019) van de vervoerconcessie Hoofdrailnet.

Nr.	Omschrijving
D.2.28	De Concessiehouder is verplicht zijn volledige medewerking te verlenen aan de bovengenoemde monitor, waaronder het aanleveren van de gevraagde gegevens als (vervoers)informatie en medewerking aan onderzoek dat als input voor deze monitor dient.
D.2.29	De Concessiehouder levert gegevens aan over zijn prestaties in het kader van de samenloop op een drietal momenten gedurende de Concessie Limburg.
D.2.30	De Provincie maakt met de Concessiehouder afspraken over de wijze waarop relevante informatie aangeleverd wordt ten behoeve van deze monitoring en evaluatie. De databehoefte (aanvullend op de reguliere MIPOV data) is gespecificeerd in artikel D.2.31 en D.2.32.
D.2.31	De Concessiehouder werkt mee aan de nulmeting, monitoring en evaluatie van de gedecentraliseerde treindiensten Sittard-Heerlen en Roermond-Maastricht Randwyck en verstrekt desgevraagd aan de Provincie de daarvoor benodigde informatie. Hieronder wordt tenminste begrepen: a. inzicht in het gebruik van kaartsoorten door reizigers; b. inzicht in de kans op een zitplaats; c. inzicht in aansluitingen op het overige spoorvervoer; d. inzicht in (reizigers-)punctualiteit; e. inzicht in het aantal en de ernst van verstoringen; f. inzicht in geboden alternatieven aan reizigers bij verstoringen (vervangend vervoer); Op verzoek van de Provincie wordt de informatie aangeleverd op een wijze die het mogelijk maakt hierop (digitaal) bewerkingen uit te voeren.
D.2.32	De Concessiehouder verstrekt aan de Provincie de reizigersaantallen tussen elk paar stations (de herkomst-bestemmingsmatrix) voor het gehele jaar en de gemiddelde werkdag. Op verzoek van de Provincie verstrekt de Concessiehouder bovendien gedifferentieerde gegevens t.a.v. reizigersstromen. De Concessiehouder verstrekt daartoe inzichten en data die beschikbaar komen met OV chipkaart systeem. De informatieverstrekking volgens dit lid gebeurt vertrouwelijk, zolang niet voor alle vervoerders de wettelijke verplichting geldt dat deze data openbaar wordt gemaakt.
D.2.33	Medewerking die de Concessiehouder verleent strekt tenminste tot: a. medewerking aan de uitvoering van een klanttevredenheidsmeting; b. medewerking aan de toepassing van de KpVV Klantenbarometer.

Roermond - Sittard - Maastricht Randwyck: eisen met betrekking tot de startsituatie

Nr.	Omschrijving
D.2.34	De Concessiehouder exploiteert vanaf de start van de Concessie Limburg twee Ritten per uur per richting (op werkdagen en zaterdag overdag tot 20.00 uur) resp. ten minste 1 Rit per uur (alle overige perioden) tussen de stations Maastricht Randwyck en Roermond conform de specificatie in bijlage F.10.

Nr.	Omschrijving
D.2.35	De in artikel D.2.34 genoemde treindiensten dienen alle tussenstations te bedienen, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt met de Provincie en de concessiehouder van het Hoofdrailnet.
D.2.36	Het is niet toegestaan om op het traject Roermond – Maastricht Randwyck hogere frequenties aan te bieden dan geëist in bijlage F.10, behalve in de volgende situaties waarin uitbreiding juist gewenst is: a. na 20:00 uur en op zondag tot ten hoogste tweemaal per uur (zie ook artikel D.2.37), en b. ter vervanging van intercitydiensten, indien en voor zover de concessiehouder van het Hoofdrailnet de frequentie van haar intercitydiensten ten opzichte van de huidige situatie wenst te verlagen.
D.2.37	In het kader van het op korte termijn verbeteren van het aanbod op deze verbinding zijn extra ritten tussen Maastricht Randwyck en Sittard v.v. of tussen Maastricht Randwyck en Roermond v.v. in de avonduren na 20.00 uur en op zondag gedurende de gehele exploitatieperiode gewenst en worden gewaardeerd binnen het Gunningscriterium Vervoerplan Limburgnet en Aantal Ritten Limburgnet (zie paragraaf I.6.3 in de Aanbestedingsleidraad). Het is niet toegestaan om meer dan twee ritten per uur per richting aan te bieden.
D.2.38	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van ProRail aan de Inschrijver waarin ProRail een positief advies afgeeft over de conform artikel D.2.34 aangeboden Dienstregeling voor het eerste jaar van de looptijd van de Concessie Limburg. Zie ook artikel D.5.7.

Roermond - Sittard - Maastricht Randwyck: eisen met betrekking tot mogelijke wijzigingen gedurende de Concessieperiode

De Provincie heeft als ambitie om de regionale spoorlijnen tot dragers van het Limburgnet te maken en de frequentie op bijpassend niveau te brengen. Daartoe is het wenselijk dat de frequentie van de stoptreindienst tussen Sittard en Maastricht gedurende de spitsuren wordt uitgebreid naar een kwartierdienst, voor zover passend binnen de Decentralisatieovereenkomst tussen I&M en de Provincie. Op dit moment is onvoldoende duidelijk of een dergelijke uitbreiding te realiseren is. Mocht een dergelijke uitbreiding mogelijk zijn, zal dit op basis van de flexibiliteitsregeling (zie deel G) worden vergoed. Verder werkt de Provincie aan het mogelijk maken van halteren op station Maastricht Noord met de stoptreindienst op het traject Roermond - Sittard – Maastricht (Randwijck).

Eisen met betrekking tot mogelijke wijzigingen gedurende de Concessieperiode

Nr.	Omschrijving
D.2.39	De Provincie is voornemens per 2018 de infrastructurele aanpassingen aan het station Maastricht Noord gereed te hebben zodat halteren op dit station op de lijn Roermond - Sittard – Maastricht (Randwijck) mogelijk is. De Provincie Limburg heeft ProRail de opdracht gegeven om de planstudie uit te werken. De Concessiehouder dient dit station met alle Ritten zoals geëist in artikel D.2.34 te bedienen. Deze eis geldt vanaf het moment dat halteren op het station mogelijk is, zowel als dit eerder dan als dit ater dan 2018 is.
D.2.40	Indien halteren op station Maastricht Noord met de stoptreindienst op het traject Roermond - Sittard – Maastricht (Randwijck) eerder danwel later mogelijk is dan 2018 of wanneer de mogelijkheid tot halteren niet wordt gerealiseerd, kan de Concessiehouder op generlei wijze aanspraak maken op compensatie (financieel of anderszins).

Sittard – Heerlen: eisen met betrekking tot de startsituatie

Nr.	Omschrijving
D.2.41	De Concessiehouder rijdt vanaf de start van de Concessie Limburg 2 Ritten per uur per richting (op werkdagen overdag tot 20.00 uur), respectievelijk 1 Rit per uur per richting (alle overige perioden) tussen de stations Heerlen en Sittard conform de conform de specificatie in bijlage F.10.
D.2.42	De onder D.2.26 genoemde treindiensten dienen alle tussenstations te bedienen, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt met de Provincie en de concessiehouder van het Hoofdrailnet.
D.2.43	Het is niet toegestaan om op het traject Sittard – Heerlen hogere frequenties aan te bieden dan geëist in bijlage F.10, behalve in de volgende situaties: a. na 20:00 uur en in het weekend tot ten hoogste tweemaal per uur, en b. ter vervanging van intercitydiensten, indien en voor zover de concessiehouder van het Hoofdrailnet de frequentie van haar intercitydiensten ten opzichte van de huidige situatie wenst te verlagen.
D.2.44	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van ProRail aan de Inschrijver waarin ProRail een positief advies afgeeft over de conform artikel D.2.41 aangeboden Dienstregeling voor het eerste jaar van de looptijd van de Concessie Limburg. Zie ook artikel D.5.7.

Ontwikkelopgave: stoptreindiensten Weert - Roermond en Weert - Hamont

De Provincie ambieert de realisatie van een stoptreindienst tussen Roermond en Weert die de nieuw te realiseren stations in Haelen en Baexem aandoet. Het openen en laten bedienen van deze stations door de Concessiehouder dan wel door de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) is (mede) afhankelijk van hierover te maken afspraken met het ministerie van I&M. Aan de Concessiehouder wordt gevraagd een pro-actieve bijdrage te leveren aan de realisatie van deze stoptreindienst. Ter informatie is via http://www.limburg.nl/ov2016 onder 'documenten' het rapport 'Orienterende studie Weert-Roermond, oktober 2013.pdf' te downloaden. Dit rapport dient slechts ter informatie. Aan het rapport zijn geen rechten en plichten te ontlenen.

De Provincie wil de Belgische stoptreinverbinding Antwerpen – Neerpelt/Hamont doortrekken naar Weert. Indien dit gerealiseerd kan worden zal naar alle waarschijnlijkheid de Belgische vervoerder NMBS deze stoptreindienst exploiteren. De Concessiehouder Limburg zal samen moeten werken en afstemming moeten zoeken met NMBS over deze stoptreindienst. Ter informatie is via http://www.limburg.nl/ov2016 onder 'documenten' het rapport 'Orienterende studie Weert-Hamont, november 2013-2.pdf' te downloaden. Dit rapport dient slechts ter informatie. Aan het rapport zijn geen rechten en plichten te ontlenen.

Nr.	Omschrijving
D.2.45	**Visie Ontwikkelopgave stoptreindienst Weert – Roermond en stoptreindienst Weert - Hamont** Inschrijver levert als onderdeel van zijn Inschrijving een 'Visie Ontwikkelopgave stoptreindienst Weert – Roermond en stoptreindienst Weert - Hamont', waarin hij uiteenzet op welke wijze de realisatie van de beide stoptreindiensten vormgegeven kan gaan worden en op welke wijze de Inschrijver daar als Concessiehouder aan zal bijdragen.
D.2.46	De Inschrijver dient in de visie te beschrijven welke deskundigheid hij op dit vlak heeft, welke kansen hij ziet in de Concessieperiode, en wat zijn eigen taak en rol is en wat de taak en rol van anderen.
D.2.47	De 'Visie Ontwikkelopgave stoptreindienst Weert – Roermond en stoptreindienst Weert - Hamont' geldt als toetsingscriterium. De visie wordt beoordeeld zoals gespecificeerd is in paragraaf I.6.2.

Nr.	Omschrijving
D.2.48	Mocht de Provincie in de toekomst bevoegd worden voor de geambieerde stoptreindienst Weert – Roermond en/of voor stoptreindienst Weert - Hamont, dan worden deze treindiensten onderdeel van de Concessie Limburg en worden deze verrekend middels een separate business case voor meerwerk (conform de business case regeling in artikel G.3.9). De afspraken daarover worden in redelijkheid, billijkheid en transparantie gemaakt. Alle partijen, waaronder ook de Concessiehouder, werken hierbij met een open boek-calculatie.
D.2.49	Indien de bevoegdheid voor de geambieerde stoptreindienst Weert – Roermond en/of voor stoptreindienst Weert - Hamont niet bij de Provincie maar bij het ministerie van I&M danwel een Belgische overheid (voor Weert - Hamont) ligt, dient de Concessiehouder de stoptreindienst op het traject Weert – Roermond en de stoptreindienst op het traject Weert - Hamont te Gedogen (zie ook artikel B.3.5).

Ontwikkelopgave: stoptreindienst Maastricht – Eijsden – Liège

In de regio Maastricht werkt de Provincie toe naar een stevige kwaliteitsverbetering van de bestaande treinverbinding vanuit Liège. Vanuit de Concessie Limburg ziet de Provincie idealiter een stoptreinverbinding vanuit Maastricht naar Liège, naast een toekomstige directe IC-verbinding (de IC zal niet tot de Concessie Limburg behoren), danwel een stoptreinverbinding Maastricht – Liège in een half-uursfrequentie, waarmee de Maastricht Health-Campus (Randwyck) een betere ontsluiting in de richting België zal krijgen. Aan de Concessiehouder wordt gevraagd een pro-actieve bijdrage te leveren aan de realisatie van deze stoptreindienst.

Nr.	Omschrijving
D.2.50	**Visie Ontwikkelopgave stoptreindienst Maastricht - Eijsden (- Liège)** Inschrijver levert als onderdeel van zijn Inschrijving een 'Visie Ontwikkelopgave stoptreindienst Maastricht – Eijsden (– Liège)', waarin hij uiteenzet op welke wijze de realisatie van deze stoptreindienst vormgegeven kan gaan worden en op welke wijze de Inschrijver daar als Concessiehouder aan zal bijdragen. Hierbij maakt hij onderscheid naar het eindbeeld (Maastricht – Liège) als naar de realisatie van een eerste stap daartoe, de realisatie van de stoptreindienst Maastricht – Eijsden.
D.2.51	De Inschrijver dient in de visie te beschrijven welke deskundigheid hij op dit vlak heeft, welke kansen hij ziet in de Concessieperiode, wat zijn eigen taak en rol en de taak en rol van anderen is, welke concrete resultaten hij zal bereiken in de Concessieperiode. Het is aan de Inschrijver om hier een zo concreet mogelijk aanbod op te doen.
D.2.52	Onderdeel van de visie is een prijsopgave voor de exploitatie van de stoptreinverbinding Maastricht – Eijsden (– Liège) als uursdienst conform hetzelfde bedieningsvenster als de sneltrein Heerlen - Maastricht. Hierbij dient de Inschrijver er rekening mee houden dat er minimaal 8 multi-courante treinen worden geëist voor de Concessie Limburg (die onder meer ingezet worden voor de verbinding Heerlen – Aachen Hbf; zie artikel D.4.18). De prijsopgave bevat een opgave voor alleen de stoptreinverbinding Maastricht – Eijsden als een opgave voor de stoptreinverbinding Maastricht – Liège. De reizigersopbrengsten dienen in de prijsopgave op transparante wijze te worden verdisconteerd.
D.2.53	De 'Visie Ontwikkelopgave stoptreindienst Maastricht – Liège' geldt als toetsingscriterium. De visie wordt beoordeeld zoals gespecificeerd is in paragraaf I.6.2 (Aanbestedingsleidraad).
D.2.54	Mocht de Provincie in de toekomst bevoegd worden voor de geambieerde stoptreindienst Maastricht – Eijsden (– Liège) of delen van deze verbinding, dan wordt deze stoptreindienst

Nr.	Omschrijving
	onderdeel van de Concessie Limburg en worden deze verrekend middels een separate business case. De prijsopgave zoals gedaan binnen de 'Visie Ontwikkelopgave stoptreindienst Maastricht – - Eijsden (- Liège)' is hierbij leidend; de business case betreft de meer- en minderkosten ten opzichte van de prijsopgave zoals gedaan in de Inschrijving. De afspraken daarover worden in redelijkheid, billijkheid en transparantie gemaakt. Alle partijen, waaronder ook de Concessiehouder, werken hierbij met een open boek-calculatie. Zie ook paragraaf I.6.2 (Aanbestedingsleidraad).
D.2.55	Indien de bevoegdheid voor de geambieerde stoptreindienst Maastricht – Eijsden (– Liège) niet of slechts gedeeltelijk bij de Provincie ligt, dient de Concessiehouder de stoptreindienst en/of IC tot een frequentie van 2 maal per uur per richting op het traject Maastricht – Eijsden (- Liège) (gedeeltelijk) te Gedogen (zie ook artikel B.3.5).

D3 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit Trein

De Provincie Limburg streeft naar betrouwbaar Openbaar Vervoer voor de Reiziger, met voldoende capaciteit om alle Reizigers te vervoeren. Dit hoofdstuk omvat eisen aan de exploitatie en uitvoeringskwaliteit op de spoorlijnen.

Exploitatie

Nr	Omschrijving
D.3.1	De Concessiehouder exploiteert vanaf de eerste dag van de Concessie Limburg de Dienstregeling, vastgesteld conform de Dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage F.12.
D.3.2	Indien de Concessiehouder bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik wenst te maken van derden (onderopdrachtnemers) doet hij daar bij Inschrijving opgave van op de wijze als beschreven in de Aanbestedingsleidraad (conform het formulier Onderopdrachtnemers als bedoeld in bijlage J.6). Voor deze onderopdrachtnemers gelden voor de uitvoering van de Dienstregeling dezelfde eisen en voorwaarden (waaronder maar niet uitsluitend de eisen met betrekking tot personeel, Materieel en informatievoorziening) als voor de Concessiehouder. De Concessiehouder garandeert jegens de Provincie dat door in te zetten onderopdrachtnemers aan deze eisen wordt voldaan. Daarnaast geldt dat in alle gevallen de volledige verantwoordelijkheid voor de uitvoering is gelegen bij de Concessiehouder. Het gedurende de looptijd van de Concessie Limburg wijzigen, toevoegen of laten vervallen van onderopdrachtnemers is enkel met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie toegestaan.
D.3.3	De Concessiehouder heeft de beschikking over een CVL (Centrale Verkeersleiding) die fysiek gevestigd en operationeel is in het Concessiegebied (zie ook artikel C.1.15). De Concessiehouder dient vanuit de CVL de dagelijkse exploitatie te monitoren en waar nodig bij te sturen. De CVL van de Concessiehouder communiceert met het equivalent van concessiehouders van aangrenzende concessies, de Verkeersleiding van ProRail, en indien van toepassing de Regiecentrale(s) van het Doelgroepenvervoer.

Beschrijving Uitvoeringskwaliteit

Nr.	Omschrijving
D.3.4	Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een **Beschrijving Uitvoeringskwaliteit** voor Trein/Bus/Auto. De Beschrijving Uitvoeringskwaliteit geldt als Gunningscriterium. De beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is in de Aanbestedingsleidraad (zie paragraaf I.6.3).

Capaciteit

Op de treindiensten Nijmegen - Roermond en Kerkrade – Maastricht heeft zich binnen de huidige concessieperiode een grote vervoergroei voorgedaan. Een betere integratie in het regionale OV-netwerk, hogere frequenties en nieuwe Treinstellen hebben hierin een belangrijke rol gespeeld. De Provincie Limburg neemt een ambitieus pakket aan maatregelen om de kwaliteit van deze en van de treindienst Heerlen – Aachen Hbf en stoptreindiensten Sittard –Heerlen en Roermond – Maastricht Randwyck verder te verhogen. Een zeer belangrijk aandachtspunt is het borgen van voldoende vervoercapaciteit, zodat Reizigers op comfortabele wijze kunnen reizen én om vervoergroei te kunnen faciliteren. Ook de

punctualiteit is gebaat bij voldoende capaciteit: doordat Reizigers zich beter verspreiden over de Trein worden kortere halteertijden mogelijk.

De Concessiehouder is te allen tijde verantwoordelijk om gedurende de gehele Concessieperiode voldoende capaciteit te bieden. De Provincie zal hier strikt op toezien en bij het bieden van te weinig capaciteit dient de Concessiehouder terstond maatregelen te nemen.

Nr.	Omschrijving
D.3.5	De Concessiehouder is verantwoordelijk om te allen tijde gedurende de gehele Concessieperiode voldoende capaciteit te bieden per Rit. De Concessiehouder kan zich bij het bieden van te weinig capaciteit niet beroepen op verstrekte informatie door de Provincie.
D.3.6	De Inschrijver doet in zijn Inschrijving een opgave van de in te zetten **Zitplaatscapaciteit Trein** (Zitplaatsen) per treindienst (traject, deeltraject en rijrichting) en per Tijdsblok. De Inschrijver dient de capaciteitsbepaling te baseren op de in bijlage F.10 opgenomen minimaal te bieden capaciteit in Zitplaatsen per Tijdsblok, per doorsnede en per richting (de 'ondergrenzen' als minimum). De Inschrijver houdt hierbij rekening met de huidige vervoervraag (ter informatie zijn (onder meer) in bijlage K.27, K.28 en K.29 cijfers over huidige vervoervraag opgenomen; hier kunnen geen rechten aan ontleend worden), ten minste de geprognosticeerde vervoergroei (zie artikel D.3.7) en de piek in de vervoervraag in de herfstperiode. De geboden zitplaatscapaciteit geldt als Gunningscriterium en wordt kwantitatief beoordeeld, waarbij meer capaciteit hoger beloond wordt (tot de 'streefwaarden'). Dit is nader uitgewerkt in paragraaf I.6.3 van de Aanbestedingsleidraad.
D.3.7	De Inschrijver dient bij de capaciteitsbepaling rekening te houden met (maar kan geen rechten ontlenen aan, noch aanspraak maken op) ten minste de volgende geprognosticeerde vervoergroei per treindienst: • Nijmegen – Roermond: 9% groei over de periode start Concessie Limburg tot december 2020 • Nijmegen – Roermond: Eénmalig 6% groei vanaf december 2020 (tgv dalverdichting Venray – Nijmegen) • Maastricht Randwyck – Heerlen – Kerkrade: Eénmalig 5% groei vanaf start Concessie Limburg • Heerlen – Aachen Hbf: Eénmalig 30% groei vanaf juli 2017 • Roermond – Maastricht Randwyck: Eénmalig 5% groei vanaf start Concessie Limburg • Sittard – Heerlen: Eénmalig 5% groei vanaf start Concessie Limburg
D.3.8	De Concessiehouder zet per Rit een zodanige zitplaats- en staanplaatscapaciteit in dat iedereen die zich op de stations bevindt en aangeeft met de desbetreffende Rit te willen gaan reizen ook daadwerkelijk vervoerd kan worden.
D.3.9	De door de Concessiehouder ingezette capaciteit per Rit is zodanig dat gedurende de **spitsuren**, gedefinieerd als de perioden 7.00 - 9.00 uur (Maaslijn: 7.00 – 9.30 uur) en 15.00 – 18.30 uur op werkdagen, **ten hoogste 20%** van de Reizigers moet staan en een Reiziger tijdens een Rit niet langer dan 15 minuten moet staan; op alle **overige tijdstippen ten hoogste 5%** van de Reizigers moet staan en een Reiziger tijdens een Rit niet langer dan 15 minuten moet staan.
D.3.10	Bij de uitvoering van de Concessie Limburg dient de Concessiehouder vanaf de start van de Concessie Limburg en gedurende de looptijd van de Concessie Limburg ten minste het aantal Zitplaatsen in te zetten conform de opgave zoals bedoeld in artikel D.3.6.
D.3.11	Concessiehouder dient tweemaal per jaar buiten de Vakantieperiodes op twee representatieve maandagen en twee representatieve donderdagen (in totaal dus 4 werkdagen per telling)

Nr.	Omschrijving
	onafhankelijke reizigerstellingen uit te laten voeren in de ochtend- en middagspits, zoals gedefinieerd in artikel D.3.9, om te verifiëren of het capaciteitsaanbod per treindienst duurzaam aan de gestelde eisen voldoet. De Concessiehouder dient toe te lichten in een rapportage, tweemaal per jaar op te leveren, een maand na de feitelijke set van vier teldagen hoe deze tellingen in verhouding staan met de gestelde eisen ten aanzien van capaciteit.
D.3.12	Indien in te zetten capaciteit in de praktijk te weinig blijkt te zijn om wat voor reden dan ook (waaronder een te krappe calculatie door de Concessiehouder en/of vervoergroei) verplicht de Concessiehouder zich extra Zitplaatskilometers in te zetten op eigen rekening en risico (de flexibiliteitsregeling geldt hierbij niet). Bij in gebreke blijven zal de Provincie hiervoor Boetes opleggen, zoals nader gespecificeerd in de boeteregeling (zie hoofdstuk G.5). De hoogte van de Boetes zal daarbij gerelateerd worden aan de kosten van extra inzet van capaciteit op zodanige wijze dat het voor de Concessiehouder ook financieel gezien interessanter is om meer capaciteit in te zetten dan de Boetes te accepteren. Indien ondanks de inzet van extra Zitplaatskilometers de capaciteit gedurende een langere periode (1 jaar) structureel onvoldoende blijkt te zijn is de Concessiehouder verplicht om voor eigen rekening extra Treinstellen aan te schaffen of te leasen. De aan te schaffen of te leasen Treinstellen dienen te voldoen aan alle eisen die aan Treinstellen gesteld worden in dit Programma van Eisen.
D.3.13	Wanneer de voorzienbare vraag naar vervoer *incidenteel* zodanig groot is dat hieraan met inzet van de bestaande capaciteit niet kan worden voldaan (bijvoorbeeld tijdens Pinkpop in Landgraaf), dient de Concessiehouder te voorzien in het aanbieden van voldoende extra capaciteit. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan in de extra capaciteit te voorzien door middel van Treinstellen die niet voldoen aan alle eisen die ten aanzien van Treinstellen gesteld worden in dit Programma van Eisen (los daarvan dienen ook deze Treinstellen vanzelfsprekend te voldoen aan de wettelijke eisen ten aanzien van Treinstellen).
D.3.14	De Concessiehouder zet per Trein een zodanige voertuigcapaciteit in dat ten minste twee gebruikers van een rolstoel en/of scootmobiel (laatste tot 1,50 meter lengte) gelijktijdig mee kunnen reizen.
D.3.15	Op werkdagen na 9:00 uur en in het weekend de gehele dag is het toegestaan en is er voldoende ruimte beschikbaar voor het vervoer van ten minste vier fietsen per Treinstel.
D.3.16	Naast de eisen ten aanzien van de in te zetten zitplaatscapaciteit, dient de Concessiehouder te beschikken over voldoende reservecapaciteit om de inzet van voldoende Zitplaatsen te allen tijde te kunnen garanderen. Als ondergrens geldt hierbij een reservecapaciteit van 10% Zitplaatsen bovenop het aantal in te zetten Zitplaatsen dat de Concessiehouder heeft aangeboden in zijn Inschrijving als onderdeel van het Gunningscriterium Zitplaatscapaciteit Trein (zie artikel D.3.6). Daarnaast geldt als ondergrens een reservecapaciteit van 10% Treinstellen. Een hogere reservecapaciteit wordt gewaardeerd als onderdeel van het Gunningscriterium Uitvoeringskwaliteit (zie artikel D.3.4 en zie paragraaf I.6.3 in de Aanbestedingsleidraad). De Concessiehouder dient de Treinstellen die samen de reservecapaciteit vormen, zowel ten behoeve van de ondergrens van 10% als de eventueel aangeboden hogere reservecapaciteit, uitsluitend beschikbaar te hebben en te houden voor inzet in

Nr.	Omschrijving
	de Concessie Limburg gedurende de gehele looptijd van de Concessie Limburg (tenzij met de Provincie anders wordt afgesproken).
D.3.17	De Concessiehouder dient zorg te dragen voor minimaal 2 reserve Treinstellen die geschikt zijn voor en toegelaten tot het traject Heerlen – Aachen Hbf (bovenop het aantal Treinstellen dat benodigd is voor de treindienst Heerlen – Aachen Hbf zoals beschreven in artikel D.2.17). Het betreft hier Elektrische Treinstellen, geschikt voor de inzet in Duitsland, Nederland en België (zie artikel D.4.18). Het is toegestaan deze reserve Treinenstellen onderdeel te laten uitmaken van het reservematerieel voor de overige treindiensten die in het kader van deze Concessie Limburg worden geëist.

Punctualiteit

Nr.	Omschrijving
D.3.18	De Concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de Dienstregeling. Minimaal 93% van de Ritten dienen – gemeten op maandbasis op treindienstniveau – punctueel te vertrekken.

D.3.19	Gedurende de eerste drie jaar van de Concessieperiode dient de gemiddelde aankomstpunctualiteit minimaal even hoog te zijn als onderstaande waarden:
	• voor de treindienst Nijmegen – Roermond: op de stations Nijmegen, Venlo en Roermond 92%
	• voor de treindienst Maastricht Randwyck – Kerkrade Centrum/Aachen Hbf:
	  • op de stations Maastricht, Heerlen en Kerkrade Centrum 95%;
	  • op station Aachen Hbf 95%
	• voor de treindiensten Roermond – Maastricht Randwyck en Sittard – Heerlen: op de stations Roermond, Sittard, Maastricht en Heerlen 93%.
	
	Om een voortdurende verbetering van de punctualiteit te bewerkstelligen, mogelijk gemaakt door onder meer het beschikbaar komen van nieuwe spoorinfrastructuur en de instroom van nieuwe Treinstellen, zal de Provincie de punctualiteitsnorm per treindienst gedurende de looptijd van de Concessie Limburg stapsgewijs verhogen. Na drie jaar stelt de Provincie de hoogte van de aankomstpunctualiteit jaarlijks opnieuw vast, waarbij de norm per treindienst nooit lager zal liggen dan de hierboven genoemde normen. Voorafgaand aan deze vaststelling voert de Provincie overleg met de Concessiehouder, waarbij de Provincie gemotiveerd zal berichten wat de voorgenomen vaststelling van de aankomstpunctualiteit zal zijn.

D.3.20	Aankomstpunctualiteit wordt gedefinieerd als: uiterlijk 180 seconden na de vastgestelde aankomsttijd. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten.
D.3.21	Treinen mogen vanaf geen enkel station te vroeg vertrekken (waarbij 'te vroeg' is gedefinieerd als meer dan 15 seconden voor de vastgestelde vertrektijd volgens Dienstregeling).

Rituitval

Nr.	Omschrijving
D.3.22	Het aantal geheel of gedeeltelijk verwijtbaar uitgevallen Ritten mag op kwartaalbasis per treindienst maximaal 1% van het totaal aantal Ritten in de Dienstregeling bedragen. Een gedeeltelijk uitgevallen Rit geldt als een geheel uitgevallen Rit. Geheel of gedeeltelijk Uitgevallen Ritten tellen ook als niet-punctuele Ritten (zie artikel D.3.18 tot en met D.3.21). Uitgevallen Ritten

Nr.	Omschrijving
	als gevolg van stakingen of werkonderbrekingen of andere direct aan de Inschrijver te wijten oorzaken zijn hierbij inbegrepen (zie artikel D.3.23 t/m D.3.25).

Overmacht

nr	Omschrijving
D.3.23	Indien sprake is van overmacht (zie artikel D.3.24) voor de Concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van overmacht 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 brengt de Provincie zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmacht toestand - op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel overmacht oplevert.
D.3.24	Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die een partij naar het oordeel van de Provincie beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie Limburg en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen van het personeel van de Concessiehouder en / of uit (de staat van) het Materieel van de Concessiehouder vallen expliciet *niet* onder overmacht.
D.3.25	Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van de Concessiehouder (en eventuele onderopdrachtnemers) vallen niet onder overmacht. Dit betekent dat Ritten per Trein die niet gereden zijn, bijvoorbeeld vanwege stakingen, niet worden vergoed: de Exploitatiebijdrage wordt voor dat jaar verminderd met de betreffende niet gereden Zitplaatskilometers Trein, conform de in de Financiële Bepalingen (zie deel G) te beschreven prijzen per Zitplaatskilometer. Bij landelijke stakingen wordt de Exploitatiebijdrage verminderd met de helft van dit bedrag de betreffende niet gereden Zitplaatskilometers, conform de in de Financiële Bepalingen (zie deel G) te beschreven prijzen per Zitplaatskilometer. Dit wordt nader uitgewerkt in de Financiële Bepalingen (zie deel G). Onder landelijke staking valt staking(en) en/ of werkonderbreking(en) in meer dan drie concessiegebieden in Nederland tegelijk die louter gericht zijn tegen (voorgenomen) maatregelen en/of beleid van de Rijksoverheid en niet terug te voeren is (/zijn) tot een bilateraal conflict tussen Concessiehouder en zijn werknemers, CAO-conflicten et cetera.

Vervangend vervoer

Nr.	Omschrijving
D.3.26	Indien door welke oorzaak ook een Trein uitvalt, is de Concessiehouder verplicht om binnen de tijdsduur van één retourrit een andere Trein in te zetten, om vervolgens de treindienst conform de hieraan gestelde eisen uit te voeren.
D.3.27	Indien het, door omstandigheden die niet aan de Concessiehouder te wijten zijn, niet lukt om te voldoen aan het in het voorgaande lid gestelde, dan dient de Concessiehouder zo snel mogelijk, en in elk geval binnen één uur na optreden van het tekort, te zorgen voor treinvervangend busvervoer.
D.3.28	In het geval dat door externe omstandigheden uitval van een of meer Ritten voorzien is, bijvoorbeeld bij geplande of ongeplande werkzaamheden aan de railinfrastructuur, dient de Inschrijver de Dienstregeling uit te voeren met behulp van vervangend busvervoer zonder dat de continuïteit van de treindienst geschaad wordt.

Nr.	Omschrijving
D.3.29	Het treinvervangend busvervoer dient dezelfde stations aan te doen in minimaal dezelfde frequentie als geëist in bijlage F.10.
D.3.30	Voor al het treinvervangend busvervoer gelden dezelfde capaciteitseisen als voor de reguliere treindienst (zie eisen ten aanzien van capaciteit in artikel D.3.5 t/m D.3.17). Het treinvervangend busvervoer hoeft niet te voorzien in het vervoer van fietsen. Voor Reizigers in een rolstoel of scootmobiel (voor zover deze niet in de treinvervangende Bus meekunnen) dient de Concessiehouder een oplossing te bieden van minstens hetzelfde kwaliteitsniveau als het reguliere treinvervangende busvervoer.
D.3.31	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het maken van afspraken met de concessiehouder van het Hoofdrailnet en de infrastructuurbeheerder over treinvervangend busvervoer op op de baanvakken Roermond-Maastricht en Sittard-Heerlen bij geplande en ongeplande stremmingen waarbij zowel de treinen van de concessiehouder van het Hoofdrailnet als die van de Concessiehouder niet kunnen rijden.
D.3.32	Treinvervangend busvervoer tijdens de elektrificatie en andere geplande aanpassingen aan de infrastructuur van de Maaslijn worden separaat verrekend. De Concessiehouder levert in zijn Inschrijving een vervangend vervoerplan voor de ombouw van Maaslijn, inclusief een raming van de kosten. Deze kosten worden separaat vergoed. Zie artikel D.5.3, G.3.13 en paragraaf I.6.2.

Aansluitingen

De Provincie hecht grote waarde aan een punctuele dienstregeling maar ook aan een goed functionerende OV-keten waardoor de Reiziger zich soepel kan voortbewegen. Het realiseren van Aansluitingen tussen Ritten met Treinen en andere modaliteiten (Bussen, maar ook intercitytreinen) is daarom van groot belang. Dit belang kan soms lastig te verenigen zijn met de eisen ten aanzien van punctualiteit.

Nr.	Omschrijving
D.3.33	De Concessiehouder realiseert de Aansluitingen die in het Limburgnet (zie bijlage F.10) zijn geëist.
D.3.34	De Concessiehouder dient met ProRail en de Vervoerders die Openbaar Vervoer verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden afspraken te maken over het aanbieden van Aansluitingen in geval van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere Vervoerders. Dit zijn in ieder geval: • de houder van de door de Minister van Infrastructuur en Milieu verleende concessie voor het Hoofdrailnet (thans: NS) voor de stations Nijmegen, Venlo, Roermond, Sittard, Maastricht en Heerlen. • de NMBS voor station Maastricht. • De concessiehouder van de concessie Oost-Brabant (thans: Arriva) voor de stations Cuijk en Boxmeer. • De concessiehouder van de concessie C2013 (thans: Hermes) voor station Nijmegen. • De concessiehouder van de concessie SRE (thans: Hermes) voor station Weert • De Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn voor station Maastricht. • De TEC voor station Maastricht. • Tevens dient afgestemd te worden met de aangrenzende Vervoerders binnen het Duitse Nahverkehr Rheinland (NVR) en Aachener Verkehrsverbund (AVV), thans ASEAG, West en DB Regio.
D.3.35	De laatste door de Concessiehouder uitgevoerde Rit per Trein volgens de Dienstregeling van de

Nr.	Omschrijving
	desbetreffende dag, dient voor zover dat redelijkerwijs van de Concessiehouder kan worden gevergd, aan te sluiten op door andere concessiehouders geëxploiteerde spoorvervoerdiensten, in overeenstemming met de uitgangspunten beschreven in de vorige eis.
D.3.36	Ten aanzien van de Aansluitingen die worden geëist in het Vervoerplan Limburgnet verlangt de Provincie van de Concessiehouder een aansluitgarantie voor de Reizigers. In de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit beschrijft de Inschrijver hoe hij zal omgaan met de Aansluiting op de laatste Rit per Trein zoals in de Dienstregeling aangeboden.

D4 Eisen aan Treinstellen

Voor Reizigers is het Materieel erg belangrijk. Je moet er comfortabel in zitten, het moet van binnen en van buiten schoon zijn en het moet er prettig, aangenaam en veilig zijn. De Provincie stelt eisen aan het comfort van Treinstellen, zoals goede stoelen, een prettig verblijfklimaat, rijcomfort en beschikbaarheid van wifi. Van de Concessiehouder wordt verlangd, dat hij zoveel mogelijk inspeelt op de wensen van de Reizigers. Met deze en door de Inschrijver aan te bieden andere comfort-elementen wordt het Openbaar Vervoer (nog) aantrekkelijker. Uiteraard zijn de Treinstellen voor iedereen toegankelijk.

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan het comfort en de kwaliteit van de Treinstellen die worden ingezet bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer behorende tot de Concessie Limburg. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van voldoende Treinstellen om de Concessie Limburg naar behoren, en conform de eisen van het Programma van Eisen, uit te voeren. De eisen in dit hoofdstuk gelden voor alle Treinstellen die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie Limburg, tenzij expliciet anders is vermeld.

Naast comfort- en kwaliteitseisen worden er eisen gesteld aan de milieuprestatie van de Treinstellen.

Nr.	Omschrijving
D.4.1	De Concessiehouder dient te voldoen aan de eisen ten aanzien van de in te zetten Treinstellen zoals in de tabel hieronder wordt vermeld. *In uitzondering hierop is het toegestaan dat gedurende maximaal een jaar, zijnde het eerste jaar van de Concessie Limburg (december 2016 tot december 2017) tijdelijke bestaande Elektrische Treinstellen worden ingezet in de Concessie Limburg, indien levering en inzet van nieuwe Elektrische Treinstellen per december 2016 niet gerealiseerd kan worden. Voor deze tijdelijke Elektrische Treinstellen geldt dat deze gebouwd moeten zijn na 2000.*

Traject/baanvak	december 2016 – december 2020	december 2020 – einde Concessie Limburg
Nijmegen-Venlo-Roermond (Maaslijn)	Dieseltreinstellen (DMU) Gebouwd na 2000 (met eventuele (gedeeltelijke) inzet in overgangsjaar 2021 (zie artikel D.4.17))	Elektrische Treinstellen (EMU) Gebouwd na 2014 (met eventuele (gedeeltelijke) inzet in overgangsjaar 2021 (zie artikel D.4.17)), met uitzondering van overgenomen Elektrische Treinstellen van de Heuvellandlijn (zie artikel D.4.10 t/m D.4.13)
Maastricht Randwyck-Heerlen-Kerkrade-Centrum (Heuvellandlijn)	Elektrische Treinstellen (EMU) Gebouwd na 2014, met uitzondering van overgenomen Treinstellen van de Heuvellandlijn (zie artikel D.4.10 t/m D.4.13)	
Roermond-Sittard-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen	Elektrische Treinstellen (EMU) Gebouwd na 2014, met uitzondering van overgenomen Treinstellen van de Heuvellandlijn (zie artikel D.4.10 t/m D.4.13)	

(Maastricht-) Heerlen-Aachen, aanvulling op Heuvellandlijn	*Vanaf 1 juli 2017: sneltrein Maastricht-Heerlen doortrekken naar Aachen Hbf (plus stand alone pendel (danwel koppeling andere stoptrein) buiten bedieningsvenster sneltrein Maastricht – Heerlen).* Elektrische Treinstellen (EMU) geschikt voor doorgaand rijden (zie ook artikel D.4.18 en D.4.19). Gebouwd na 2014	Elektrische Treinstellen (EMU) geschikt voor doorgaand rijden (zie ook artikel D.4.18 en D.4.19). Gebouwd na 2014

Beschrijving Materieel (Elektrische Treinstellen)

In zijn Inschrijving neemt Inschrijver met inachtname van bovenstaand overzicht een Beschrijving Materieel (Elektrische Treinstellen) op conform onderstaande eisen. De Concessiehouder voert de Concessie Limburg uit conform hetgeen hij in zijn Beschrijving Materieel heeft aangeboden.

Nr	Omschrijving
D.4.2	De Inschrijver levert in zijn Inschrijving een **Beschrijving Materieel** aan, waarin de Elektrische Treinstellen worden beschreven. In de Beschrijving geeft de Inschrijver aan welk type Elektrische Treinstellen hij op welke Lijnen inzet, en onderbouwt hij in welke mate de door hem in te zetten Elektrische Treinstellen bijdragen aan de kwaliteit van het Openbaar Vervoer voor de Reiziger, waaronder zitcomfort, verblijfscomfort, geluidshinder in de Elektrische Treinstellen en extra faciliteiten.
D.4.3	De Beschrijving Materieel (Elektrische Treinstellen, Bussen en Auto's) wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is in de Aanbestedingsleidraad (zie paragraaf I.6.3), waarbij de het aan de Inschrijver is om aan te tonen op welke wijze, en in welke mate, hij het niveau van comfort in het Materieel (Elektrische Treinstellen, Bussen en Auto's) uittilt boven het minimumniveau zoals beschreven in het Programma van Eisen. Het doel van dit criterium is om een zo hoog mogelijk niveau van comfort en kwaliteit te bieden aan zo veel mogelijk Reizigers.
D.4.4	De Concessiehouder zet alleen Elektrische Treinstellen in die hij heeft opgenomen in zijn Beschrijving Materieel.

Verwerving, beheer en toelating Treinstellen

De Concessiehouder heeft de verplichting de lease van de Elektrische Treinstellen die op dit moment binnen de huidige concessie ingezet worden voor de exploitatie van de stoptreindienst Kerkrade Centrum – Maastricht Randwyck (Heuvellandlijn) over te nemen. Voor de Dieseltreinstellen die op dit moment binnen de huidige concessie ingezet worden voor de exploitatie van de stoptreindienst Nijmegen – Roermond (Maaslijn) geldt deze verplichting niet. Inschrijvers kunnen bij belangstelling voor overname / tijdelijke inzet van deze Dieseltreinstellen contact opnemen met de eigenaar van deze Dieseltreinstellen:

Macquarie European Rail Limited (Luxembourg Branch)
[redacted]
6, rue Jean Monnet
2180 Luxembourg
Luxembourg

Mobielnummer: [redacted]
Email: [redacted]

De Concessie Limburg bevat een regeling voor overname van na 2014 gebouwde Elektrische Treinstellen die de Concessiehouder inzet in de Concessie Limburg. De Provincie heeft de voorwaarden waaronder deze overname na afloop van de Concessie Limburg moet plaatsvinden opgenomen in de Uitvoeringsovereenkomst (zie bijlage H.3, artikel 8). Hiermee worden risico's voor alle partijen (vervoerders, opdrachtgever en evt. leasemaatschappijen) tot een minimum beperkt.

Nr.	Omschrijving
D.4.5	De Concessiehouder draagt zorg voor het tijdig verwerven van voldoende, geschikt en toegelaten Treinstellen voor de uitvoering van de treindiensten Nijmegen – Roermond, Maastricht Randwyck – Heerlen – Kerkrade Centrum/Aachen Hbf, Roermond – Maastricht Randwyck en Heerlen – Sittard.
D.4.6	Voor het kunnen uitvoeren van de treindiensten, alsmede de inzet van de Treinstellen van de Concessiehouder zijn geen door de Provincie te bekostigen aanpassingen in de infrastructuur noodzakelijk, anders dan al door of namens de Provincie te realiseren zoals in dit document is opgenomen.
D.4.7	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de toelating van de Treinstellen bij de Inspectie Leefomgeving en Transport conform de eisen van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving. Dit geldt zowel voor vigerende als voor toekomstige eisen die voortvloeien uit deze wet- en regelgeving. Alle daarvoor benodigde investeringen en/of kosten nu of in de toekomst zijn volledig voor rekening van de Concessiehouder.
D.4.8	De Concessiehouder draagt zorg voor het beheer en onderhoud van de Treinstellen, waarbij aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving voldaan dient te worden.
D.4.9	Het is de Concessiehouder toegestaan verwerving, beheer en onderhoud van de Treinstellen geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten en/of de Treinstellen te leasen. De Concessiehouder blijft te allen tijde eindverantwoordelijk, ook voor activiteiten die geheel of gedeeltelijk aan derden zijn uitbesteed.
D.4.10	**Overname lease huidige Elektrische Treinstellen Heuvellandlijn** De Concessiehouder is verplicht tot het leasen van alle Elektrische Treinstellen die zijn verworven ten behoeve van de huidige concessie Zuid-Limburg, te weten vijf Elektrische Treinstellen van het type Stadler GTW 2/6 en drie Elektrische Treinstellen van het type GTW 2/8.
D.4.11	De Elektrische Treinstellen die conform artikel D.4.10 worden overgenomen mogen gedurende de gehele looptijd van de Concessie Limburg worden ingezet. Na afloop van de Concessie Limburg worden deze Treinstellen overgedragen aan de opvolgende concessiehouder (en worden dan nog gedurende twee jaren ingezet, althans verplicht tot december 2033): zie artikel D.4.20.
D.4.12	De Elektrische Treinstellen die conform artikel D.4.10 worden overgenomen dienen onverkort te voldoen aan de eisen aan Treinstellen zoals geformuleerd in dit hoofdstuk D.4 (tenzij expliciet anders vermeld). In uitzondering op voorgaande volzin is het toegestaan dat deze Elektrische Treinstellen niet voldoen aan bepaalde eisen die in dit hoofdstuk worden gesteld; dit betreft de eisen: D.4.35, D.4.36, D.4.41 en D.4.42.
D.4.13	De gegevens die voor Inschrijvers relevant zijn ten aanzien van deze over te nemen Elektrische Treinstellen (zoals een gegevensbestand, de voorwaarden voor de lease en overdracht, etc) zijn in een afgeschermde omgeving in te zien bij de Provincie Limburg. Zie deel I (Aanbestedingsleidraad) voor de procedure hieromtrent. In bijlage K.18 is een nadere toelichting gegeven op de voorwaarden van overname alsmede een overzicht gegeven van de stukken die ter inzage liggen.

Nr.	Omschrijving
D.4.14	**Tijdelijke Dieseltreinstellen Maaslijn** In de periode tot het gereed zijn van de elektrificatie van het baanvak Nijmegen – Roermond (als uitgangspunt december 2020) zorgt de Concessiehouder er voor dat er op het baanvak Nijmegen – Roermond Dieseltreinstellen worden ingezet, die niet ouder zijn dan bouwjaar 2000 en die voldoen aan alle wettelijke eisen.
D.4.15	De tijdelijke Dieseltreinstellen dienen te voldoen aan de eisen aan Treinstellen zoals geformuleerd in dit hoofdstuk D.4 (tenzij expliciet anders vermeld). In uitzondering daarop is het toegestaan dat de tijdelijke Dieseltreinstellen die tussen december 2016 en december 2020 (en eventueel in overgangsjaar 2021, zie artikel D.4.17) worden ingezet op het traject Nijmegen – Roermond niet voldoen aan bepaalde eisen die in dit hoofdstuk worden gesteld; dit betreft de eisen: D.4.30 (waarbij wel als eis geldt dat het tijdelijke Dieseltreinstel tenminste een gelijkvloerse instap kent), D.4.34, D.4.35, D.4.36, D.4.40, D.4.41 en D.4.42. De Inschrijver dient in zijn Inschrijving aan te geven aan welke van deze hierboven genoemde eisen de tijdelijke Dieseltreinstellen niet voldoen en wat de afwijking betreft. De opgave van de tijdelijke Dieseltreinstellen geldt als toetsingscriterium. De opgave wordt beoordeeld zoals gespecificeerd is in paragraaf I.6.2.
D.4.16	Het is toegestaan om bij de start en gedurende de eerste vijf jaren (zijnde december 2016 – december 2020 plus het overgangsjaar diesel naar elektrisch, zie artikel D.4.17)) op het traject Nijmegen - Roermond andere tijdelijke Dieseltreinstellen in te zetten dan aangeboden is in de Inschrijving indien voorafgaand aan de inzet de Concessiehouder naar oordeel van de Provincie Limburg, Provincie Noord-Brabant en SAN afdoende kan aantonen dat deze andere tijdelijke Dieseltreinstellen ten minste gelijkwaardig zijn aan de tijdelijke Dieseltreinstellen die aangeboden zijn in de Inschrijving.
D.4.17	Zodra de elektrificatie van het traject Nijmegen - Roermond is gerealiseerd, mogen hierop uitsluitend Elektrische Treinstellen (EMU) gebouwd na 2014 of de overgenomen Elektrische Treinstellen van de Heuvellandlijn (Maastricht Randwyck – Kerkrade Centrum; zie artikel D.4.10 t/m D.4.13) worden ingezet. In afwijking van voorgaande volzin geldt er een overgangsperiode van maximaal 1 jaar (december 2020 tot december 2021) dat zowel Dieseltreinstellen als Elektrische Treinstellen mogen worden ingezet op het traject Nijmegen - Roermond.
D.4.18	**Multi-courante Elektrische Treinstellen** De Concessiehouder schaft minimaal 8 (acht) multi-courante Elektrische Treinstellen aan die (vanaf 1 juli 2017, zie D.2.17) geschikt zijn voor de inzet in Duitsland (op het traject Heerlen – Aachen Hbf), in Nederland en in België (op het traject Maastricht – Liège). Multi-courant houdt ten minste in: 15kV AC, 1.500V DC en 3.000V DC, en geschikte veiligheidssystemen voor Duitsland, Nederland en België.
D.4.19	De Elektrische Treinstellen die de Concessiehouder inzet op het traject Heerlen – Aachen Hbf beschikken over dusdanige rijkarakteristieken dat de op het Duitse traject voorgeschreven dienstregeling (zie artikel D.2.18 en bijlage F.10) kan worden gehaald inclusief gangbare speling.

Overnameregeling Elektrische Treinstellen

Nr	Omschrijving
D.4.20	Aan het einde van de looptijd van de Concessie Limburg is de Inschrijver verplicht de (rechten en verplichtingen met betrekking tot) nieuwe Elektrische Treinstellen (EMU, gebouwd na 2014) alsmede de (lease van) Elektrische Treinstellen die conform artikel D.4.10 zijn overgenomen, bijbehorende reserve hoofddelen en gereedschappen over te dragen. Zie bijlage H.3, artikel 8.

Leeftijdseisen Treinstellen

Nr	Omschrijving
D.4.21	Alle Treinstellen die worden ingezet voor de Concessie Limburg voldoen aan de leeftijdseisen zoals vermeld in de tabel in artikel D.4.1.
D.4.22	Alle Treinstellen die gedurende de looptijd van de Concessie Limburg instromen ter aanvulling of ter vervanging op het bestaande materieelpark voldoen aan alle eisen in het Bestek en zijn minimaal van dezelfde kwaliteit als de Treinstellen die zijn aangeboden (en ingestroomd) bij het begin van de Concessie Limburg, zulks ter beoordeling van de Provincie conform de volgende procedure: • De vervangende of aanvullende Treinstellen zijn ten minste van gelijkwaardige kwaliteit als de Treinstellen die hij vervangt / aanvult, dit ter beoordeling door de Provincie. Louter voldoen aan de eisen in het Bestek ten aanzien van Treinstellen is niet voldoende, de vervangende / aanvullende Treinstellen moeten ook gelijkwaardig zijn aan de kwaliteit van de Treinstellen die Inschrijver heeft aangeboden in zijn Inschrijving. • Vervanging van Treinstellen is slechts toegestaan na voorafgaande instemming van de Provincie. • Indien de Concessiehouder Treinstellen wil vervangen, meldt hij dit vooraf aan de Provincie, onder opgave van de eventuele verschillen tussen uitstromende (te vervangen) en instromende (vervangende) Treinstellen. • De Provincie bericht de Concessiehouder binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde melding of zij instemt met vervanging. De Provincie zal haar instemming slechts weigeren indien de Concessiehouder - naar het oordeel van de Provincie - onvoldoende heeft aangetoond dat de vervangende Treinstellen van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zijn als de Treinstellen die worden vervangen. Indien de Provincie niet instemt met vervanging zal de Provincie dit motiveren.

Basiseisen milieuprestatie

Hieronder volgt een opsomming van de eisen aan de milieuprestatie van de Treinstellen. Dit betreffen de minimum eisen.

nr.	Omschrijving
D.4.23	Dieseltreinstellen (DMU) die worden ingezet tussen december 2016 tot december 2020 (en eventueel in overgangsjaar 2021, zie artikel D.4.17) moeten tenminste voldoen aan wettelijke milieueisen en gebouwd en voor het eerst ingezet zijn na 2000.
D.4.24	De door de Concessiehouder in te zetten nieuwe Elektrische Treinstellen (EMU) dienen zoveel mogelijk elektrisch te kunnen remmen als de wetgever (via ILT) nu en in de toekomst toestaat.

nr.	Omschrijving
D.4.25	De door de Concessiehouder in te zetten nieuwe Elektrische Treinstellen (EMU) dienen zoveel mogelijk energie aan het net terug te kunnen leveren en daadwerkelijk te leveren als de wetgever (ILT) nu en in de toekomst toestaat.
D.4.26	De Concessiehouder is verantwoordelijk dat er elektriciteit geleverd wordt die nodig is voor het veilig en comfortabel rijden van de Elektrische Treinstellen (EMU). De Concessiehouder spant zich in dat hiervoor Groene stroom geleverd wordt. *Nota bene: de gezamenlijke Nederlandse inkoopcombinatie voor de levering van tractiestroom voor het spoor (Vivens) heeft recentelijk een contract voor de levering van 100% Groene stroom afgesloten voor de periode 2015-2025.*

Toegankelijkheidseisen Treinstellen

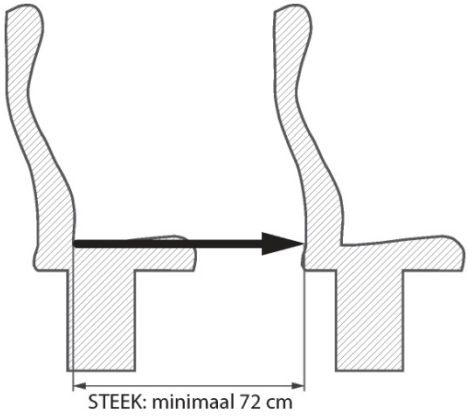
De Provincie wil dat het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie Limburg goed toegankelijk is. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de Treinstellen. De Concessiehouder werkt samen met Provincie, stations- en spoorbeheerders bij het toegankelijker maken van het Openbaar Vervoer als geheel.

nr.	Omschrijving
D.4.27	Alle Treinstellen voldoen aan de volgende eisen van toegankelijkheid: • De eisen als gevolg van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer • De eisen op het gebied van de inrichting en toegankelijkheid van Treinstellen zoals vastgelegd in de wetgeving (Spoorwegwet, die verwijst naar de Europese richtlijnen en de daaronder vallende TSI-PRM)
D.4.28	Ieder Treinstel is zoveel mogelijk voorzien van een vlakke vloer in de passagiersruimten.
D.4.29	In ieder Treinstel is plek voor minimaal één (elektrische of handbediende) rolstoel. Deze plek is herkenbaar gemarkeerd op de vloer.
D.4.30	De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat Reizigers (in ieder geval binnen Nederland) veilig, zelfstandig toegankelijk en gelijkvloers het Treinstel kunnen betreden en verlaten. • Zelfstandig toegankelijke in- en uitstap betekent dat de kloof tussen Treinstel en een toegankelijk perron maximaal 50mm x 50-75mm is (verticaal x horizontaal); • Toegankelijke perrons zijn perrons die door ProRail voor instap zijn gereedgemaakt in kader van Programma Toegankelijkheid dat ProRail uitvoert in opdracht van het ministerie van I&M; • Ieder Treinstel is voorzien van een zelfstandig toegankelijke automatisch uitschuifbare trede onder de deuren, die te allen tijde functioneert bij het halteren bij stations en op de toegankelijke perrons zorg draagt voor de omschreven zelfstandig toegankelijke instap.
D.4.31	In ieder Treinstel zijn minimaal 2 Zitplaatsen geschikt voor Reizigers met een functiebeperking. Deze Zitplaatsen zijn aangegeven met een sticker en hebben een afwijkende kleur stoelbekleding.

Comfort en netheid voor de Reiziger

Reizigers willen reizen met comfortabele en schone Treinstellen die goed worden onderhouden. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van de Treinstellen en zorgt ervoor dat de Treinstellen bij aanvang van de eerste Rit van de dag schoon is van binnen en van buiten en vrij zijn van schades.

Nr	omschrijving
D.4.32	Ieder Treinstel dient ten behoeve van een effectieve klimaatbeheersing, ventilatie en verwarming voorzien van een goed functionerende airconditioning voor het passagiersgedeelte, waarmee de temperatuur in het Treinstel onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van het Treinstel goed geventileerd zijn. Topcooling is niet toegestaan ter invulling van deze eis.
D.4.33	Ieder Treinstel dient voorzien te zijn van 1 rolstoeltoegankelijk toilet. Toiletten mogen niet op het spoor lozen. Voor de lediging van de toiletten dient de Concessiehouder afspraken te maken met ProRail.
D.4.34	Ieder Treinstel is voorzien van een adequaat functionerend reisinformatiesysteem (zie artikel C.3.28 en C.3.30 t/m C.3.34).
D.4.35	Ieder Treinstel is voorzien van één in omvang beperkte 1e klasse afdeling (ten minste 5% van het totaal aantal Zitplaatsen per Treinstel). Deze 1e klasse afdeling onderscheidt zich wat betreft kwaliteit, geboden ruimte, kleur, zitcomfort en materiaalgebruik van de 2e klasse. Tevens dient deze 1e klasse afdeling minimaal voorzien te zijn van: • een ruimere steek dan in de 2e klas; • een leeslamp voor elke Zitplaats; • armleuningen aan beide zijden van elke Zitplaats; • één 220V AC aansluiting per zitgroep,; • een opklapbaar tafeltje voor stoelen in coach-opstelling; • een vast tafeltje bij stoelen in vis-á-vis opstelling; • zonwering voor alle ramen waar stoelen gesitueerd zijn.
D.4.36	De 2e klasse afdeling van het Treinstel dient minimaal voorzien te zijn van: • één oplaadpunt per 4 zitgroep voor een mobiele telefoon. Hierbij mag gebruik gemaakt worden van opladen door middel van een USB-aansluiting; • een vast tafeltje bij stoelen in vis-á-vis opstelling.

Nr	omschrijving
D.4.37	De stoelbreedte, steek, hoogte en knieruimte van alle Zitplaatsen dient dusdanig te worden uitgevoerd dat voldoende comfort aan de Reizigers geboden wordt. Bij een volledige bezetting dienen alle zittende Reizigers over voldoende zit- en beenruimte te kunnen beschikken. Ten minste 80% van de Zitplaatsen in een Treinstel heeft een steek van 72 centimeter, gemeten vanaf hoek zitting / leuning tot hoek zitting / leuning: zie onderstaande afbeelding.  De Inschrijver dient dit in zijn Beschrijving Materieel voor de Elektrische Treinstellen aan te tonen door het laten zien van een getrouwe zitplaatsopstelling qua meubel, zittingen, steek etc. Een hogere kwaliteit (bijvoorbeeld grotere steek, bredere stoelen, bredere gangpaden) wordt hoger gewaardeerd.
D.4.38	Maximaal 12% van het aantal Zitplaatsen per Treinstel mag bestaan uit klapzittingen.
D.4.39	Ieder Treinstel dient voorzien te zijn van voldoende ruime afvalbakken in relatie tot de reisduur en de capaciteit. De afvalbakken dienen robuust, vandalismebestendig en eenvoudig te legen en te reinigen te zijn.
D.4.40	Ieder Treinstel is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken wifi-netwerk met internettoegang. Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn. Uitgangspunt is dat de helft van de zitplaatscapaciteit tegelijkertijd verbonden kan zijn met het wifi-netwerk en dat 10% van de zitplaatscapaciteit gelijktijdig actief kan zijn op het internet. Om de snelheid van de internetverbinding te borgen is het toegestaan om het streamen van audio en video (bijv. Spotify en YouTube) te blokkeren, voor zover dit is toegestaan binnen de kaders van de Telecommunicatiewet en met name de daarin opgenomen bepalingen omtrent ‘netneutraliteit’.
D.4.41	Ieder Treinstel is voorzien van een adequate diffuse binnenverlichting. Hierbij wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van een combinatie van indirecte en directe verlichting.
D.4.42	Ieder Treinstel is voorzien van ramen met licht getint glas welke bij vochtige weersomstandigheden niet beslaan.
D.4.43	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Treinstellen voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon en vrij van aanstootgevende graffiti zijn. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Ook dienen de Treinstellen vrij te zijn van schades die afbreuk doen aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie Limburg, zulks ter beoordeling van de Provincie.

Nr	omschrijving
D.4.44	De Concessiehouder is verplicht de Treinstellen aan de binnen- en buitenzijde schoon te houden. Hierbij geldt het uitgangspunt dat de Reizigers in de KpVV Klantenbarometer (of een opvolger daarvan) minimaal het cijfer 7,5 voor het onderdeel “netheid” geven. Bij een slechtere waardering onderneemt de Concessiehouder direct actie, gericht op verbetering van dit cijfer.
D.4.45	Het interieur van de Treinstellen is te allen tijde schoon en heel. Indien dit niet het geval is, dient de Concessiehouder het interieur ook tijdens de inzet te reinigen (bijvoorbeeld middels keerpuntreiniging) en een kapot interieur of delen daarvan op eigen kosten te upgraden danwel vervangen.

Huisstijl en Reclame

nr.	Omschrijving
D.4.46	De Concessiehouder ontwikkelt een integraal concept voor een huisstijl die past bij de Limburgse identiteit (zie artikel C.3.4). Het exterieur en interieur van de Treinstellen dient hier in lijn mee te zijn. De toegepaste huisstijl op het exterieur en interieur van de Treinstellen dient te worden gepresenteerd als onderdeel van de Beschrijving Communicatie, Reisinformatie en Promotie. *Nota bene: ten aanzien van de tijdelijke Dieseltreinstellen (zie artikel D.4.14/D.4.15) en de Elektrische Treinstellen die conform artikel D.4.10 t/n D.4.13 worden overgenomen geldt ten aanzien van het exterieur dat deze volledig in lijn dient te zijn met het integrale concept voor de huisstijl en ten aanzien van het interieur dat het gewenst is dat deze zo veel als mogelijk in lijn is met het integrale concept voor de huisstijl.*
D.4.47	Het is de Concessiehouder toegestaan reclame te voeren in en op de Treinstellen, mits dit gebeurt binnen de regels van het betamelijke; religieuze uitingen zijn hierbij niet toegestaan. De Provincie zal hierop toezien. Als de Provincie oordeelt dat reclame-uitingen de regels van het betamelijke overschrijden, dan verwijdert de Concessiehouder de reclame onverwijld en voor eigen rekening. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder. In afwijking van voorgaande volzinnen is de Provincie gerechtigd om op maximaal 25% van de Treinstellen reclame te (laten) plaatsen voor niet-commerciële, niet-religieuze doeleinden, zonder dat hiervoor aan de Concessiehouder enige vergoeding behoeft te worden betaald. Concessiehouder kan derhalve ook eventuele gederfde inkomsten niet bij de Provincie in rekening brengen. De plaatsing geschiedt door of namens de Concessiehouder (onder zijn verantwoordelijkheid). De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Provincie
D.4.48	Reclame is niet toegestaan op ruiten, en op de panelen met lijn- en routeinformatie en bedieningselementen.

Technische en aanvullende eisen

nr.	Omschrijving
D.4.49	Ieder Treinstel dient zodanig van opzet, inrichting en transparantie te zijn, dat wordt bijgedragen aan een goede sociale veiligheid.
D.4.50	De acceleratie en het remvermogen van ieder Treinstel (‘performance’) is zodanig, dat de dienstregeling punctueel en voor Reizigers en personeel veilig en comfortabel te realiseren is.

nr.	Omschrijving
D.4.51	Treinstellen zijn uitgerust met een Exploitatiebeheerssysteem dat vergelijkbaar is met het Exploitatiebeheerssysteem dat in Bussen en Auto's wordt toegepast (zie artikel E.3.49).

D5 Infrastructuur en procedures

Ten aanzien van de beschikbare infrastructuur voor exploitatie van de spoorlijnen gelden de volgende bepalingen.

Nr.	Omschrijving
D.5.1	De Concessiehouder ontwerpt de Dienstregeling voor het eerste jaar van de looptijd van de Concessie Limburg die kan worden uitgevoerd op de beschikbare railinfrastructuur zonder dat hiervoor aanpassingen nodig zijn. Voor overzicht van de infrastructurele voorzieningen per treindienst: zie Netverklaring 2015 van ProRail.
D.5.2	De Dienstregeling voor de treindienst op het traject Roermond – Nijmegen alsmede de sneltreindienst (Maastricht -) Heerlen – Aachen Hbf wordt gebaseerd op de hiervoor geplande infrastructuur. Zie voor de voorgenomen maatregelen het overzicht in bijlage K.16.
D.5.3	Tijdens de eerste jaren van de looptijd van de Concessie Limburg (december 2016 tot en met 2020) zullen elektrificatie en andere aanpassingen aan de infrastructuur van de Maaslijn plaatsvinden. De Provincie Limburg kiest ervoor om de hinder voor de bestaande reizigers zo veel mogelijk te beperken en dus niet te kiezen voor langdurige Trein Vrije Periodes (TVP's) of Buitendienststellingen. In de nog te ontwikkelen bouwplannen wordt er van uitgegaan dat bij de ombouw van de Maaslijn gewerkt zal worden in zogenaamde "Verlengde Nachten". Bij deze werkmethode wordt gewerkt met TVP's van ná de avondspits (circa 20:00 uur) tot vóór de ochtendspits (circa 06:00 uur). Aangenomen wordt dat de bouwtijd met deze methode circa drie jaar zal duren: steeds één derde van het traject gedurende één jaar, afhankelijk van de beschikbaarheid van bouwploegen. Daarnaast zullen nog enkele weekend TVP's moeten worden ingepland om de Maaslijn aan te sluiten op de emplacementen van Nijmegen, Blerick, Venlo en Roermond. De Concessiehouder levert in zijn Inschrijving een vervangend vervoerplan voor de ombouw van Maaslijn, inclusief een raming van de kosten. Deze kosten worden separaat verrekend. Zie paragraaf I.6.2 en artikel G.3.13.
D.5.4	Indien gedurende de looptijd van de Concessie Limburg nieuwe stations worden geopend dan dient de Concessiehouder deze te bedienen met ten minste de frequentie als geëist voor de betreffende treindienst (zie bijlage F.10). Over de verrekening van de meerkosten en –opbrengsten worden separate afspraken gemaakt op basis van een open boek calculatie. Dat geldt niet voor de verrekening van de bediening van het in artikel D.2.12 en D.2.13 genoemde station Greenport Venlo en in artikel D.2.39 en D.2.40 genoemde station Maastricht Noord (op het traject Roermond – Sittard – Maastricht), dat wordt geacht integraal onderdeel te vormen van de Inschrijving.

Procedures

De eisen ten aanzien van procedures betreffen vigerende reguliere procedures die zijn vastgelegd door ProRail in de Netverklaring (sluiten Toegangsovereenkomst, procedure capaciteitsaanvraag en –verdeling, etc.). Zie www.prorail.nl.

Nr.	Omschrijving
D.5.5	De Concessiehouder voldoet onverkort aan alle wet- en regelgeving ten aanzien van het personenvervoer per spoor.
D.5.6	Voor vragen over de aanbesteding die betrekking hebben op dienstregeling, spoorinfrastructuur, toegangsovereenkomst etc. kan de Inschrijver terecht bij ProRail via [redacted] Specifieke informatie blijft tussen Inschrijver en ProRail.

Nr.	Omschrijving
D.5.7	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver per treindienst uit D.2 een brief van ProRail aan de Inschrijver waarin ProRail een positief advies afgeeft over de aangeboden Dienstregeling voor het eerste jaar van de looptijd van de Concessie Limburg nadat deze getoetst is op veiligheid, stabiliteit en logistieke uitvoerbaarheid tegen de achtergrond van de dienstregeling 2014 ten aanzien van omliggende en doorsnijdende treindiensten; de toetsing van de aan te bieden dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessie Limburg gaat uit van de alsdan beschikbare infrastructuur (incl. infrastructuur waarvoor op grond van een voltooide Planuitwerking de realisatie is beschikt) (zie ook artikel D.2.8, D.2.16, D.2.20, D.2.38 en D.2.44). De tijd voor het verstrekken van een advies door ProRail aan de Inschrijver bedraagt maximaal 6 weken vanaf het moment dat deze in het planningssysteem DONNA aan ProRail is aangeleverd. Indien er door een Inschrijver meer adviezen of meer dan één variant wordt aangevraagd dient met ProRail overeenstemming bereikt te worden over het leveren van een tijdig advies.
D.5.8	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van DB Netze aan de Inschrijver waarin DB Netze de aangeboden Dienstregeling voor het eerste jaar van de geplande exploitatie van de treindienst (Maastricht -) Heerlen – Aachen Hbf voor wat betreft het Duitse (deel)traject (Herzogenrath grens – Aachen Hbf) toetst op veiligheid, stabiliteit en logistieke uitvoerbaarheid (zie ook artikel D.2.20). Dit document mag in de Duitse of Engelse taal worden aangeleverd (zie voor meer informatie de Schienennetz-Benutzungsbedingungen 2014 van DB Netze). *Contactgegevens:* DB Netz AG Regionalbereich West in Duisburg Abteilung I.NW-W-E [redacted] Hansastraße 15 D-47058 Duisburg Mail: [redacted] Telefon: [redacted]

Toegang Duitse spoor

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor toegang tot het spoor in Duitsland. Dit geldt zowel voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst met de Netbeheerder als voor de toelating van de Treinstellen in Duitsland.

Nr.	Omschrijving
D.5.9	Eisen die aan de toegang tot het Duitse spoorwegnet worden gesteld, zijn te vinden in de Schienennetz-Benutzungsbedingungen 2014 van DB Netz, www.dbnetz.de. Daarnaast zijn eisen van het Eisenbahn Bundesamt van toepassing van aanzien van toelating en uitvoering van railvervoer in Duitsland, zie http://www.eba.bund.de/DE/HauptNavi/FahrzeugeBetrieb/EVU/Genehmigungsverfahren/genehmigungsverfahren_node.html
D.5.10	Indien de Inschrijver voor de exploitatie van het traject Herzogenrath Grens – Aachen Hbf kiest voor samenwerking met een tot het Duitse spoornet toegelaten spoorvervoerder, dan dient de Inschrijver hiermee een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten. Deze samenwerkingsovereenkomst dient bij de Inschrijving gevoegd te worden.

Toelating van de Treinstellen

Nr.	Omschrijving
D.5.11	Voor Eisen ten aanzien van de toelating van Treinstellen wordt verwezen naar de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), website www.ilent.nl. Voor Duitsland is het Eisenbahn Bundesamt de hiervoor verantwoordelijke instantie (www.eba.bund.de).
D.5.12	De kosten van de toelatingsprocedures van (nog) niet in Nederland en Duitsland toegelaten Treinstellen zijn volledig voor rekening van de Concessiehouder.
D.5.13	De Concessiehouder is ten alle tijden verantwoordelijk voor het op tijd toegelaten krijgen van de Treinstellen in Duitsland en in Nederland. De Concessiehouder dient te borgen dat de uitvoering van de binnenlandse treindiensten conform de hiervoor gestelde eisen op geen enkele wijze beperkt wordt wegens eventuele problemen bij de toelating.

Procedure jaarlijkse capaciteitsaanvraag

Nr.	Omschrijving
D.5.14	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een tijdige en juiste capaciteitsaanvraag bij ProRail en bij DB Netz om de treindiensten conform zijn Inschrijving uit te voeren. Zie voor de procedures de Netverklaring van ProRail c.q. Schienennetz-Benutzungsbedingungen van DB Netz.

Procedure wijziging en vaststelling van de dienstregeling

Nr.	Omschrijving
D.5.15	de Concessiehouder zal in het belang van goede Aansluitingen voor de Reizigers iedere wijziging in de Dienstregeling voor de stoptreindiensten (die onderdeel uitmaken van de Concessie Limburg) tijdig afstemmen met de concessiehouder van het Hoofdrailnet.
D.5.16	De Concessiehouder stelt de Dienstregeling vast. Daartoe wordt de Dienstregelingsprocedure doorlopen (zie bijlage F.12). De Concessiehouder is voor wat betreft de Dienstregeling van de treindiensten zelf verantwoordelijk voor een tijdige en juiste capaciteitsaanvraag bij ProRail en bij DB Netz om de treindiensten conform het Vervoerplan uit te kunnen voeren. Zie voor de procedures de Netverklaring van ProRail c.q. Schienennetz-Benutzungsbedingungen van DB Netz.

E Specifieke eisen lijndiensten per Bus/Auto

E1 Infrastructuur Bus/Auto

Het Openbaar Vervoer per Bus/Auto in Limburg maakt gebruik van (algemene en OV-specifieke) infrastructuur en vastgoed. De Provincie streeft ernaar dat deze infrastructuur en dit vastgoed voldoende beschikbaar zijn voor een goed functioneren van het Openbaar Vervoer, maar garandeert dat niet. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze in samenwerking met Provincie en wegbeheerders zich pro-actief inzet om te zorgen dat infrastructuur en vastgoed tijdens de looptijd op orde blijven.

In dit hoofdstuk komen aan de orde:

- Beschikbaarheid weginfrastructuur;
- Ontwikkeling en onderhoud van haltes en Knooppunten;
- Stallingen en overige locaties.

Beschikbaarheid weginfrastructuur

De eindverantwoordelijkheid voor infrastructuur en haltes ligt bij de wegbeheerders (Rijkwaterstaat, Provincie en gemeenten). Van de Concessiehouder wordt verwacht dat deze knelpunten signaleert en concrete oplossingen aanbiedt.

De Provincie streeft naar synergie tussen infrastructuur, ruimtelijke ordening en Openbaar Vervoer met ruim baan voor ruimtelijke kwaliteit en wil in dat kader OV-afspraken maken met gemeenten. Deze OV-afspraken bevatten in de visie van de Provincie diverse onderwerpen waaronder:

- Omleidingen, Evenementen en incidenten;
- Verkeersbesluiten die van invloed zijn op het OV;
- Kwaliteit weginfrastructuur en haltes;
- Ruimtelijke ontwikkelingen en ruimtelijke kwaliteit;
- Dienstregeling en reisinformatie;
- Klachten en vragen;
- Procedurele afspraken.

Over deze onderwerpen vindt overleg plaats in het Limburgbrede Ontwikkelteam.

Nr	Omschrijving
E.1.1	De Concessiehouder dient zijn lijnennet en Dienstregeling te baseren op de aanwezige infrastructuur. Gemaakte afspraken over gebruik, functionaliteit en typering (zoals bijvoorbeeld de wegcategorisering, zie http://www.limburg.nl/Beleid/Verkeer_en_Vervoer/Wegen voor de situatie in 2008) dienen te worden gerespecteerd.
E.1.2	De Concessiehouder heeft één aanspreekpunt (medewerker) voor wegbeheerders om te overleggen over wegwerkzaamheden. De Provincie spant zich als coördinator in om de wegbeheerders tijdig contact te laten opnemen met dit aanspreekpunt.
E.1.3	In Limburg vinden met regelmaat (grote) evenementen plaats die van invloed (kunnen) zijn op het Openbaar Vervoer. Grote (jaarlijks terugkerende) evenementen met impact op verkeersintensiteit / weggebruik (al dan niet met omleidingen etc.) worden via het afstemoverleg wegbeheerders in beeld gebracht. Er wordt een lijst van gemaakt die via een web-applicatie toegankelijk is. In die applicatie delen wegbeheerders alle informatie over zaken die (beperkende) invloed hebben op het gebruik van de weginfrastructuur. De Concessiehouder heeft toegang tot deze web-applicatie.

Nr	Omschrijving
	In bijlage K.19 is ter informatie de uitdraai d.d. 2 juni 2014 uit deze web-applicatie gevoegd.
E.1.4	Afwijkingen op trajecten van de Dienstregeling door werkzaamheden of door bijzondere omstandigheden zijn toegestaan. De Concessiehouder zorgt voor vervangend vervoer dat de vervoervraag zoveel mogelijk bedient. De Concessiehouder informeert Reizigers hierover voorafgaande aan de tijdelijke wijziging en tijdens de wijziging zodat de Reiziger weet waar hij/zij aan toe is (zie hoofdstuk C.3).
E.1.5	De Concessiehouder signaleert problemen met infrastructuur, doorstroming, haltes en busstations aan de Provincie en wegbeheerder. Structurele problemen hiermee worden door de Concessiehouder ingebracht in het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams. Bovendien communiceert de Concessiehouder (tijdelijke en permanente) aanpassingen aan Lijnen en nieuw in te leggen Lijnen vroegtijdig (minimaal een maand voor ingebruikname) naar de wegbeheerders, gemeenten en naar Reizigers.
E.1.6	Extra Exploitatiekosten voor de Concessiehouder die voortvloeien uit wegwerkzaamheden en die niet door de wegbeheerder worden vergoed zijn de eerste drie maanden voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder. Indien de wegwerkzaamheden langer duren dan 3 maanden komen de extra kosten niet voor rekening van de Concessiehouder. Deze meerkosten (met aftrek van eventuele minderkosten) worden vergoed door de Provincie, wegbeheerder of derde conform de flexibiliteitsregeling zoals beschreven in artikel G.3.4 t/m G.3.10. Zowel Provincie, Wegbeheerder (doorgaans gemeenten) als Concessiehouder streven naar een klantvriendelijke en kostenefficiënte oplossing. Het verhogen van de reisafstand als gevolg van omleidingen mag niet leiden tot een stijging van de prijs van een reis van Reizigers ten opzichte van de prijs van een reis volgens de route van de vastgestelde dienstregeling.
E.1.7	Concessiehouder dient er rekening mee te houden dat in de periode 2016-2018 sprake is van wegwerkzaamheden op het gedeelte van de OV-as tussen het station Maastricht en de Statensingel, alsmede op een aantal andere OV-routes (onder meer voor de realisatie tram Vlaanderen – Maastricht (zie indicatieve bouwfasering TVM in bijlage K.24)). Voorts zal ook sprake zijn van ingrijpende bouwwerkzaamheden rondom het station Maastricht (vanwege aanleg van de trambaan en realisatie van de ondergrondse fietsenstalling. Hierbij kunnen bussen niet of maar gedeeltelijk over het Stationsplein rijden; zie bijlage K.24), die leiden tot wisselende situaties en faseringen voor het functioneren van het busstation en toe- en afleidende routes. Dit heeft gevolgen voor de exploitatie van de stadsdienst Maastricht door de Concessiehouder. Concessiehouder zal gedurende de periode 2016-2018 periodiek OV-routes aan moeten passen naar aanleiding van de wegwerkzaamheden. Concessiehouder dient deel te nemen aan en inbreng te leveren voor het afstemmingsoverleg tussen projecten en wegbeheerders over de stedelijke en regionale bereikbaarheid. Concessiehouder dient gedurende periode 2016-2018 rekening te houden met het verleggen van OV-routes, waarbij niet kan worden gegarandeerd dat gedurende deze periode de routering via de Wilhelminabrug gedurende de gehele periode beschikbaar is; deze route is mogelijk tot circa een half jaar niet beschikbaar gedurende de periode. De gemeente Maastricht spant zich in om zorg te dragen voor een alternatieve (en separate) OV-route via de J.F. Kennedybrug. Het reistijdverlies wordt hiermee beperkt. Concessiehouder kan geen schadevergoedingen voor verminderde beschikbaarheid van OV-routes claimen bij de wegbeheerder c.q. projectorganisaties van deze projecten. Wel is de regeling zoals

Nr	Omschrijving
	benoemd in artikel E.1.6 van toepassing, wat betekent dat de Concessiehouder voor vergoeding in aanmerking komt voor werkzaamheden langer dan drie maanden. *Nota bene: de hierboven beschreven werkzaamheden in Maastricht zijn niet de enige grote werkzaamheden die gedurende de Concessieperiode zullen worden uitgevoerd in het Concessiegebied. De informatie over de werkzaamheden is Maastricht is opgenomen omdat deze op dit moment zijn te voorzien.*
E.1.8	De Concessiehouder is verantwoordelijk om Buurtbusorganisaties (en indien van toepassing andere vormen van particulier vervoer) tijdig te informeren over werkzaamheden die de Dienstregeling van Buurtbuslijnen (en indien van toepassing andere vormen van particulier vervoer) beïnvloeden, mede met het oog op reisinformatie (zie hoofdstuk C.3 en hoofdstuk E.3).

Ontwikkeling en onderhoud van haltes en Knooppunten

De uitstraling en het comfort van Openbaar Vervoer worden niet alleen door het Materieel, maar ook door de kwaliteit van haltes en Knooppunten bepaald. Een goede halte biedt niet alleen wachtcomfort, maar ook vanzelfsprekende reisinformatie en ketenvoorzieningen in voor- en natransport.

De Provincie heeft de afgelopen periode samen met gemeenten geïnvesteerd in het toegankelijk maken van de belangrijkste haltes in de Provincie. De Provincie wil de kwaliteit van haltes en Knooppunten verder ontwikkelen. De Provincie plaatst op de OV-transferia en op een aantal nader te bepalen belangrijke haltes panelen die actuele reisinformatie weergeven (DRIS, zie bijlage K.5) en de Provincie vraagt van de Concessiehouder om begrijpelijke, leesbare en wervende reisinformatie op deze locaties (zie hoofdstuk C.3).

Maar de Provincie wil verder gaan. De Provincie heeft een visie op OV-transferia' ontwikkeld (zie bijlage K.20 voor de concept-visie op Knooppunten en tophaltes in Limburg) en verwacht van de Concessiehouder ook zijn visie en pro-actieve houding. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij actief bijdraagt aan de ontwikkeling van de Knooppunten en haltes die zij bedient.

nr	Omschrijving
E.1.9	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de plaatsing en het beheer en onderhoud van de haltepalen (incl. kopborden). De Concessiehouder draagt er zorg voor dat uiterlijk bij de start van de Concessie Limburg op alle haltes een haltepaal (incl. kopbord) geplaatst is. De Concessiehouder draagt zorg voor een uniforme uitstraling van de haltepalen (passend binnen het aangeboden integrale concept voor de huisstijl). De huidige en eventueel in de periode tot gunning nog te plaatsen haltepalen (incl. kopborden) worden door de huidige concessiehouder verwijderd. Haltepalen zijn eigendom van de eigenaar van de grond waar zij op staan.
E.1.10	De abri op de halte is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder: Rijkswaterstaat, Provincie of gemeenten. Als zich problemen voordoen bij de halte (vandalisme, slecht onderhoud) meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de verantwoordelijke wegbeheerder en de Provincie.
E.1.11	De genoemde OV-transferia (zie bijlage K.20 voor de concept-visie op Knooppunten en tophaltes in Limburg) worden door Concessiehouder bediend met Openbaar Vervoer. De Concessiehouder wordt vanuit de Visie OV-transferia betrokken bij de ontwikkeling van de Knooppunten en haltes die zij bedient (zie hoofdstuk C.1). Provincie verwacht van de Concessiehouder een pro-actieve houding en bijdrage in deze ontwikkeling.

Stallingen en overige locaties

nr	Omschrijving
E.1.12	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het organiseren, beschikbaar zijn en beschikbaar houden van voldoende en geschikte stallingen en onderhoudslocaties voor het Materieel alsmede locaties zoals eindpuntvoorzieningen.

E2 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit Bus/Auto

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de exploitatie van het OV en de uitvoeringskwaliteit ervan. Aan de orde komen:

- Exploitatie van de Dienstregeling;
- De Beschrijving Uitvoeringskwaliteit;
- Eisen aan de uitvoeringskwaliteit: punctualiteitsnormen, Aansluitingen, Rituitval, overmacht, capaciteit en vervoerplicht.

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

Personeel dat in contact staat met Reizigers is de sleutel tot succes voor zowel een hoog uitvoeringskwaliteitsniveau als oplossingsgerichtheid met het oog op de gevolgen voor Reizigers als er iets misgaat. De Provincie eist van de Concessiehouder dat hij in alle gevallen, maar zeker wanneer er iets misgaat, de Reiziger centraal stelt en zijn personeel maximaal faciliteert en ondersteunt om hier invulling aan te geven..

Exploitatie

Nr	Omschrijving
E.2.1	De Concessiehouder exploiteert vanaf de eerste dag van de Concessie Limburg de Dienstregeling (inclusief Vraagafhankelijk vervoer behorend tot deze Concessie Limburg), vastgesteld conform de procedure zoals beschreven artikel C.2.13 t/m C.2.20.
E.2.2	Indien de Concessiehouder bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik wenst te maken van derden (onderopdrachtnemers) doet hij daar bij Inschrijving opgave van op de wijze als beschreven in de Aanbestedingsleidraad (conform het formulier Onderopdrachtnemers als bedoeld in bijlage J.6). Voor deze onderopdrachtnemers gelden voor de uitvoering van de Dienstregeling dezelfde eisen en voorwaarden (waaronder maar niet uitsluitend de eisen met betrekking tot personeel, Materieel en informatievoorziening) als voor de Concessiehouder. De Concessiehouder garandeert jegens de Provincie dat door in te zetten onderopdrachtnemers aan deze eisen wordt voldaan. Daarnaast geldt dat in alle gevallen de volledige verantwoordelijkheid voor de uitvoering is gelegen bij de Concessiehouder. Het gedurende de looptijd van de Concessie Limburg wijzigen, toevoegen of laten vervallen van onderopdrachtnemers is enkel met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie toegestaan.
E.2.3	De Concessiehouder heeft de beschikking over een CVL (Centrale Verkeersleiding) die fysiek gevestigd en operationeel is in het Concessiegebied (zie ook artikel C.1.15). De Concessiehouder dient vanuit de CVL de dagelijkse exploitatie te monitoren en waar nodig bij te sturen. De CVL van de Concessiehouder communiceert met het equivalent van concessiehouders van aangrenzende concessies en indien van toepassing de Regiecentrale(s) van het Doelgroepenvervoer.

Beschrijving Uitvoeringskwaliteit

nr	Omschrijving
E.2.4	Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een **Beschrijving Uitvoeringskwaliteit** voor Trein/Bus/Auto. De Beschrijving Uitvoeringskwaliteit geldt als Gunningscriterium. De beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is in de Aanbestedingsleidraad (zie paragraaf I.6.3).

Punctualiteitsnormen

nr	**Omschrijving**
E.2.5	De Concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de Dienstregeling. • Bussen / Auto's vertrekken nooit te vroeg ten opzichte van de vastgestelde vertrektijd volgens Dienstregeling van een beginhalte en de in bijlage F.2 benoemde Knooppunten (waarbij 'te vroeg' is gedefinieerd als meer dan 59 seconden voor de vastgestelde vertrektijd volgens Dienstregeling); • Minimaal 90% van de Ritten dienen - gemeten op maandbasis op lijnniveau - punctueel aan te komen (op eindhaltes en de in bijlage F.2 benoemde Knooppunten). Punctueel is gedefinieerd als: Bussen / Auto's komen uiterlijk 180 seconden na de vastgestelde aankomsttijd aan. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten.
E.2.6	Indien de situatie zich voordoet dat de voorgeschreven punctualiteitsnormen niet kunnen worden gehaald vanwege een onvoorziene belemmering die buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder is gelegen (zoals calamiteiten of noodreparaties), geldt dat indien en voor zover de belemmeringen zijn gelegen in de invloedsfeer van de wegbeheerder, de Concessiehouder zo spoedig mogelijk na het bekend worden van deze situatie in overleg treedt met de wegbeheerder om hinder voor de Dienstregeling zoveel mogelijk te voorkomen. De Concessiehouder spant zich in om tot een oplossing te komen die de overlast en de kosten voor de Reiziger tot een minimum beperkt. De Provincie schort handhaving van de punctualiteitsnormen op indien sprake is van een overmachtssituatie zoals beschreven in artikel E.2.15 t/m E.2.17.
E.2.7	De Provincie en de Concessiehouder treden in overleg hoe met de in artikel E.2.6 genoemde belemmeringen om te gaan in relatie tot de punctualiteitseisen. De Concessiehouder maakt daarbij aannemelijk dat de belemmeringen invloed hebben op het uitvoeren van de Dienstregeling en de punctualiteitseisen.

A**ansluitingen**

nr	**Omschrijving**
E.2.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Aansluiting geboden wordt tussen Trein en Bus en van Bus op Bus op vervoerknopen die logische overstappunten zijn voor de Reiziger, waaronder tenminste de in het bijlage F.2 benoemde Knooppunten en stations. Aansluiting wordt gedefinieerd als: • Overstap van Bus/Auto op Bus/Auto: tussen 2 en 8 minuten; • Overstap van Bus/Auto op Trein en v.v.: tussen 5 en 12 minuten. De Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt aan de aansluitingskwaliteit voor de Reiziger. Deze onderbouwing moet dan worden opgenomen in het Vervoerplan Limburgnet.

nr	Omschrijving
E.2.9	De Inschrijver biedt in het Vervoerplan Limburgnet tenminste de in bijlage F.2 geëiste Aansluitingen zoals daar gespecificeerd. Daarnaast biedt de Inschrijver op de in bijlage F.2 benoemde Knooppunten zo veel mogelijk goede Aansluitingen, waarbij de prioriteit uitgaat naar die Aansluitingen waar veel Reizigers gebruik van maken..
E.2.10	De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling die specificeert hoe lang Bussen op Knooppunten wachten op vertraagde andere Bussen en Treinen. De Inschrijver levert deze wachttijdenregeling als onderdeel van de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit.
E.2.11	Van chauffeurs wordt verwacht dat zij zich proactief inzetten (door rechtstreeks onderling contact of via de verkeersleiding) om Aansluitingen te realiseren (met inachtneming van de punctualiteitnormen en wachttijdenregeling) en communiceren proactief naar Reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.
E.2.12	De Concessiehouder maakt met andere concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden zodanige afspraken dat in geval van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders Aansluitingen zo veel mogelijk geboden worden. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en besproken met het Reizigersoverleg Limburg.
E.2.13	Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling communiceert de centrale verkeersleiding van de Concessiehouder in voorkomende gevallen met de verkeersleidingen van andere concessiehouders van Openbaar Vervoer binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden, om invulling te geven aan de gemaakte afspraken over Aansluitingen bij vertragingen en uitval van Ritten op grond van artikel E.2.12.

Rituitval

nr	Omschrijving
E.2.14	Het aantal geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten, waarbij geen sprake is van overmacht aan de zijde van de Concessiehouder, mag op maandbasis maximaal 0,5% van het totaal aantal Ritten in de Dienstregeling bedragen. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen ook als niet-punctuele Ritten (zie artikel E.2.5).

Overmacht

nr	Omschrijving
E.2.15	Indien sprake is van overmacht (zie artikel E.2.16) voor de Concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van overmacht 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 brengt de Provincie zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmacht toestand - op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel overmacht oplevert.
E.2.16	Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die een partij naar het oordeel van de Provincie beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie Limburg en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen van het personeel van de Concessiehouder en / of uit (de staat van) het

nr	Omschrijving
	Materieel van de Concessiehouder vallen expliciet *niet* onder overmacht.
E.2.17	Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van de Concessiehouder (en eventuele onderopdrachtnemers) vallen niet onder overmacht. Dit betekent dat Ritten per Bus/Auto die niet gereden zijn, bijvoorbeeld vanwege stakingen, niet worden vergoed: de Exploitatiebijdrage wordt voor dat jaar verminderd met de betreffende niet gereden Dienstregelingkilometers, conform de in de Financiële Bepalingen (deel G) te beschreven prijzen per Dienstregelingkilometer. Bij landelijke stakingen wordt de Exploitatiebijdrage verminderd met de helft van de betreffende niet gereden Dienstregelingkilometers, conform de in de Financiële Bepalingen (deel G) te beschreven prijzen per Dienstregelingkilometer. Dit wordt nader uitgewerkt in de Financiële Bepalingen (deel G). Onder landelijke staking valt staking(en) en/ of werkonderbreking(en) in meer dan drie concessiegebieden in Nederland tegelijk die louter gericht zijn tegen (voorgenomen) maatregelen en/of beleid van de Rijksoverheid en niet terug te voeren is (/zijn) tot een bilateraal conflict tussen Concessiehouder en zijn werknemers, CAO-conflicten et cetera.

Capaciteit en vervoerplicht

nr	Omschrijving
E.2.18	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht. De vervoerplicht houdt in dat alle Reizigers die tijdig bij een halte aanwezig zijn om van een door de Concessiehouder gereden Rit gebruik te maken ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door de Concessiehouder. Dit houdt in dat de Concessiehouder zijn netwerkplanning, dienstregeling en voertuiginzet zo dient te ontwerpen dat aan de vervoervraag en vervoerplicht wordt voldaan. Zo nodig zet de Concessiehouder op eigen kosten Versterkingsritten in wanneer de aangeboden capaciteit per Rit niet voldoende is. Het mag niet voorkomen dat Reizigers niet meekunnen met een Rit zonder dat binnen 30 minuten na vertrek van de volle Rit een volgende Dienstregeling-rit dan wel Versterkingsrit geboden wordt. Indien binnen 1 maand meer dan 2 keer op dezelfde Rit mensen niet vervoerd kunnen worden omdat de capaciteit te laag is, kan de Provincie de Concessiehouder verplichten om deze Rit structureel te versterken tot het moment dat de Concessiehouder aannemelijk kan maken dat de versterking niet meer nodig is.
E.2.19	Het is niet toegestaan dat een Reiziger tijdens een Rit in een Bus langer dan 15 minuten moet staan. Het aantal Reizigers in een Bus overschrijdt niet het aantal Reizigers waarvoor een typegoedkeuring is verleend.
E.2.20	Het is niet toegestaan dat Reizigers tijdens een Rit in een Auto staan. Het aantal Reizigers in een Auto overschrijdt niet het aantal Reizigers waarvoor een typegoedkeuring is verleend.
E.2.21	Indien de Inschrijver Auto's inzet op reguliere Lijnen moet in de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit onderbouwd worden dat hiermee voldoende capaciteit wordt geboden.
E.2.22	In de Beschrijving Uitvoeringskwaliteit Bus/Auto geeft de Inschrijver een onderbouwing van het bieden van voldoende capaciteit per Rit (zit- en staanplaatsen).

E3 Eisen aan Bussen en Auto's

Voor Reizigers is het Materieel erg belangrijk. Je moet er comfortabel in kunnen reizen, er lekker in zitten, het moet van binnen en buiten schoon zijn en het moet een prettige, aangename en veilige omgeving bieden. De Provincie stelt eisen aan het comfort van Bussen en Auto's, zoals goede stoelen, een prettig verblijfklimaat, rijcomfort en in Bussen beschikbaarheid van wifi. Bussen en Auto's hebben een wervende uitstraling: het laat zien wat het is en wat het biedt voor Reizigers. Door van de Concessiehouder te verlangen dat hij zoveel mogelijk inspeelt op de wensen van de Reizigers, maak je het Openbaar Vervoer nog aantrekkelijker.

De Concessiehouder moet ervoor zorgen dat iedereen altijd meekan. Tegelijkertijd wordt de Concessiehouder gestimuleerd om de inzet van het Materieel toe te spitsen op de omvang van de vervoervraag (bijv. groter of kleiner Materieel bij grotere/kleinere vervoervraag). Dit is nader uitgewerkt in hoofdstuk E.2 Uitvoeringskwaliteit. Uiteraard zijn de Bussen en Auto's voor iedereen toegankelijk.

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan het comfort en de kwaliteit van Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van voldoende Bussen en Auto's om de Concessie Limburg naar behoren, en conform de eisen van het PvE, uit te voeren. De eisen in dit hoofdstuk gelden voor alle Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie Limburg, tenzij expliciet anders is vermeld.

Naast comfort- en kwaliteitseisen worden er eisen gesteld aan de milieuprestatie van de Bussen en Auto's. Er geldt een basisniveau van minstens 80% van de Bussen en Auto's op Euro VI resp. Euro 6. De Provincie wil bovendien de komende jaren grote stappen zetten richting zero emissie vervoer (en mede daartoe is het toegestaan om maximaal 20% bestaande Bussen/Auto's in te zetten). Dit laatste is beschreven in hoofdstuk E.4.

Nota bene: De eisen die in hoofdstuk E.3 gesteld worden aan Bussen en Auto's gelden ook voor Zero emissie Bussen en Zero emissie Auto's, tenzij expliciet anders vermeld.

Beschrijving Materieel (Bussen en Auto's)

In zijn Inschrijving neemt Inschrijver een Beschrijving Materieel voor Bussen en Auto's op conform onderstaande eisen. De Concessiehouder voert de Concessie Limburg uit conform hetgeen hij in zijn Beschrijving Materieel heeft aangeboden.

Nr	Omschrijving
E.3.1	De Inschrijver levert in zijn Inschrijving een **Beschrijving Materieel** voor Bussen en Auto's (en Elektrische Treinstellen) aan. In de Beschrijving geeft de Inschrijver aan welk type Bussen en Auto's hij op welke Lijnen inzet, en onderbouwt hij in welke mate de door hem in te zetten Bussen en Auto's bijdragen aan de kwaliteit van het Openbaar Vervoer voor de Reiziger, waaronder in zitcomfort, rij- en verblijfscomfort, geluidshinder in de Bus/Auto en extra faciliteiten.
E.3.2	De Beschrijving Materieel (Elektrische Treinstellen, Bussen en Auto's) wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is in de Aanbestedingsleidraad (zie paragraaf I.6.3), waarbij de het aan de Inschrijver is om aan te tonen op welke wijze, en in welke mate, hij het niveau van comfort in het Materieel (Elektrische Treinstellen, Bussen en Auto's) uittilt boven het minimumniveau zoals beschreven in het Programma van Eisen. Het doel van dit criterium is om een zo hoog mogelijk niveau van comfort en kwaliteit te bieden aan zo veel mogelijk Reizigers.
E.3.3	Bij de aanvang van de Concessie Limburg zet de Concessiehouder alleen Bussen en Auto's in die

Nr	Omschrijving
	hij heeft opgenomen in zijn Beschrijving Materieel (of ten minste gelijkwaardig: zie artikel E.3.4).
E.3.4	Het is toegestaan om bij aanvang van de Concessie Limburg andere Bussen en/of Auto's in te zetten dan opgenomen in de Beschrijving Materieel indien de Concessiehouder naar oordeel van de Provincie afdoende kan aantonen dat deze andere Bussen en/of Auto's ten minste gelijkwaardig zijn aan hetgeen aangeboden is in de Inschrijving. Hiervoor gelden de voorwaarden en de procedure zoals beschreven is in artikel E.3.11.

Leeftijdseisen Bussen en Auto's

Nr	Omschrijving
E.3.5	Minimaal 80% van de Bussen en minimaal 80% van de Auto's zijn bij aanvang van de Concessie Limburg nieuw (dat wil zeggen: datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs is maximaal 6 maanden voor aanvang van de Concessie Limburg). Maximaal 20% van de Bussen zijn bij aanvang van de Concessie Limburg niet ouder dan 5 jaar (conform datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs). Deze Bussen voldoen ten minste aan de Euro IV-uitstootnorm (zie artikel E.3.12). Maximaal 20% van de Auto's zijn bij aanvang van de Concessie Limburg niet ouder dan 5 jaar (conform datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs). Deze Auto's voldoen ten minste aan de Euro 4-uitstootnorm (zie artikel E.3.13).
E.3.6	Een Bus, niet zijnde een Zero emissie Bus, is gedurende de Concessie Limburg niet ouder dan 10 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).
E.3.7	Een Zero emissie Bus is gedurende de Concessie Limburg niet ouder dan 15 jaar en 6 maanden (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs). *Nota bene: halverwege de levensduur dient het interieur gerefurbished te worden (zie artikel E.3.40).*
E.3.8	Een Auto, niet zijnde Zero emissie Auto, is gedurende de Concessie Limburg niet ouder dan 8 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).
E.3.9	Een Zero emissie Auto is gedurende de Concessie Limburg niet ouder dan 10 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).
E.3.10	Voor Bussen en/of Auto's die gedurende de looptijd van de Concessie Limburg instromen *ter aanvulling dan wel vervanging* van Bussen en/of Auto's, gelden de volgende eisen: • Een gedurende de Concessieperiode instromende (ter aanvulling dan wel vervanging) Bus of Auto is maximaal 3 jaar oud (conform datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs) op het moment dat de Bus of Auto instroomt in de Concessie Limburg. • Een vervangende Bus of Auto is niet ouder dan de Bus of Auto die wordt vervangen (conform datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs). • De vervangende Bus of Auto is bij voorkeur een Zero emissie voertuig (zie hoofdstuk E.4), maar voldoet ten minste aan dezelfde emissienorm als de Bus of Auto die hij vervangt. • Een gedurende de Concessieperiode instromende (ter aanvulling dan wel vervanging) Bus of Auto is ten minste gelijkwaardig aan hetgeen aangeboden is in de Inschrijving. Hiervoor gelden de voorwaarden en de procedure zoals beschreven is in artikel E.3.11.
E.3.11	De procedure bij wijziging, aanvulling dan wel vervanging van Bussen / Auto's op initiatief van de

Nr	Omschrijving
	Concessiehouder (zie artikel E.3.4 en E.3.10) is de volgende: • De vervangende / aanvullende Bus of Auto is ten minste van gelijkwaardige kwaliteit als de Bus of Auto die hij vervangt / aanvult, dit ter beoordeling door de Provincie. Louter voldoen aan de eisen in het Bestek ten aanzien van Bussen en Auto's is niet voldoende, de vervangende / aanvullende Bussen en/of Auto's moeten ook gelijkwaardig zijn aan de kwaliteit van de Bussen en/of Auto's die Inschrijver heeft aangeboden in zijn Inschrijving. • Vervanging van Bussen en/of Auto's is slechts toegestaan na voorafgaande instemming van de Provincie. • Indien de Concessiehouder Bussen en/of Auto's wil vervangen / aanvullen, meldt hij dit vooraf aan de Provincie, onder opgave van de eventuele verschillen tussen uitstromende (te vervangen) en instromende (vervangende / aanvullende) Bussen en/of Auto's. • De Provincie bericht de Concessiehouder binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde melding of zij instemt met vervanging / aanvulling. De Provincie zal haar instemming slechts weigeren indien de Concessiehouder - naar het oordeel van de Provincie - onvoldoende heeft aangetoond dat de vervangende / aanvullende Bussen en/of Auto's van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zijn als de Bussen en/of Auto's die worden vervangen / aangevuld. Indien de Provincie niet instemt met vervanging zal de Provincie dit motiveren.

Milieuprestatie Bussen en Auto's

Hieronder volgt een opsomming van de eisen aan de milieuprestatie van Bussen en Auto's. Dit zijn de minimale eisen. De gewenste transitie naar zero emissie vervoer en de eisen die daaraan gesteld worden staan beschreven in hoofdstuk E.4.

nr	Omschrijving
E.3.12	De bij de uitvoering van de Concessie Limburg in te zetten Bussen voldoen gedurende de gehele Concessieperiode aan ten minste de Euro VI-uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro VI, dan wel een latere/strengere Euro-norm). De bewijslast voor het voldoen aan ten minste de Euro VI-uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. Voor aanvang van de Concessie Limburg dient de Concessiehouder, indien de Provincie dit verzoekt, via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Bus voldoet aan ten minste de Euro VI-uitstootnorm. Het is toegestaan dat bij aanvang van de Concessie Limburg maximaal 20% van de Bussen ten minste voldoet aan de Euro IV-uitstootnorm (deze Bussen zijn niet ouder dan 5 jaar bij aanvang van de Concessie Limburg, zie artikel E.3.5). *De Euro-uitstootnormen in dit artikel E.3.12 gelden niet voor Zero emissie Bussen.*
E.3.13	Auto's voldoen aan ten minste de Euro 6 uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro 6, dan wel een latere/strengere Euro-norm). De bewijslast voor het voldoen aan ten minste de Euro 6-uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. Voor aanvang van de Concessie Limburg dient de Concessiehouder, indien de Provincie dit verzoekt, via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Auto voldoet aan ten minste de Euro 6-uitstootnorm. Het is toegestaan dat bij aanvang van de Concessie Limburg maximaal 20% van de Auto's ten minste voldoet aan de Euro 4-uitstootnorm (deze Auto's zijn niet ouder dan 5 jaar bij aanvang van de Concessie Limburg, zie artikel E.3.5).

nr	Omschrijving
	De Euro-uitstootnormen in dit artikel E.3.13 gelden niet voor Zero emissie Auto's.
E.3.14	In afwijking van artikel E.3.12 en E.3.13 moeten Bussen en Auto's die uitsluitend wordt ingezet op Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen voldoen aan ten minste de Euro IV-norm (Bussen) respectievelijk ten minste de Euro 4-norm (Auto's).
E.3.15	De Concessiehouder is vrij in de keuze voor brandstof/energiedrager danwel aandrijftechniek ten behoeve van de inzet van Bussen en Auto's (bijvoorbeeld diesel, groengas of diesel-hybride), op voorwaarde dat te allen tijde ten minste voldaan wordt aan de emissienormen zoals genoemd in artikel E.3.12 t/m E.3.14. Bij gebruik van bio-brandstoffen geldt dat de biomassa die daarvoor als grondstof dient, niet geschikt mag zijn om tot voedsel verwerkt te worden of dat de teelt van die biomassa voedselproductie verdringt (geen 'food-for-fuel'). De biomassa moet dus typisch afval of een restproduct zijn, of komen van niet eetbare gewassen die buiten de akkerbouw groeien. Bij gebruik van elektriciteit als brandstof/energiedrager geldt dat (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom mag worden gebruikt. *Zie tevens artikel E.3.18 ten aanzien van gewenste reductie van CO_2 emissie van het busvervoer.*
E.3.16	De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, aanleg en onderhoud van alle infrastructuur die nodig is voor de inzet van de aangeboden Bussen en Auto's. Dit behelst ook het maken van afspraken met derden over de aanleg van tank-/laadinfrastructuur. Het verkrijgen van de vergunningen is een verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De Provincie kan niet garanderen dat de benodigde vergunningen worden verstrekt en de Provincie draagt ook niet deze verantwoordelijkheid). Wel zal de Provincie de Concessiehouder zoveel mogelijk faciliteren op de aspecten waarbij vergunningen e.d. noodzakelijk zijn voor technische installaties/bouwwerken/gebouwen ten dienste van duurzame OV-concepten (inspanningsverplichting Provincie). Er geldt in beginsel geen overnameregeling voor de tank-/laadinfrastructuur die nodig is voor de inzet van Bussen/Auto's. In het kader van de voorbereiding van een opvolgende concessie kan Provincie evenwel met Concessiehouder een overnameregeling afspreken. *(Nota bene: voor tank-/laadinfrastructuur voor de inzet van Zero emissie Bussen en Zero emissie Auto's (niet zijnde ten behoeve van de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht) geldt wel een overnameregeling: zie artikel E.4.19).*
E.3.17	Biomethaan B.V. is bereid te adviseren danwel te participeren in het realiseren van groengas-tankinfrastructuur in Limburg. Inschrijvers kunnen vrijblijvend contact opnemen met Biomethaan B.V. hierover. | [redacted] | Biomethaan B.V. | | Postbus 1033, 3430 BA Nieuwegein | Ringwade 71, 3439 LM Nieuwegein | | [redacted] | De Provincie Limburg speelt geen rol en heeft geen betrokkenheid in dit proces en de afspraken die al dan niet met Biomethaan B.V. (danwel andere partijen) worden gemaakt. De Provincie Limburg is tegenover de Concessiehouder niet aansprakelijk voor enig doen of nalaten van Biomethaan B.V. (danwel andere partijen) jegens de Concessiehouder.

nr	Omschrijving
E.3.18	**Reductie CO_2 emissie** Een reductie van CO_2 emissie van het busvervoer is gewenst. Indien de Concessiehouder overtuigend aan kan tonen dat door middel van het gebruik van een (combinatie van) brandstof/energiedrager danwel aandrijftechniek de CO_2 emissie van het busvervoer (well-to-wheel) wordt verminderd ten opzichte van de referentiewaarde van 1.331 g/km (well-to-wheel) per Bus, wordt dit positief gewaardeerd in het gunningsmodel. In de Aanbestedingsleidraad (paragraaf I.6.3) is nader gespecificeerd hoe dit wordt beoordeeld. Bij gebruik van bio-brandstoffen geldt dat de biomassa die daarvoor als grondstof dient, niet geschikt mag zijn om tot voedsel verwerkt te worden of dat de teelt van die biomassa voedselproductie verdringt (geen 'food-for-fuel'). De biomassa moet dus typisch afval of een restproduct zijn, of komen van niet eetbare gewassen die buiten de akkerbouw groeien. Bij gebruik van elektriciteit als brandstof/energiedrager geldt dat (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom mag worden gebruikt. De in het kader van dit Gunningscriterium aangeboden reductie CO_2 emissie dient aantoonbaar behaald te worden bij start Concessie Limburg en dient gedurende de looptijd van de Concessie Limburg bij voorkeur verder te verbeteren (en in ieder geval niet te verslechteren).

Toegankelijkheidseisen Bussen en Auto's

De Provincie wil dat het Openbaar Vervoer goed toegankelijk is. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de Bussen en Auto's. De Concessiehouder werkt samen met Provincie, gemeenten en wegbeheerders bij het toegankelijker maken van het Openbaar Vervoer als geheel.

nr	Omschrijving
E.3.19	De Bussen voldoen aan de volgende eisen van toegankelijkheid: • De eisen ingevolge de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer • De eisen inzake de inrichting en toegankelijkheid van Bussen van CROW-publicatie 219c.
E.3.20	Bussen zijn voorzien van oprijplaten voor rolstoelen. Oprijplaten mogen zowel handmatig als elektrisch bediend worden.
E.3.21	Bussen die worden ingezet op de Lijnen van de stadsdienst Maastricht (zie bijlage F.2 voor de Verbindingen die onderdeel uitmaken van de Stadsdienst Maastricht) zijn Lagevloer bussen, en hebben drie deurpartijen (voor, midden en achter). In afwijking van de vorige zin hoeven Zero emissie voertuigen die worden ingezet op de stadsdienst Maastricht geen Lagevloer bussen te zijn; Low-entry bussen volstaan in dezen (Lagevloer bussen zijn wel toegestaan).
E.3.22	Bussen die worden ingezet op Lijnen niet zijnde de Lijnen van de stadsdienst Maastricht (zie bijlage F.2 de Verbindingen die onderdeel uitmaken van de Stadsdienst Maastricht) zijn Low-entry bussen of Lagevloer bussen.

nr	Omschrijving
E.3.23	In de Bus is plek voor minimaal twee uitgeklapte buggy's of één elektrische rolstoelwagen (max. afmeting ca 0,90 x ca. 2,00 m) of twee handbewogen rolstoelen (waarbij geldt dat aan de grootste benodigde oppervlakte moet worden voldaan), waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze vast te zetten.
E.3.24	In de Bus is minimaal één Zitplaats geschikt voor mindervalide Reizigers. Deze Zitplaats is aangegeven met een sticker en heeft een afwijkende kleur stoelbekleding.
E.3.25	De Bussen moeten, indien de instaphoogte hoger is dan 280 mm, bij het openen van één van de deuren de Bus automatisch 'knielen', bij voorkeur op alle assen, tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren.
E.3.26	De Auto's voldoen aan de volgende eisen van toegankelijkheid: • De eisen ingevolge de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer; • De eisen inzake de inrichting en toegankelijkheid van Auto's van CROW-publicatie 219b.
E.3.27	Auto's zijn geschikt voor het vervoer van rolstoelgebruikers: hetzij door een Lagevloer en een (handbediende of elektrische) oprijplaat voor rolstoelen, hetzij door de aanwezigheid van een rolstoellift.
E.3.28	In Auto's zijn acht Zitplaatsen waarvan minimaal één Zitplaats voor mindervalide Reizigers, die is aangegeven met een sticker en die een afwijkende kleur stoelbekleding heeft.
E.3.29	In Auto's is ruimte voor één elektrische rolstoelwagen (max. afmeting ca 0,90 x ca. 2,00 m) of één handbewogen rolstoel. In een Auto mogen wettelijk gezien nooit meer dan 8 passagiers vervoerd worden (excl. chauffeur). Het is toegestaan dat er bij het vervoer van een passagier in een rolstoel maximaal twee reguliere Zitplaatsen tijdelijk vervallen cq niet worden gebruikt. Indien er geen passagier in een rolstoel wordt vervoerd dienen er 8 Zitplaatsen beschikbaar te zijn voor passagiers.

Comfort en netheid voor de Reiziger

Reizigers willen reizen met comfortabele en schone Bussen en Auto's die goed worden onderhouden. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van de Bussen en Auto's en zorgt ervoor dat de Bussen en Auto's bij aanvang van de eerste Rit van de dag schoon zijn van binnen en van buiten en vrij zijn van schades.

Nr	omschrijving
E.3.30	De bij de uitvoering van de Concessie Limburg in te zetten Bussen en Auto's bieden de Reizigers in ieder geval een goed zitcomfort, aangenaam verblijfsklimaat, en goed uitzicht; de Bussen en Auto's hebben een gebruiksvriendelijke indeling, en een eenvoudig te reinigen en te repareren interieur.
E.3.31	De door de Concessiehouder in te zetten Bussen en Auto's zijn in ieder geval voorzien van: • Comfortabele stoelen met bekleding; • Goede vering; • Geluidsarme motoren; • Trillingsdempende banden; • Goede en aangename verlichting; • Voldoende bagageruimte;

Nr	omschrijving

- Voldoende prullenbakken;
- Een goed uitgeruste EHBO-doos;
- Een goedgekeurde brandblusser;
- Stopknoppen die vanaf iedere zit- en staanplaats binnen handbereik zijn.

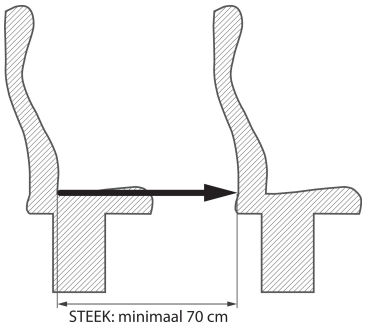
Door de Concessiehouder in te zetten Bussen zijn daarnaast voorzien van:

- Goed zichtbare en makkelijk grijpbare sta-stangen, ook voor Reizigers met een beperkt gezichtsvermogen.

E.3.32 De stoelbreedte, steek, hoogte en knieruimte van alle Zitplaatsen dient dusdanig te worden uitgevoerd dat voldoende comfort aan de Reizigers geboden wordt. Bij een volledige bezetting dienen alle zittende Reizigers over voldoende zit- en beenruimte te kunnen beschikken.

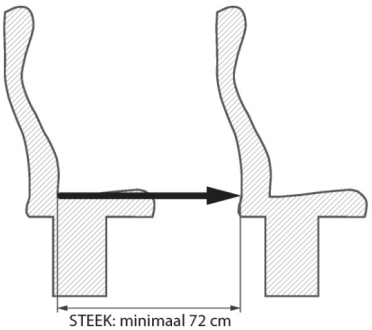
Voor Verbindingen stadsdiensten (zijnde Verbindingen die in bijlage F.2 zijn opgenomen onder Stadsdienst Venlo, Roermond, Weert, Sittard en Maastricht: Verbinding 1 t/m 18) geldt:

- ten minste 80% van de Zitplaatsen in een Bus/Auto heeft een steek van 70 centimeter, gemeten vanaf hoek zitting / leuning tot hoek zitting / leuning: zie onderstaande afbeelding.



Voor Verbindingen streekvervoer (zijnde Verbindingen die in bijlage F.2 zijn opgenomen onder Verbindingen streekvervoer: Verbinding 19 t/m 73) geldt:

- ten minste 80% van de Zitplaatsen in een Bus/Auto heeft een steek van 72 centimeter, gemeten vanaf hoek zitting / leuning tot hoek zitting / leuning: zie onderstaande afbeelding.



De Inschrijver dient dit in zijn Beschrijving Materieel (zie artikel E.3.1 en E.3.2) aan te tonen door het laten zien van een getrouwe zitplaatsopstelling qua meubel, zittingen, steek etc. Een hogere kwaliteit wordt hoger gewaardeerd.

Nr	omschrijving
E.3.33	Alle Bussen en Auto's, met uitzondering van Zero emissie voertuigen, zijn ten behoeve van een effectieve klimaatbeheersing, ventilatie en verwarming voorzien van een goed functionerende airconditioning voor het passagiersgedeelte, waarmee de temperatuur in de Bus/Auto onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van de Bus/Auto goed geventileerd zijn. Topcooling is niet toegestaan ter invulling van deze eis. Zero emissie voertuigen zijn voorzien van een klimaatbeheersingssysteem voor het passagiersgedeelte, waarmee de temperatuur in het Zero emissie voertuig onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van het Zero emissie voertuig goed geventileerd zijn.
E.3.34	Iedere Bus is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken wifi-netwerk met internettoegang. Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn. Om de snelheid van de internetverbinding te borgen is het toegestaan om het streamen van audio en video (bijv. Spotify en YouTube) te blokkeren, voor zover dit is toegestaan binnen de kaders van de Telecommunicatiewet en met name de daarin opgenomen bepalingen omtrent 'netneutraliteit'..
E.3.35	In Bussen en Auto's zijn de huisregels door middel van pictogrammen goed zichtbaar weergegeven bij in ieder geval de voorste instapdeur. De huisregels bevatten in ieder geval een rookverbod en een verbod op muziek die hoorbaar is voor anderen alsmede hinderlijk telefoneren. Het personeel van de Concessiehouder ziet toe op naleving van de huisregels.
E.3.36	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Bussen en Auto's voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon en vrij van aanstootgevende graffiti is. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Ook dienen de Bussen en Auto's vrij te zijn van schades die afbreuk doen aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer, zulks ter beoordeling van de Provincie.
E.3.37	De Concessiehouder is verplicht de Bussen en Auto's aan de binnen- en buitenzijde schoon te houden. Hierbij geldt het uitgangspunt dat de Reizigers in de KpVV Klantenbarometer (of een opvolger daarvan) minimaal het cijfer 7,5 voor het onderdeel "netheid" geven. Bij een slechtere waardering onderneemt de Concessiehouder direct actie, gericht op verbetering van dit cijfer.
E.3.38	De Bussen en Auto's produceren op een vlakke en goed onderhouden rijbaan geen bijzondere en hinderlijke trillingen. Evenmin produceren de Bussen en Auto's een hinderlijk motor- of voortbewegingsgeluid (interieur en exterieur).
E.3.39	Het interieur van de Bussen en Auto's is te allen tijde schoon en heel. Indien dit niet het geval is, dient de Concessiehouder het interieur op eigen kosten te upgraden danwel vervangen.
E.3.40	Het interieur van Zero emissie Bussen dient na 7,5 tot 10 jaar gerefurbished te worden, waarbij in ieder geval alle zittingen worden vervangen. Indien de Zero emissie Bussen conform de overnameregeling zoals opgenomen in artikel E.4.19 worden overgedragen aan een opvolgende concessiehouder worden de kosten voor deze refurbishment verdeeld naar rato van het aantal inzetjaren per concessiehouder en aldus verrekend tussen Concessiehouder en de opvolgende concessiehouder.

Comfort voor de chauffeur

De chauffeur is het grootste deel van de tijd onderweg. Het is belangrijk dat zijn werkplek in de Bussen en Auto's comfortabel is, zodat hij zijn werk zo goed mogelijk kan uitvoeren. Daarom stelt de Provincie eisen aan de werkplek van de chauffeur.

nr	Omschrijving
E.3.41	De werkplek van de chauffeur in Bussen en Auto's is comfortabel en voldoet aan de wettelijke eisen en normen.
E.3.42	De Concessiehouder stemt de inrichting van de werkplek in Bussen en Auto's af met (vertegenwoordigers van) de chauffeurs. Afstemming met (vertegenwoordigers van) de chauffeurs gebeurt zo spoedig mogelijk na gunning van de Concessie Limburg en ruim voor het definitief bestellen van Bussen en Auto's. De chauffeurscabine voldoet conform de CAO (zoveel mogelijk) voldoen aan NEN 5526, de VDV 234 of de ISO 16121.
E.3.43	De chauffeursstoel in Bussen en Auto's is een ergonomisch verantwoorde en hydraulisch verende stoel, die voldoet aan de geldende Arbonormen, die instelbaar is in hoogte zitting en stand rugleuning.
E.3.44	De werkplek van de chauffeur in alle Bussen en Auto's, met uitzondering van Zero emissie voertuigen, is ten behoeve van een effectieve klimaatbeheersing, ventilatie en verwarming voorzien van een goed functionerende airconditioning. In Zero emissie voertuigen is de werkplek van de chauffeur minimaal voorzien van een door de chauffeur onafhankelijk van het klimaatbeheersingssysteem in het passagiersgedeelte in te stellen klimaatbeheersingssysteem voor de chauffeurscabine, waarmee de temperatuur onder alle omstandigheden aangenaam is voor de chauffeur en alle delen van de cabine goed geventileerd zijn.

Huisstijl en Reclame

nr	Omschrijving
E.3.45	De Concessiehouder ontwikkelt een integraal concept voor een huisstijl die past bij de Limburgse identiteit (zie C.3.4). Het exterieur en interieur van de Bussen en Auto's dient hier in lijn mee te zijn. De toegepaste huisstijl op het interieur en exterieur van de Bussen en Auto's dient te worden gepresenteerd als onderdeel van de Beschrijving Communicatie, Reisinformatie en Promotie.
E.3.46	Het is de Concessiehouder toegestaan reclame te voeren in en op Bussen en Auto's, mits de inhoud van de reclame valt binnen de regels van het betamelijke; religieuze uitingen zijn hierbij niet toegestaan. De Provincie zal hierop toezien. Als de Provincie oordeelt dat reclame-uitingen de regels van het betamelijke overschrijden, dan verwijdert de Concessiehouder de reclame onverwijld en voor eigen rekening. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder. In afwijking van voorgaande volzinnen is de Provincie gerechtigd om op maximaal 25% van de Bussen en Auto's reclame te (laten) plaatsen voor niet-commerciële, niet-religieuze doeleinden, zonder dat hiervoor aan de Concessiehouder enige vergoeding behoeft te worden betaald. Concessiehouder kan derhalve ook eventuele gederfde inkomsten niet bij de Provincie in rekening brengen. De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Provincie.
E.3.47	Specifiek voor Auto's die worden ingezet op Buurtbuslijnen geldt dat het de Buurtbusorganisatie - naast de Concessiehouder conform artikel E.3.46- is toegestaan reclame te voeren op de Buurtbus, mits deze voldoet aan de regels van het betamelijke. De kosten die hiermee zijn gemoeid en de inkomsten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van/komen volledig toe aan de betreffende Buurtbusorganisatie.

nr	Omschrijving
E.3.48	Reclame is niet toegestaan op ruiten, de voorzijde van de Bussen en Auto's, de panelen met lijn- en routeinformatie en bedieningselementen.

Technische en aanvullende eisen

nr	Omschrijving
E.3.49	Bussen en Auto's zijn uitgerust met een Exploitatiebeheerssysteem.
E.3.50	Bussen en Auto's zijn voorzien van KAR. De Concessiehouder krijgt uiterlijk één maand voor aanvang van de Concessie Limburg een overzicht van de in- en uitmeldpunten van alle VRI's in Limburg die van KAR voorzien zijn. De vaststelling van de in- en uitmeldpunten is een verantwoordelijkheid van elke VRI-beheerder; de Provincie zal coördineren dat er voor alle VRI's in- en uitmeldpunten beschikbaar zijn. De Inschrijver dient alle KAR gerelateerde informatie strikt vertrouwelijk te behandelen. In bijlage F.14 zijn de specificaties voor KAR opgenomen.
E.3.51	Bussen en Auto's hebben een communicatiesysteem aan boord waarmee met de CVL kan worden gecommuniceerd.
E.3.52	Bussen en Auto's zijn voorzien van minimaal 2 camera's (gelede Bussen: minimaal 3 camera's) en een noodverbinding waarmee de chauffeur op alle momenten van de dag direct met de CVL in contact staat. De camera's moeten daadwerkelijk filmen en de opnames dienen minimaal 1 en maximaal 4 weken te worden bewaard. Zie ook artikel C.6.9 in het hoofdstuk Sociale veiligheid.
E.3.53	Bussen en Auto's zijn voorzien van een dodehoekspiegel.
E.3.54	Bussen en Auto's zijn uitgerust met diverse voorzieningen voor actuele reisinformatie: zie hoofdstuk C.3.
E.3.55	Bussen en Auto's zijn voorzien van apparatuur met betrekking tot de OV-chipkaart: zie hoofdstuk C.4.
E.3.56	Bussen en Auto's zijn voorzien van een automatische transmissie.
E.3.57	Auto's zijn voorzien van een elektrische instapdeur die zodanig functioneert dat bij openen en sluiten op haltes geen conflicten optreden met volgens de richtlijnen toegankelijk gemaakte halteperrons.
E.3.58	Auto's zijn voorzien van een separatieruit achter de chauffeur.
E.3.59	Auto's zijn voorzien van all-weatherbanden, dan wel -afhankelijk van het seizoen- zomerbanden respectievelijk winterbanden.

Eisen ten behoeve van Buurtbusorganisaties

Buurtbuslijnen maken deel uit van de Concessie Limburg. Deze Buurtbuslijnen worden geëxploiteerd door Buurtbusorganisaties (meestal: verenigingen) en gereden door vrijwillige chauffeurs. Op Buurtbuslijnen worden Auto's ingezet. Alle eisen die worden gesteld aan Auto's gelden dus ook voor Auto's die worden ingezet op Buurtbuslijnen, tenzij expliciet anders vermeld.

nr	Omschrijving
E.3.60	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor: • Het organiseren van één aanspreekpunt voor de buurtbusaangelegenheden (de buurtbuscoördinator);

nr	Omschrijving
	• Een adequate en professionele ondersteuning van de bestaande en eventueel nieuw op te richten Buurtbusorganisaties. • De Dienstregeling[6] en dienstrooster van de Buurtbuslijnen, waarbij de Buurtbusorganisaties zelf zorgen voor het bemensen van het dienstrooster; • Het verschaffen van informatie over de Dienstregeling en het behandelen van klachten van Reizigers (zie ook hoofdstuk C.3); • Opleidingen Buurtbuschauffeurs, waaronder ten minste: o Opleiding en (technische) ondersteuning bij de OV-chipkaartapparatuur, Rit- en Reiskaarten; o (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwillige buurtbuschauffeurs; o Noodzakelijke bijscholing of extra cursussen van de vrijwillige buurtbuschauffeurs; • De veiligheid en toegankelijkheid van de Auto's die worden ingezet op Buurtbuslijnen; • Brandstof voor de Auto's die worden ingezet op Buurtbuslijnen; • Onderhoud en reparatie van de Auto's die worden ingezet op Buurtbuslijnen; • Het vrijwaren van de vrijwillige buurtbuschauffeurs van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwillige buurtbuschauffeur bij de Buurtbusorganisatie; • Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen; • Het toezien op naleving van de maximale leeftijdgrens van 78 jaar voor vrijwillige buurtbuschauffeurs; • Ondersteuning bij juridische en fiscale kwesties.
E.3.61	De Concessiehouder houdt een jaarlijkse buurtbusbijeenkomst en bespreekt en evalueert jaarlijks met de Buurtbusorganisaties de Dienstregeling van de Buurtbuslijnen. De Buurtbusorganisaties komen gedurende het jaar vaker bijeen voor overleg. Indien een Buurtbusorganisatie daar behoefte aan heeft, neemt de Concessiehouder deel aan dit overleg.
E.3.62	De Concessiehouder stelt voldoende Auto's die worden ingezet op Buurtbuslijnen beschikbaar om de Dienstregeling te kunnen uitvoeren. Bij technische mankementen stelt de Concessiehouder binnen een uur een vervangende Auto beschikbaar.
E.3.63	De Concessiehouder betaalt jaarlijks een bedrag per Auto die wordt ingezet op Buurtbuslijnen aan de betreffende Buurtbusorganisatie ter dekking van de onkosten (zoals eindpuntvoorzieningen, stalling, reiskosten, kosten van bijeenkomsten) en voor het in stand houden van de sociale structuur. Dit is nadere omschreven in deel G Financiële Bepalingen (zie artikel G.3.17). Het bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd volgens de Landelijke Bijdrage Index. Bij ontbinding van de Buurtbusorganisatie kan de Provincie de Concessiehouder verzoeken om niet bestede gelden terug te vorderen bij de Buurtbusorganisatie en in te zetten in de Concessie Limburg. Bij onregelmatigheden en onenigheden over besteding en terugvordering wordt in onderling overleg tussen Provincie en Concessiehouder bepaald welke actie wordt ondernomen.
E.3.64	De Auto's die worden ingezet op Buurtbuslijnen zijn als zodanig herkenbaar door de aanduiding 'Buurtbus' op voorzijde en zijkanten van de Auto.

Eisen ten aanzien van vormen van particulier vervoer projecten

nr	Omschrijving

[6] De Buurtbusorganisatie mag initiatieven nemen en voorstellen doen. De Concessiehouder ondersteunt dit door aan te geven of de voorstellen logistiek haalbaar zijn en in hoeverre de voorstellen qua verwachte reizigersaantallen kunnen worden gefaciliteerd. Daarnaast verzorgt de Concessiehouder onder meer de Dienstregelingsprocedure.

nr	Omschrijving
E.3.65	De Provincie stimuleert particuliere vervoerinitiatieven. Daar waar deze initiatieven ondersteuning kunnen gebruiken van de Concessiehouder treden ten minste Provincie en Concessiehouder in overleg via het Limburgbrede Ontwikkelteam en maken onderling afspraken hierover conform de procedure zoals beschreven in hoofdstuk C.1 (zie ook artikel C.2.12).

Eisen aan Bussen en Auto's specifiek voor Versterkingsritten en Scholierenlijnen

Mogelijk wordt voor Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen Bussen en Auto's ingezet dat uitsluitend deze Ritten/Lijnen rijdt. Dergelijke Bussen en Auto's hoeven niet aan alle eisen die aan Bussen en Auto's in hoofdstuk E.3 worden gesteld te voldoen.

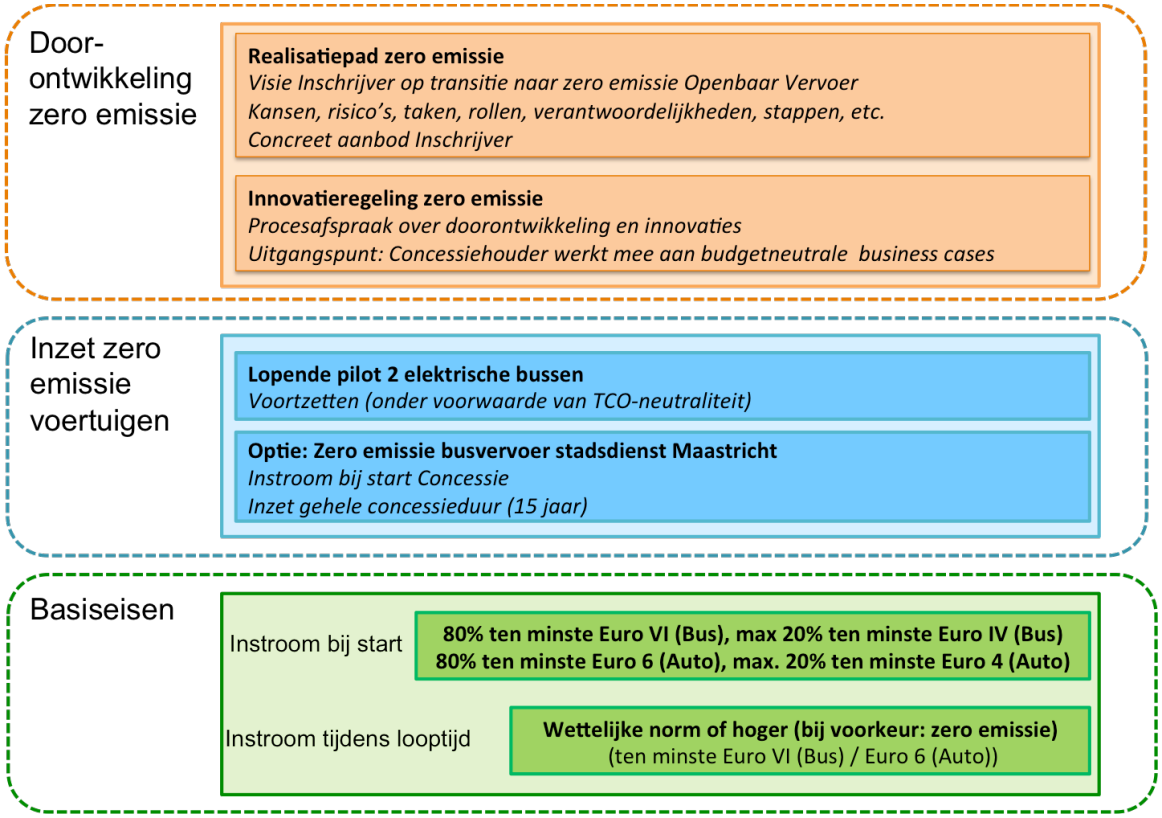
nr	Omschrijving
E.3.66	Bussen en/of Auto's die uitsluitend worden ingezet bij de uitvoering van Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen, voldoen ten minste aan de volgende kwaliteitseisen: • Leeftijd: Bussen en Auto's die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen hoeven niet nieuw te zijn. De leeftijdseisen (maximum leeftijd) zoals gesteld in artikel E.3.5 t/m E.3.9 gelden wel voor Bussen en Auto's die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten en/of Scholierenlijnen. • Milieueisen: artikel E.3.14. • Toegankelijkheid: artikel E.3.19 en E.3.26, waarbij voor Versterkingsritten geldt dat rolstoelgebruikers de mogelijkheid geboden moet worden om mee te reizen met het reguliere voertuig dat versterkt wordt. Let wel: het is en blijft de verantwoordelijkheid van Concessiehouder om te allen tijde aan de toepasselijke wet- en regelgeving te voldoen, waaronder de geldende voorschriften inzake de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer. Het is aan de Concessiehouder zelf om na te gaan of de inzet van Bussen en/of Auto's op Versterkingsritten die niet toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers, verenigbaar is met de geldende wet- en regelgeving. • Comfort en netheid: artikel E.3.30, E.3.36, E.3.37, E.3.38 en E.3.39. • Comfort chauffeurs: artikel E.3.41 en E.3.43; • Huisstijl en reclame: geen specifieke eisen voor Bussen en Auto's die worden ingezet op Versterkingsritten; Bussen en Auto's die worden ingezet op Scholierenlijnen moeten voldoen aan de eisen ten aanzien van huisstijl (artikel E.3.45). • Technische en aanvullende eisen: artikel E.3.50, E.3.51 en E.3.53. • Bus: vast ingebouwde CiCo-apperatuur; Auto: vast ingebouwde CiCo-apparatuur danwel mobiele in-en uitcheckapparatuur (mini-validator; zie artikel C.4.9).

E4 Zero emissie

De Provincie streeft naar milieuvriendelijk Materieel dat bijdraagt aan verbetering van de luchtkwaliteit en vermindering van de CO_2 emissie. Tachtig procent van de Bussen en Auto's zijn bij start van de Concessie Limburg nieuw en moeten voldoen aan de hoogste EU-uitstootnormen. Voor 80% van de Bussen is dat op het moment dat de Concessie Limburg ingaat Euro VI en voor 80% van de Auto's Euro 6 (zie artikel E.3.12 t/m E.3.14).

De Provincie wil de komende jaren grote stappen zetten naar zero emissie vervoer. Voor de stadsdienst van Maastricht wordt een optie uitgevraagd om de stadsdienst vanaf de start van de Concessie Limburg gedurende de gehele Concessieperiode uit te voeren met Zero emissie Bussen.

De ontwikkelingen op het gebied van zero emissie vervoer staan natuurlijk niet stil. De Provincie wil mee kunnen gaan in de ontwikkelingen. Daarom zorgt de Provincie ervoor dat tijdens de looptijd van de Concessie Limburg (bijvoorbeeld halverwege de looptijd van 15 jaar) een grootscheepse transitie naar zero emissie vervoer in de stedelijke gebieden dan wel in de gehele Concessie Limburg gerealiseerd kan worden indien dit financieel (gebaseerd op TCO – total costs of ownership), technisch en inhoudelijk haalbaar blijkt. De eventuele ervaringen met de pilot met twee Zero emissie Bussen in de stadsdienst van Maastricht die op dit moment wordt voorbereid en de optie zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht, maar ook die elders in Nederland, kunnen bijdragen aan het bewerkstelligen van deze transitie. De verwachting is dat ca. 8 tot 10 jaar na de start van de Concessie Limburg de TCO van Zero emissie voertuigen sterk concurrerend is met Bussen en Auto's die rijden op een fossiele brandstof. Tijdens de looptijd van de Concessie Limburg is er derhalve ruimte voor doorontwikkeling en innovatie op het gebied van zero emissie. Concessiehouder is verplicht hier volledige medewerking aan te verlenen. Omdat de Provincie een Concessiehouder wil die actief participeert in de transitie naar zero emissie wordt de Inschrijver gevraagd het realisatiepad ten aanzien van het transitie naar zero emissie vervoer te beschrijven en hier een concreet aanbod in te doen. De beschrijving van het realisatiepad wordt beoordeeld in het kader van de Gunningscriteria.



Voortzetting lopende pilot Maastricht

Op dit moment wordt een pilot met twee Zero emissie Bussen voorbereid in Maastricht. Het moment waarop de Bussen gaan rijden is nog niet bekend. In Maastricht zijn in mei 2013 tests gehouden met Zero emissie Bussen. Een kort verslag hiervan is opgenomen in bijlage K.21.

nr	Omschrijving
E.4.1	Indien de twee Zero emissie Bussen die als onderdeel van de pilot in de stadsdienst van Maastricht voor de start van de Concessie Limburg in exploitatie zijn, dient de Concessiehouder deze Zero emissie Bussen te exploiteren in de reguliere dienstregeling van de stadsdienst Maastricht.
E.4.2	Aangezien de voornoemde twee Zero emissie Bussen nog niet zijn gebouwd, is niet bekend of deze twee Zero emissie Bussen voldoen aan alle eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen. Mocht dat niet het geval zijn, wordt door de Provincie aan Concessiehouder ontheffing verleend op die punten waar de twee Zero emissie Bussen niet voldoen aan het Programma van Eisen.
E.4.3	Voorwaarde voor de inzet van de twee Zero emissie Bussen uit de pilot is dat de inzet minimaal TCO-neutraal is ten opzichte van Euro VI-Bussen. Is dit niet het geval dan wordt Concessiehouder voor de meerkosten gecompenseerd.
E.4.4	De precieze afspraken over de inzet van de twee Zero emissie Bussen uit de pilot worden gedurende de implementatieperiode met de Concessiehouder gemaakt.
E.4.5	Uitgangspunt voor deze te maken afspraken is dat de Concessiehouder geen inhoudelijk noch financieel nadeel ondervindt van de inzet van de twee Zero emissie Bussen uit de pilot (budget neutrale business case). De afspraken daarover worden in redelijkheid, billijkheid en transparantie gemaakt. Alle partijen, waaronder ook de Concessiehouder, werken hierbij met een open boek-calculatie.
E.4.6	De Provincie behoudt zich het recht voor om af te wijken van artikel E.4.1 en de inzet van de twee Zero emissie Bussen uit de pilot door de Concessiehouder niet verplicht te stellen (bijvoorbeeld als de meerkosten ten opzichte van Euro VI Bussen te hoog worden geacht door de Provincie of omdat de Provincie van mening is dat de beschikbaarheid / inzetbaarheid van de twee Zero emissie Bussen uit de pilot de dienstuitvoering te zeer in negatieve zin beïnvloed).

Optie: Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht

Voor de stadsdienst van Maastricht wordt een optie uitgevraagd om de gehele stadsdienst uit te voeren met Zero emissie Bussen gedurende de gehele Concessieperiode (dus direct vanaf de start van de Concessie Limburg tot het einde van de Concessie Limburg). De Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving aan aanbieding te doen voor de exploitatie van de gehele stadsdienst Maastricht met Zero emissie Bussen. De Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht wordt beoordeeld in het kader van de Gunningscriteria.

nr	Omschrijving
E.4.7	Indien de Optie Zero Emissie busvervoer stadsdienst Maastricht door de Provincie wordt gelicht is de Concessiehouder verplicht de stadsdienst Maastricht uit te voeren met enkel Zero emissie Bussen. De Verbindingen van de stadsdienst Maastricht betreft de Verbindingen als beschreven in bijlage F.2 (de Verbindingen die onderdeel uitmaken van de Stadsdienst Maastricht). Deze eisen gelden onverkort. De uitvoering van de stadsdienst Maastricht met Zero emissie Bussen mag geen gevolgen hebben voor het voorzieningenniveau in de stadsdienst Maastricht.
E.4.8	Indien de Concessiehouder gebruik maakt van elektriciteit voor het laden van de Zero emissie

nr	Omschrijving
	Bussen dient (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom te worden gebruikt.
E.4.9	De aangeboden Zero emissie Bussen worden gedurende de gehele Concessieperiode ingezet op de Lijnen / Verbindingen van de stadsdienst van Maastricht. Dit betekent dus dat de aangeboden Zero emissie Bussen direct vanaf de start van de Concessie Limburg tot het einde van de Concessie Limburg worden ingezet (gedurende 15 jaar). Zo nodig wordt een Zero emissie Bus vervangen door een Zero emissie Bus van een vergelijkbaar type, conform de procedure zoals beschreven in artikel E.3.11. Circa halverwege de levensduur (na 7,5 tot 10 jaar) dient een refurbishment plaats te vinden (zie artikel E.3.40).
E.4.10	De Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, aanleg en onderhoud van alle infrastructuur die nodig is voor de inzet van de aangeboden Zero emissie Bussen voor de stadsdienst Maastricht. Dit behelst ook het maken van afspraken met derden over de aanleg van infrastructuur. Het verkrijgen van de vergunningen is een verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De Provincie kan niet garanderen dat de benodigde vergunningen worden verstrekt en de Provincie draagt ook niet deze verantwoordelijkheid. Wel zal de Provincie de Concessiehouder zoveel mogelijk faciliteren op de aspecten waarbij vergunningen e.d. noodzakelijk zijn voor technische installaties/bouwwerken/gebouwen ten dienste van duurzame OV-concepten (inspanningsverplichting Provincie). Er geldt in beginsel geen overnameregeling voor de tank-/laadinfrastructuur die nodig is voor de inzet van de Zero emissie Bussen die in het kader van de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht worden aangeboden. In het kader van de voorbereiding van een opvolgende concessie kan Provincie evenwel met Concessiehouder een overnameregeling afspreken. *(Nota bene: voor tank-/laadinfrastructuur Zero emissie Bussen/Auto's (niet zijnde ten behoeve van de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht) geldt wel een overnameregeling: zie artikel E.4.19).*
E.4.11	Gemeente Maastricht treedt graag in overleg met Inschrijvers over samenwerking aangaande Zero emissie Bussen en het organisatie onderdeel stadsbeheer Maastricht van de gemeente Maastricht. Samenwerking met gemeente Maastricht is met name kansrijk op het gebied van stallen van de Bussen en andere bedrijfsvoertuigen, onderhoud aan de Bussen, de aanleg en beheer van de noodzakelijke (laad-)infrastructuur en het gezamenlijk gebruik van bijvoorbeeld de wasstraat en smeerkuil aan de Ankerkade (Beatrixhaven) te Maastricht. Bij interesse kunnen Inschrijvers nadere informatie ontvangen door contact op te nemen met de heer [redacted] Directeur Projecten en Vastgoed, tel. [redacted] of per e-mail: [redacted]. In lijn met de aanbestedingsprocedure zal sprake zijn van een geheimhoudingsprotocol en dient vooraf door beide partijen een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend. De Provincie Limburg speelt geen rol en heeft geen betrokkenheid in dit proces en de afspraken die al dan niet met de gemeente Maastricht worden gemaakt. De Provincie Limburg is tegenover de Concessiehouder niet aansprakelijk voor enig doen of nalaten van gemeente Maastricht jegens de Concessiehouder.
E.4.12	Alle in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van Bussen gelden ook voor de Zero emissie Bussen die worden ingezet binnen de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht, tenzij expliciet anders is vermeld.

nr	Omschrijving
E.4.13	In het kader van de **Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht** levert Inschrijver in zijn Inschrijving een inhoudelijke beschrijving en een mutatieprijs. De Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht geldt als Gunningscriterium. De Optie wordt beoordeeld op basis van de inhoudelijke beschrijving en de mutatieprijs. Dit is nader uitgewerkt in deel I.6 van de Aanbestedingsleidraad.

Realisatiepad naar zero emissie

De Provincie wil de transitie naar zero emissie busvervoer stimuleren. De Provincie wil dat gedurende de Concessieperiode concrete stappen worden gezet in de transitie naar zero emissie. Daarom wordt aan de Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving gevraagd het realisatiepad ten aanzien van het transitie naar zero emissie vervoer te beschrijven en hier een concreet aanbod in te doen. De beschrijving van het realisatiepad wordt beoordeeld in het kader van de Gunningscriteria. Voor Zero emissie Bussen en Zero emissie Auto's die gedurende de Concessie Limburg instromen (en niet onderdeel uitmaken van de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht) geldt een overnameregeling voor Materieel en infrastructuur.

nr	Omschrijving
E.4.14	Inschrijver levert als onderdeel van zijn Inschrijving een **Beschrijving Realisatiepad zero emissie** aan, waarin hij uiteenzet op welke wijze de transitie naar zero emissie vormgegeven kan gaan worden en op welke wijze de Inschrijver daar als Concessiehouder aan zal meewerken (met inachtneming van de eisen die in het PvE zijn gesteld). Zero emissie beperkt zich niet tot elektrisch vervoer, er zijn ook andere technieken en ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan de transitie naar zero emissie.
E.4.15	Gewenst is dat tijdens de looptijd van de Concessie Limburg (bijvoorbeeld halverwege de looptijd van 15 jaar) een grootscheepse transitie naar zero emissie busvervoer in de stedelijke gebieden dan wel in het gehele Concessiegebied gerealiseerd kan worden indien dit financieel (gebaseerd op TCO – total costs of ownership), technisch en inhoudelijk haalbaar blijkt. Het is aan de Inschrijver om hier een zo concreet mogelijk aanbod op te doen als onderdeel van de Beschrijving Realisatiepad zero emissie.
E.4.16	De Inschrijver dient in de Beschrijving Realisatiepad zero emissie te beschrijven welke deskundigheid hij op dit vlak heeft, welke kansen hij ziet in de Concessieperiode, wat zijn eigen taak en rol en de taak en rol van anderen is, welke concrete resultaten hij zal bereiken in de Concessieperiode.
E.4.17	De Beschrijving Realisatiepad zero emissie geldt als Gunningscriterium. De beschrijving wordt kwalitatief beoordeeld volgens de beoordelingsaspecten zoals gespecificeerd is paragraaf I.6.3 van de Aanbestedingsleidraad.
E.4.18	Bij de uitvoering van de Concessie Limburg houdt de Concessiehouder zich aan hetgeen hij in zijn Beschrijving Realisatiepad zero emissie heeft beschreven/aangeboden.

nr	Omschrijving
E.4.19	Voor Zero emissie Bussen en Zero emissie Auto's die gedurende de Concessie Limburg instromen (niet zijnde in het kader van de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht) geldt een overnameregeling. Deze overnameregeling geldt tevens voor de benodigde tank-/laadinfrastructuur. De maximale afschrijvingstermijnen (en maximaal aantal inzetjaren) zijn als volgt: • Zero emissie Bussen 15 jaar en 6 maanden (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs); • Zero emissie Auto's 10 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs); • Tank-/laadinfrastructuur maximaal 15 jaar. De overnameregeling is opgenomen in bijlage H.3 (Uitvoeringsovereenkomst), artikel 8.

Innovatieregeling zero emissie

Ten tijde van de aanbesteding zijn bepaalde ontwikkelingen op het gebied van zero emissie zichtbaar en is het mogelijk om daarop in te spelen. Daartoe wordt als onderdeel van de Inschrijving onder meer de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht (zie artikel E.4.7 t/m E.4.13) en een Beschrijving Realisatiepad Zero emissie gevraagd (zie artikel E.4.14 t/m E.4.19). Natuurlijk staan deze ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Concessie Limburg niet stil. Er wordt van de Concessiehouder verwacht dat hij zich, samen met de Provincie en andere partijen, inzet om tijdens de looptijd van de Concessie Limburg te blijven door ontwikkelen en innoveren in de richting van zero emissie. Daartoe neemt de Concessiehouder deel aan overleggen met de Provincie en derden. Concessiehouder stelt hiervoor op eigen kosten deskundig personeel beschikbaar.

De Concessiehouder verstrekt vanaf het moment van gunning van de Concessie Limburg volledige medewerking aan de uitvoering van pilots en/of innovaties op het gebied van zero emissie binnen de Concessie Limburg. Over de daadwerkelijke uitvoering van pilots, innovatie en/of verdere transitie naar zero emissie worden gedurende de Concessieperiode nadere afspraken gemaakt, voor zover deze geen onderdeel zijn van de Inschrijving van de Concessiehouder (als onderdeel van de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht dan wel de Beschrijving Realisatiepad Zero emissie). Uitgangspunt bij dergelijke afspraken is dat de Concessiehouder er financieel niet slechter op wordt, maar ook niet beter (budgetneutraliteit). Vanaf de gunning ondersteunt de Concessiehouder de Provincie in het verder vormgeven en uitwerken van die ambities en inspanningen.

nr	Omschrijving
E.4.20	De ontwikkelfunctie ligt, ook voor de transitie naar zero emissie, primair bij de Concessiehouder, die hierbij samenwerkt met de Provincie, gemeenten en anderen in het Limburgbrede Ontwikkelteam (zie hoofdstuk C.1). De transitie naar zero emissie is een ontwikkeltraject waarin naar verwachting diverse partijen samen op moeten trekken.
E.4.21	Concessiehouder verstrekt volledige medewerking aan het doorvoeren van innovaties en/of pilots op het gebied van zero emissie Openbaar Vervoer dan wel een grootscheepse transitie naar zero emissie binnen de Concessie Limburg.
E.4.22	De volledige medewerking aan eventuele pilots op het gebied van zero emissie (inclusief eventuele voortzetting lopende pilot Maastricht (zie artikel E.4.1 t/m E.4.6) dient direct na gunning (derhalve reeds tijdens de implementatiefase) te starten.
E.4.23	Per innovatie / pilot dan wel ten behoeve van de grootscheepse transitie wordt een door alle betrokken partijen gedragen projectplan opgesteld en worden specifieke financiële afspraken

nr	Omschrijving
	gemaakt, voor zover deze innovaties en/of pilots geen onderdeel zijn van de Inschrijving van de Concessiehouder (als onderdeel van de Optie Zero emissie busvervoer stadsdienst Maastricht dan wel de Beschrijving Realisatiepad Zero emissie). Het streven hierbij is te allen tijde een voor de Concessiehouder budgettair neutrale business case. Uitgangspunt bij het maken van financiële afspraken per innovatie / pilot dan wel grootscheepse transitie is dat de Provincie en de Concessiehouder deze afspraken in redelijkheid, billijkheid en transparantie maken. Indien een overnameregeling van Zero emissie Bussen en/of Zero emissie Auto's en eventuele daarmee samenhangende infrastructuur na afloop van de Concessieperiode benodigd is om in dit kader een voor de Concessiehouder budgettair neutrale business case te maken, kan dit onderdeel uitmaken van het door alle betrokken partijen gedragen projectplan (hierbij geldt de overnameregeling zoals opgenomen in artikel E.4.19 als uitgangspunt). Alle partijen, waaronder ook de Concessiehouder, werken hierbij met een open boek-calculatie.
E.4.24	Bij de vervanging van bestaande Bussen en/of Auto's door Zero emissie Bussen en/of Zero emissie Auto's geldt annuïtaire afschrijving van de bestaande Bussen resp. Auto's als uitgangspunt, tenzij de Concessiehouder kan aantonen en onderbouwen dat door deze wijze van afschrijving de Concessiehouder financieel benadeeld wordt. In dat geval is het toepassen van een andere afschrijvingsmethodiek van bestaande Bussen en/of Auto's mogelijk. Dergelijke afspraken worden gemaakt in het in artikel E.4.23 genoemde door alle betrokken partijen gedragen projectplan (incl. specifieke financiële afspraken).
E.4.25	Concessiehouder stelt ten behoeve van regulier overleg met de Provincie en/of derden (te bepalen door de Provincie) en diverse daaruit volgende werkzaamheden op het gebied van zero emissie/innovatie personeel op ten minste HBO/academisch niveau beschikbaar. Alle kosten voor deze inzet (waaronder naast loonkosten mede begrepen reiskosten en onkosten) komen voor rekening van Concessiehouder. Voornoemde persoon/personen treedt/treden te allen tijde proactief op en werkt/werken goed samen om te komen tot innovatie/transitie naar zero emissie.
E.4.26	De Concessiehouder stelt voornoemde personele inzet (zoals verwoord in artikel E.4.25) direct na gunning van de Concessie Limburg (i.e. direct nadat de Concessiebeschikking aan de Concessiehouder is bekend gemaakt) ter beschikking.
E.4.27	Op verzoek van de Provincie verstrekt Concessiehouder aan de Provincie kosteloos en zonder restricties (een afschrift van) alle informatie die Concessiehouder in dit verband verzamelt/opstelt. Deze informatie omvat onder andere relevante gegevens ten behoeve van een TCO-model (Total Costs of Ownership) of anderszins.

F Bijlagen bij het Programma van Eisen

F.1 Toelichting definitie Zero emissie voertuig

F.2 Verbindingbeschrijvingen Bus/Auto

F.3 Grensoverschrijdende buslijnen

F.4 Zoekgebieden

F.5 Buurtbuslijnen

F.6 Concessie-eisen DRIS, GOVI & NDOV

F.7 Uniformering OV-chipkaartapparatuur

F.8 Aanvullende Eisen AVV-NVR grensoverschrijdende lijnen

F.9.1 MIPOV 2008

F.9.2 MIPOV addendum 2011

F.9.3 Operationalisering MIPOV

F.10 Lijnbeschrijvingen Trein (incl. capaciteitseisen)

F.11 Overeenkomsten Nahverkehr Rheinland (ZV NVR) en Aachener Verkehrsverbund (AVV)

F.12 Dienstregelingsprocedure

F.13 Convenant decentralisatie

F.14 Specificaties KAR

K Informatieve bijlagen (bij Bestek)

K.1 Kaart Concessiegebied

K.2 Nota van Uitgangspunten OV Limburg

K.3.1 Samenvatting eerste Marktconsultatie

K.3.2 Samenvatting tweede Marktconsultatie

K.4 Decentralisatiebesluit

K.5 Informatie DRIS

K.6 Haltelijst huidige concessies (stand 2014-04-14)

K.7 Pilots Wensbus

K.8 Kaart verzorgingsgebied Servicepunten

K.9 Regionale kaartsoorten en tarieven 2014

K.10 Onderzoek Studentenkaart 2012/2013

K.11 Adressenlijst distributiepunten

K.12.1 Personeelsopgave NS

K.12.2 Personeelsopgave Veolia

K.13 Veiligheidsarrangement Maaslijn

K.14 Sociale veiligheid

K.15 Personeelsmonitor sociale veiligheid VTN 2012

K.16 Overzicht infrastructurele maatregelen Maaslijn en Heerlen – Herzogenrath (plus 3 bijlagen)

K.17 Rapport Gefaseerde aanpak Maas-Rhein-Express (MRX)

K.18 Toelichting voorwaarden overname bestaande Elektrische Treinstellen van Heuvellandlijn

K.19 Uitdraai web-applicatie evenementen d.d. 2 juni 2014

K.20 Conceptvisie op Knooppunten en Tophaltes in Limburg

K.21 Verslag test zero emissie bussen mei 2013

K.22 Initiatiefvoorstel 'De Limburg Lijnen'

K.23 Inkoopbeleid Provincie Limburg en SROI

K.24 Bouwfasering TVM en station Maastricht

K.25 Reizigersopbrengsten Bus

K.26 Reizigersopbrengsten HLL en Maaslijn

K.27 Reizigersopbrengsten en Vervoercijfers Std-Hrl en Rm-Mtr

K.28 Vervoercijfers Trein (HLL en Maaslijn) en Bus

K.29 Telcijfers GroenLicht

K.30 Berekeningswijze reizigers en reizigerskilometers

K.31 Onderzoek gebruik kaartsoorten Limburg

K.32 SLO Maaslijn en SLO Heuvellandlijn

K.33 Overzicht Versterkingsritten