

Ontwerp Programma van Eisen Openbaar Vervoer Concessie Fryslân 2022-2032

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten van Fryslân op
4 februari 2020

Inhoud	Pagina	
1	Inleiding en hoofdkeuzes	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces	5
1.3	Consultatie en besluitvorming	5
1.4	Hoofdkeuzes	6
2	Definiëring Concessie	8
2.1	Begrippenlijst	8
2.2	Concessieverlener	8
2.3	Scope van de Concessie	8
	Tot de Concessie behorend vervoer	8
	Concessieduur	9
3	Programma van eisen	10
3.1	Vervoerkundige eisen	10
	Uitgangspunten	10
	A-lijnen (HOV)	11
	B-lijnen	13
	C-lijnen	14
	Maatwerk platteland	14
	Spitslijnen	14
	Infrastructuur	17
	Jaarlijks Vervoerplan	18
	Dienstregeling	19
	Aansluitingen	20
	Vervoer bij Evenementen	21
	Klantoordeel	21
3.2	Marketing en ontwikkeling	22
	Marketing	22
	Ontwikkeling van de Concessie gedurende de looptijd	22
	Samenwerking met het ROCOV Fryslân	24
3.3	Uitvoeringskwaliteit en monitoring	25
	Uitvoeringskwaliteit	25
	Rituitval	26
	Wegwerkzaamheden	26
	Overmacht	27
	Vervoerscapaciteit	28
	Aan te leveren data, informatie en dashboard	29
	Concessiebeheer	32
3.4	Materieel en milieu	33
	Inzet materieel	34
	Leeftijd	34
	Milieueisen materieel	34

	Laadinfrastructuur	35
	Circulariteit	36
	Comfort	36
	Uitstraling materieel	37
	Toegankelijkheidskenmerken (m.u.v. materieel Versterkingsritten)	38
	Voertuigsystemen (m.u.v. materieel Versterkingsritten)	39
	Materieel Buurtbus	40
3.5	Personeel	42
	Overname personeel	42
	Serviceverlening	42
	Social Return	43
3.6	OV-Chipkaart en tarieven	44
	OV-Chipkaart	44
	Verkrijgbaarheid OV-chipkaart	45
	Tarieven en vervoerbewijzen	47
3.7	Reisinformatie	49
	Algemeen	49
	Informatie via internet	51
	Gedrukte informatie	52
	Informatie in en op het Voertuig	53
	Informatie op halten, stations en Knooppunten	54
	Informatie bij stremmingen en omleidingen	55
	Klantenservice	55
3.8	Sociale en fysieke veiligheid	56
	Algemeen	56
	Cameratoezicht	57
3.9	Implementatie	58
3.10	De Opstapper	60
	Kernen	60
	Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden	60
	Reserveren van de Opstapper	61
	Te gebruiken infrastructuur	62
	Marketing en ontwikkeling	62
	Uitvoeringskwaliteit en monitoring	63
	Materieel en milieu	63
	Personeel	64
	Tarieven en vervoerbewijzen	64
	Reisinformatie	64
	Sociale Veiligheid	65
	Implementatie	65
3.11	De Waddeneilanden	65
	Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden	65
	Te gebruiken infrastructuur	66
	Vervoerplan en Dienstregeling	66
	Vervoer bij Evenementen	66
	Marketing en ontwikkeling	66
	Uitvoeringskwaliteit en monitoring	67

	Rituitval	67
	Wegwerkzaamheden	67
	Overmacht	67
	Vervoerscapaciteit	67
	Aan te leveren data en informatie	68
	Materieel en milieu	68
	Personeel	68
	Tarieven en vervoerbewijzen	68
	Reisinformatie en promotie	69
	Sociale Veiligheid	69
	Implementatie	69
3.12	Algemene Herzieningsclausule	70
4	Bijlagen	71
4.1	Begrippenlijst	71
4.2	PVVP Fryslân (PM, volgt bij Bestek)	76
4.3	Concessiegrensoverschrijdende Lijnen	77
4.4	Halten HOV verbindingen (A-lijnen)	78
4.5	Te bedienen Kernen en te bieden verbindingen	81
4.6	Subsidieregeling Openbaar vervoer 2016 (volgt bij Bestek)	85
4.7	Nieuwe infrastructuur (volgt bij Bestek, ook Werpsterhoek)	85
4.8	Dienstregelingprocedure	86
4.9	Contactgegevens Buurtbusorganisaties (volgt bij Bestek)	88
4.10	Eisen DRIS & NDOV (volgt bij Bestek)	88
4.11	Klachtenprocedure	89
4.12	Huisstijl Openbaar vervoer Fryslân (volgt bij Bestek)	90
4.13	Huidige routes en halten OV Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog inclusief Nachtbus Terschelling (volgt bij Bestek)	90
4.14	Afspraken Elfstedentocht (volgt bij Bestek)	90
4.15	A: Illustratie mogelijk Netwerk Leeuwarden	91
4.15	B: Mogelijke Routes Leeuwarden	92
4.16	Informatie veerdiensten (volgt bij Bestek)	93
4.17	Bouwblokken SROI (volgt bij Bestek)	93
4.18	Frysk Producten- en tarievenhuis	94
4.19	MIPOV	96

1 Inleiding en hoofdkeuzes

Provincie Fryslân is verantwoordelijk voor het Openbaar vervoer per bus en auto op het vasteland van Fryslân en op de eilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog (hierna: Waddeneilanden). De verleende Concessies voor deze gebieden, die gezamenlijk het Concessiegebied vormen, eindigen in december 2022. De provincie is daarom een aanbestedingsprocedure gestart voor het Openbaar vervoer in het Concessiegebied.

1.1 Aanleiding

De huidige concessies voor het Openbaar vervoer eindigen in december 2022. Met een Europese openbare aanbesteding selecteert de provincie Fryslân een Concessiehouder voor de uitvoering van het Openbaar vervoer per bus en auto voor de volgende periode. De bevoegdheid voor de Europese aanbesteding en de gunning van de Concessie ligt bij Gedeputeerde Staten van Fryslân.

1.2 Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces

Met dit Programma van Eisen (hierna te noemen: PvE) geeft de provincie Fryslân invulling aan de wettelijke verplichting een PvE op te stellen voor de Europese aanbesteding van het Openbaar vervoer. Dit PvE geeft invulling aan het Openbaar vervoer beleid van de provincie Fryslân.

Het PvE beschrijft welke minimumeisen de provincie Fryslân stelt aan het aanbod van de nieuwe Concessiehouder en de uitvoering van de Concessie. De eisen die de provincie Fryslân aan het Openbaar vervoer stelt, zijn zoveel mogelijk op functionele wijze beschreven. De provincie Fryslân zoekt een vervoerder met een aanbod dat past bij de ambities van de provincie, zoals die hierna worden beschreven.

1.3 Consultatie en besluitvorming

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

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

Voor belangstellenden is het ontwerp PvE via de website van de Provincie Fryslân beschikbaar gesteld. Daar is ook vermeld waar een reactie kan worden ingediend.

Conform de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) heeft de provincie Fryslân het ontwerp PvE ter advisering voorgelegd aan consumentenorganisaties. In Fryslân zijn deze consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het ROCOV Fryslân.

De reacties op het ontwerp PvE en de antwoorden van de provincie Fryslân worden vastgelegd in de Reactienota. Op basis hiervan wordt het definitieve PvE opgesteld.

Het definitieve PvE maakt onderdeel uit van het Bestek. Het Bestek bevat, naast het definitieve PvE, de concept concessiebeschikking, de financiële en juridische bepalingen waarop potentiële Concessiehouders hun Inschrijving baseren. Hierbij horen ook de geschiktheidseisen en gunningscriteria. De vaststelling van het Bestek (inclusief het definitieve PvE) is voorzien in het voorjaar van 2020. Vervolgens wordt het Bestek op de markt gebracht. De planning is erop gericht dat Gedeputeerde Staten van Fryslân begin 2021 de Concessie gunnen. Met het gunningsbesluit legt de Provincie Fryslân alle afspraken uit het Bestek, de nota's van inlichtingen en de Inschrijving van de winnende Concessiehouder vast in de concessiebeschikking.

Als het gunningsbesluit is genomen kan de Concessiehouder starten met de voorbereidingen voor de nieuwe Concessie die ingaat in december 2022.

1.4 Hoofdkeuzes

De hoofdkeuzes zijn uitgebreid beschreven in de Nota van Uitgangspunten die op 17 september 2019 vastgesteld is door Gedeputeerde Staten. Op 27 november 2019 hebben Provinciale Staten Fryslân de uitgangspunten besproken in hun vergadering. Naar aanleiding hiervan is de Nota van Uitgangspunten op 28 januari 2020 gewijzigd vastgesteld door Gedeputeerde Staten.

Het uitgangspunt is dat er één Concessie wordt aanbesteed voor al het Openbaar vervoer per bus en auto in Fryslân met een looptijd van 10 jaar. De opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de Concessiehouder, zoals dit nu ook het geval is. Een gedeelte van het vervoer met een omvang van maximaal 10% van het totale vervoer (uitgedrukt in euro's) van de Concessie wordt beleidsmatig als flexibel aangemerkt, dat wil zeggen dat dit gedurende de looptijd van de Concessie op onderdelen kan worden veranderd om daarmee in te kunnen spelen op trends, ontwikkelingen en nieuwe opgaven gelet op de toekomst. De Hoofdstructuur van het busnetwerk in de Concessie vormt de ruggraat van het Openbaar vervoer. Doelstelling is om alle stedelijke en regionale centra met deze Hoofdstructuur te ontsluiten. Op verbindingen waar weinig vraag naar vervoer is, met als gevolg dat er soms lege Bussen rondrijden, is er een vorm van Maatwerk. Er zijn verschillende vormen van Maatwerk binnen de Concessie: een spitslijn, een Buurtbus of een Opstapper.

Als vervolg op de gesprekken in het kader van het project Bûtengewoan Berikber wordt met de Mienskip gesproken over maatwerkoplossingen die aansluiten op de

mobiliteitsbehoefte op het platteland. Die gesprekken kunnen ertoe leiden dat een nieuwe vorm van Maatwerk wordt geïntroduceerd die in de plaats komt van bestaande vormen van Maatwerk binnen de Concessie. Ook kan dit leiden tot Maatwerk dat om wat voor reden dan ook niet in de Concessie wordt ondergebracht. Deze gesprekken worden in het begin van 2020 gestart. De uitkomsten kunnen daarbij effect hebben op het vervoer vanaf de start van de Concessie.

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

Het is van belang dat het Netwerk ondersteund wordt door kwalitatief goede keten-Knooppunten zodat reizigers prettig en comfortabel over kunnen stappen van en naar de Hoofdstructuur. Daarom zal hierin geïnvesteerd worden door de provincie. Ook verwachten we van de nieuwe Concessiehouder dat hij het reizigers gemakkelijk maakt door een Ketenreis (ook andere vervoersmodaliteiten) te faciliteren. Dit doet hij door voldoende en duidelijke informatie te verschaffen aan de reizigers en door samen te werken met andere aanbieders op de markt, zoals bijvoorbeeld toekomstige MaaS-providers. De vervoerder dient in die zin MaaSwaardig te zijn.

Op het vlak van duurzaamheid wordt gestreefd naar een volledige zero-emissie Busvloot gedurende de Concessie. Hierbij dienen alle nieuw instromende Bussen vanaf 2025 Zero-emissie te zijn. Het streven is dat in 2025 tenminste 70% van het busvervoer Zero-emissie is en uiterlijk in 2030 volledig emissievrij. Deze transitie mag niet ten koste gaan van de bereikbaarheid, betrouwbaarheid en betaalbaarheid van het busvervoer. De nieuwe vervoerder is verantwoordelijk voor de aanleg en het beheer en onderhoud van de benodigde infrastructuur voor de verduurzaming. In relatie tot de verduurzaming is ook Circulariteit een belangrijk aandachtspunt bij de nieuwe Concessie.

Onder de nieuwe Concessie zal het bestaande Friese Producten- en Tarievenhuis worden voortgezet en waar nodig verder ontwikkeld. Uitgangspunt is een uniform producten- en tarievenhuis voor geheel Fryslân, inclusief de Waddeneilanden. Een belangrijk uitgangspunt is ook dat scholieren en (buitenlandse) studenten in Fryslân betaalbaar kunnen reizen.

2 Definiëring Concessie

2.1 Begrippenlijst

In bijlage 4.1 is een begrippenlijst opgenomen waarin een omschrijving gegeven wordt van begrippen die in het Bestek (inclusief dit PvE) gehanteerde begrippen. Begrippen met een hoofdletter zijn beschreven in de begrippenlijst.

2.2 Concessieverlener

- 2.2.1 De provincie Fryslân is verantwoordelijk voor het Openbaar vervoer in het Concessiegebied en is Concessieverlener bij de onderhavige aanbesteding.

2.3 Scope van de Concessie

Tot de Concessie behorend vervoer

- 2.3.1 De Concessie omvat het Openbaar vervoer per Bus en Auto in het Concessiegebied, aangevuld met de grensoverschrijdende Lijnen behorende tot de Concessie zoals beschreven in bijlage 4.3.

De Concessiehouder dient naast het Openbaar vervoer per Bus en Auto tevens de Opstapper aan te bieden. De Opstapper is een vraagafhankelijk vervoersysteem van een Kern naar een Opstapperknooppunt waar overgestapt kan worden op het Openbaar Vervoer. De Opstapper dient te worden uitgevoerd conform het bepaalde in paragraaf 3.10 van dit PvE. Indien de Concessieverlener hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend, mag de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie, na raadpleging van de Mienskip, de Opstapper geheel of gedeeltelijk vervangen door ander Maatwerk. Ander Maatwerk in een deel van de provincie Fryslân laat onverlet de plicht van de Concessiehouder om elders in de provincie Fryslân de Opstapper te blijven aanbieden. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om de Opstapper in elk van de concessiejaren geheel of gedeeltelijk stop te zetten (ook indien hiervoor geen ander Maatwerk in de plaats komt) of de gebruiksvoorwaarden te wijzigen. De Concessiehouder zal hierover uiterlijk 3 maanden voor het stopzetten schriftelijk op de hoogte gesteld worden.

- 2.3.2 De volgende vormen van (Openbaar) vervoer vallen uitdrukkelijk niet onder de Concessie en dienen derhalve door de Concessiehouder te worden gedoogd:
- Het Openbaar vervoer per trein, evenals treinvervangende Bus- en taxidiensten.
 - Bestaande en nieuw in te stellen collectieve vraagafhankelijk vervoerssystemen / regiotaxisystemen, Openbaar vervoer per Bus of Auto waarvoor de Concessieverlener een ontheffing heeft verleend als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000.
 - Taxidiensten.
 - Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen.

- De te gedogen grensoverschrijdende Lijnen van andere concessiehouders (zie bijlage 4.3). De Concessieverlener is gerechtigd aan deze bijlage nieuwe grensoverschrijdende lijnen toe te voegen.
- Veerdiensten en personenvervoer over water.
- Experimenten met Openbaar vervoer uitgevoerd met zelfrijdende Voertuigen.
- Nieuwe (al dan niet op Openbaar vervoer gelijkende) kleinschalige vormen van vervoer ter vervanging van laagfrequente lijnen (minder dan een uurdienst overdag en/of 5 reizigers per rit) of de Opstapper uit te voeren door anderen dan de Concessiehouder.

2.3.3 In Noordoost Fryslân werken de gemeenten en de provincie samen op het gebied van het kleinschalig vervoer. Het gaat hierbij onder meer om het Wmo- en leerlingenvervoer waarvoor de gemeenten verantwoordelijk zijn en de Opstapper in dat deel van de provincie. De gedachte is om bij een nieuwe aanbesteding van het Wmo- en leerlingenvervoer, waarvan het contract uiterlijk eind 2026 afloopt, ook de Opstapper mee te nemen in die aanbesteding. De Inschrijver/Concessiehouder dient met deze ontwikkeling rekening te houden.

Concessieduur

2.3.4 De Concessie Fryslân start op 11 december 2022 en kent een looptijd van 10 jaar. De Concessie loopt derhalve van 11 december 2022 tot en met het einde van het dienstregelingjaar vaste land 2032 (uiterlijk 31 december 2032). Mocht de wet of jurisprudentie een langere looptijd toestaan dan kan de provincie besluiten om de Concessie te verlengen tot de dan geldende wettelijke termijn.

2.3.5 Voor het einde van het dienstregelingjaar op het vaste land wordt de UIC-datum aangehouden.

3 Programma van eisen

In de paragrafen 3.1 t/m 3.9 worden de algemene eisen beschreven die gelden voor de uitvoering van de Concessie. De specifieke/aanvullende eisen aan de Opstapper zijn opgenomen in paragraaf 3.10, de specifieke/aanvullende eisen aan het Openbaar vervoer op de Waddeneilanden in paragraaf 3.11. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld gelden de paragrafen 3.1 t/m 3.9 ook voor de Opstapper en het Openbaar vervoer op de Waddeneilanden.

De eisen beschrijven het minimumniveau. De Inschrijvers worden uitgedaagd om in hun Inschrijving meer aan te bieden. In de inschrijfleidraad is beschreven hoe dit extra aanbod wordt beoordeeld, in lijn met het Friese beleid.

3.1 Vervoerkundige eisen

Uitgangspunten

Uitgangspunt is dat het vervoeraanbod vraaggericht wordt ingericht. Met andere woorden: rijden op trajecten en tijden waarop voldoende vervoerbehoefte is, niet rijden als er onvoldoende behoefte is. Tegelijkertijd bestaat er de wens om Fryslân op een adequate manier te ontsluiten voor hen die op het Openbaar vervoer zijn aangewezen, ook op stillere momenten (zie PVVP Fryslân, en de ontwerp Omgevingsvisie, bijlage 4.2). De Concessieverlener realiseert zich dat deze zaken deels op gespannen voet met elkaar staan en daagt de Inschrijvers uit om een vervoeraanbod te ontwikkelen met een zo goed mogelijk evenwicht tussen beide uitgangspunten.

Het is aan de Inschrijvers om, binnen de kaders van dit aanbestedingsdocument, een optimale mix van vervoersvormen te kiezen om aan de vervoerbehoeften in het Concessiegebied tegemoet te komen. Hierbij dient te worden uitgegaan van de volgende structuur.

De Concessieverlener hanteert een indeling in Hoofdstructuur, Overige Lijnen en Maatwerk Platteland. De Hoofdstructuur bestaat uit Lijnen met verschillende bedieningsniveaus (A en B). De overige Lijnen zijn de C-lijnen, de stadslijnen en de Lijnen op de Waddeneilanden.

Maatwerk Platteland bestaat uit spitslijnen, Buurtbuslijnen en de Opstapper. Tot slot is er nog de categorie "Mienskip". Hiermee wordt bedoeld nieuwe vervoersinitiatieven voortkomend uit (gesprekken met) de Mienskip. Dit kan aanvullend maar ook plaatsvervangend vervoer zijn t.o.v. het huidige en dit vervoer kan binnen of buiten de Concessie worden uitgevoerd.



Oppervlakteontsluiting

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

- 3.1.1 Iedere Kern moet worden bediend door de Hoofdstructuur, een Overige lijn of Maatwerk. Een kern geldt als bediend:
- indien <400 meter van het zwaartepunt van een kern, deze kern ontsloten wordt door een halte voor de hoofdstructuur of overige lijnen;
 - indien 400 tot 1500 meter van het zwaartepunt van een kern, deze ontsloten wordt door een halte voor de hoofdstructuur of overige lijnen mits er een ook halte voor maatwerk op maximaal 400 meter van het zwaartepunt van deze kern is.
- 3.1.2 Daarnaast geldt voor de Hoofdstructuur als geheel de eis dat de Kernen waarin samen tenminste 75% van de Friese bevolking op het vasteland woont worden bediend door de Hoofdstructuur. Een halte hiervoor dient daarbij binnen de bebouwde kom of hooguit 100 meter daarbuiten van de kern te liggen. Als een kern wordt bediend met een treinstation op maximaal 1000 meter buiten de bebouwde kom dan geldt deze ook als ontsloten door de Hoofdstructuur.
- 3.1.3 Vraagafhankelijk vervoer (i.e. vervoer dat slechts wordt uitgevoerd na vooraanmelding door de reiziger) is uitsluitend toegestaan in de volgende gevallen:
- Vervoer met de Opstapper (of een door de Concessieverlener goedgekeurd vervangend vervoerproduct);
 - Ritten die volledig binnen de stad Leeuwarden worden uitgevoerd.

A-lijnen (HOV)

A-lijnen zijn de HOV-lijnen (Hoogwaardig OV). Deze vormen, samen met de trein, de ruggengraat van het Friese Openbaar vervoer. In de loop der jaren zijn de routes van de HOV-lijnen geoptimaliseerd en zijn hiervoor busbanen en verkeerslichten met prioriteit voor Bussen aangelegd. De routes van de HOV-lijnen liggen daarom vast. Wijzigingen tijdens de Concessieperiode mogen deel uitmaken van het Vervoerplan mits Concessieverlener hiermee vooraf heeft ingestemd.

- 3.1.4 Er zijn vijf HOV-lijnen:
- Heerenveen – Drachten
 - Drachten – Leeuwarden
 - Leeuwarden – Alkmaar
 - Dokkum – Leeuwarden
 - Emmeloord – Heerenveen - Groningen
- 3.1.5 De halten van de HOV-Lijnen zijn opgenomen in bijlage 4.4.
- 3.1.6 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) van de HOV-lijnen zijn als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	Heerenveen - Drachten	Drachten - Leeuwarden	Leeuwarden - Alkmaar	Dokkum - Leeuwarden	Emmeloord - Groningen
Werkdag	6.30 – 18.30	2	2	1	2	2 (9.00-14.00 Emmeloord – Lemmer 1)
	18.30 – 23.30	1	0	1	0	1
Zaterdag	8.30 – 18.30	1	1	1	0	1
	18.30 – 23.30	1	0	1	0	1
Zondag	9.30 – 23.30	1	0	1	0	1

De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op Station Leeuwarden, Station Heerenveen, Station Alkmaar of Station Groningen elk van deze stations, voor zover deze aan de betreffende Lijn liggen. De genoemde eindtijden betreffen de vroegst toegestane laatste vertrektijd vanaf een van de vier genoemde stations. De Concessiehouder mag een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aanbieden. Hij licht dit toe in zijn Vervoerplan 2023. Afwijking van de genoemde begintijden en eindtijden is slechts toegestaan maximaal in de mate waarin dit in Dienstregeling 2020 op die verbinding het geval is (bijvoorbeeld: de laatste Rit van de HOV-lijn uit Alkmaar naar Leeuwarden vertrekt in Dienstregeling 2020 op Werkdagen om 21.27 uur uit Alkmaar, dus dat is toegestaan, echter niet een laatste Rit op Werkdagen uit Alkmaar om 21.26 uur of eerder. Ook heeft de “te vroege” vertrektijd uit Alkmaar geen betrekking op de laatste vertrektijd op andere dagsoorten, noch op de laatste vertrektijd uit Leeuwarden op deze HOV-lijn).

De HOV-lijn Emmeloord – Groningen bedient in bepaalde perioden Drachten, in afstemming met de concessiehouder Groningen Drenthe. Daarbij wordt het volgende in acht genomen. De Lijn Emmeloord – Groningen rijdt via Drachten in de perioden dat de Lijn Drachten - Groningen (de variant die niet stopt op de halten aan de A7, in Dienstregeling 2020 Lijn 314) niet rijdt. Een uitzondering hierop vormt de zaterdagmiddag: dan rijdt Lijn 314, maar rijdt ook de Lijn Emmeloord – Groningen via Drachten. Tijdens de concessieduur kan de verdeling tussen het rijden via Drachten en de Lijn van concessiehouder

siehouder Groningen Drenthe wijzigen, indien de provincie Fryslân en concessieverlener Groningen Drenthe daartoe besluiten. In zo een geval is de wijziging onderdeel van het jaarlijkse Vervoerplan.

Het is toegestaan om de HOV- aan elkaar te koppelen, zoals bijvoorbeeld Lijnen Heerenveen – Drachten en Drachten – Leeuwarden in Dienstregeling 2020.

- 3.1.7 Op de HOV-lijnen rijden uitsluitend Bussen die volgens het kentekenregister van de Rijksdienst voor het wegverkeer met een snelheid van 100 km/uur mogen rijden. Hiermee kunnen aantrekkelijke korte reistijden voor de reizigers worden gerealiseerd.
- 3.1.8 Het is toegestaan om Ritten van HOV-lijnen te laten doorrijden op trajecten van andere Lijnen voor zover dit meerwaarde voor reizigers heeft (bijvoorbeeld minder overstappen) en het niet leidt tot een onhelder Netwerk of andere nadelen (zoals een kans op doorwerken van vertragingen). Inschrijver licht dit toe in zijn Vervoerplan 2023.

B-lijnen

- 3.1.9 Belangrijke Kernen in het Concessiegebied zijn ten minste door middel van een B-lijn zonder overstap verbonden met Knooppunten. De Kernen die moeten worden bediend door een B-lijn en de Knooppunten waarmee deze Kernen door middel van een B-lijn minimaal moeten worden verbonden, zijn opgenomen in bijlage 4.5.
- 3.1.10 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor B-lijnen zijn als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	Frequentie
Werkdag	6.30 – 18.30	2
	18.30 – 23.30	1
Zaterdag	8.30 – 23.30	1
Zondag	9.30 – 23.30	1

- 3.1.11 De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op alle Knooppunten waarmee de Kern verplicht verbonden is. De genoemde eindtijden betreffen de vroegst toegestane laatste vertrektijd vanaf de Knooppunten. Deze tijden zijn richttijden: verbindingen die in de Dienstregeling 2020 niet aan deze tijden voldoen, hoeven dat in Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessieperiode in die mate ook niet.
- 3.1.12 Het staat de Concessiehouder vrij een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aan te bieden. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan 2023.

C-lijnen

- 3.1.13 De Kernen die ten minste moeten worden bediend door een C-lijn, zijn opgenomen in bijlage 4.5. Indien op bepaalde Lijnen structureel sprake is van 5 of minder reizigers per Rit is dit een signaal dat de er geen sprake meer is van een passende bediening. In dat geval kan in overleg met Concessieverlener bepaald worden dat een alternatieve dienstverlening op die Lijnen beter passend is.
- 3.1.14 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor C-lijnen zijn als volgt:

Dagsoort	Tijdblok	frequentie
Werkdag	6.30 – 18.30	1
Zaterdag	8.30 – 18.30	1
Zondag		0

- 3.1.15 De genoemde begintijden betreffen de uiterste eerste aankomsttijd op alle Knooppunten waarmee de Kern verbonden is. De genoemde eindtijden betreffen de vroegst toegestane vertrektijd vanaf de Knooppunten. Deze tijden zijn richttijden: verbindingen die in de Dienstregeling 2020 niet aan deze tijden voldoen, hoeven dat in Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessieperiode in die mate ook niet.
- 3.1.16 Het staat de Concessiehouder vrij een ruimere bedieningsperiode en/of hogere frequentie aan te bieden. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan 2023.

Maatwerk platteland

De kleinere Kernen in Fryslân die niet (of op bepaalde momenten niet) met de Hoofdstructuur of Overige lijnen worden bediend, worden bediend met Maatwerk platteland. Deze Kernen zijn opgenomen in bijlage 4.5. Voor de bediening van deze Kernen bestaan op dit moment drie vormen: een spitslijn, een Buurtbus of de Opstapper. De eisen aan spitslijnen en Buurtbuslijnen zijn hierna uitgewerkt, de Opstapper in paragraaf 3.10.

Spitslijnen

- 3.1.17 Een spitslijn biedt in de ochtend op de drukste momenten ten minste drie Ritten in de drukste richting (normaliter richting een nabijgelegen grote Kern), en in de middag op de drukste momenten ten minste drie Ritten in de omgekeerde richting. Een spitslijn rijdt in ieder geval op Werkdagen buiten de vakantieperioden. Concessiehouder licht in zijn Vervoerplan 2023 toe of en hoe de spitslijn ook op zaterdag, op zondag en/of tijdens de vakantieperioden rijdt.
- 3.1.18 De Ritten van de spitslijn sluiten goed aan op de (te verwachten) vervoervraag. Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan 2023.

- 3.1.19 Het Friese busnetwerk kent diverse lijnen die grotendeels worden gebruikt door scholieren en studenten. Binnen Leeuwarden betreft het de lijnen 603/633, 611, 612, 615. In het eerste jaar van de Concessie blijven de routes van deze lijnen gelijk aan de Dienstregeling 2020. Eventuele wijzigingen van het aantal ritten kan volgen uit een andere capaciteit van het materieel of wijzigingen op naburige Lijnen. Inschrijver licht dit toe in zijn Vervoerplan 2023.
- De lijnen 335 en lijnen in de 600-serie beschouwt de Concessieverlener als zinvol onderdeel van het Ov-netwerk voor reizigers (minder overstappen, kortere reistijd) en exploitatiekosten (minder spitsritten nodig op de A-, B- en C-lijnen). Inschrijver licht in zijn Vervoerplan 2023 toe welke spitslijnen voor scholieren hij biedt met welke dienstregeling en licht zijn keuzes toe.

Buurtbuslijnen

- 3.1.20 Tot de Concessie behoren in Dienstregeling 2020 de volgende Buurtbuslijnen:
- 101 Kootstertille – Buitenpost – Grootegast
 - 102 Makkum – Hindeloopen
 - 103 Stavoren – Hemelum
 - 104 Gorredijk – Allardsoog
 - 107 Oldeberkoop – Oosterwolde – Appelscha
 - 108 Wolvega – Scherpenzeel
- 3.1.21 Concessiehouder neemt de Dienstregeling van bestaande Buurtbuslijnen ongewijzigd op in de Dienstregeling voor het eerste jaar.
- 3.1.22 In overleg met de Buurtbusorganisatie maakt Concessiehouder de Dienstregeling voor de Buurtbus. Gedurende de voorbereiding van het jaarlijkse Vervoerplan pleegt de Concessiehouder overleg met de Buurtbusorganisatie, de betrokken gemeente(n) en de Concessieverlener. De contactgegevens van de bestaande Buurtbusorganisaties zijn opgenomen in bijlage 4.9.
- 3.1.23 Concessiehouder is verantwoordelijk voor en draagt de kosten van reisinformatie en promotie tot het stimuleren van het gebruik van de Buurtbus.
- 3.1.24 De Buurtbusorganisaties zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het buurtbusvervoer. Bij Buurtbuslijn 101 vervult de gemeente Achtkarspelen de rol van Buurtbusorganisatie.
- 3.1.25 Het is Concessiehouder toegestaan nieuwe buurtbusprojecten te initiëren. Deze vervullen een functie in gebieden, op tijdstippen en/of trajecten waar anders geen A-lijn, B-lijn of C-lijn zou rijden. De Concessiehouder licht dit toe in zijn Vervoerplan 2023.
- 3.1.26 Indien Concessiehouder in zijn Vervoerplan 2023 nieuwe buurtbusprojecten opneemt, moeten de Ritten daadwerkelijk rijden. Dit geldt ook indien blijkt dat geen buurtbusproject kan worden opgezet, bijvoorbeeld door gebrek aan vrijwilligers.

- 3.1.27 Buurtbusprojecten dienen te voldoen aan de Subsidieregeling Openbaar vervoer Fryslân 2016 of de opvolger hiervan (bijlage 4.6).
- 3.1.28 De Concessiehouder overlegt minimaal eenmaal per jaar met de Buurtbusorganisaties over het functioneren van de Buurtbussen en over plannen voor wijzigingen in vervoeraanbod en product.

Stad Leeuwarden

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

- 3.1.29 Het kaartbeeld in bijlage 4.15A geeft aan welke routes in Leeuwarden verplicht zijn. Het kaartbeeld in bijlage 4.15B geeft de toegestane routes in Leeuwarden aan.
- 3.1.30 De volgende streekbundels: Groningerstraatweg – Bleeklaan, Mr. P.J. Troelstraweg, Harlingerstraatweg – Heliconweg, Overijsselselaan – Oostergoweg en Drachtsterweg – Aldlânsdyk – Oostergoweg, worden elk bediend met de frequentie conform B-lijnen.
- 3.1.31 De “toekomstvaste routes Stadsdienst” worden elk bediend met de frequentie conform B-lijnen, tenzij in bepaalde perioden op een traject het aantal reizigers te laag is voor die frequentie (bijvoorbeeld blijkend uit de Dienstregeling 2019 of bij structureel minder dan 5 reizigers per Rit).
- 3.1.32 Op de scholenroutes conform het kaartbeeld uit bijlage 4.15A en bijlage 4.15B rijden tijdens en rond de lestijden Buslijnen van en naar Station Leeuwarden die voorzien in voldoende Vervoer, eventueel met staanplaatsen.
- 3.1.33 Op de “mogelijke toekomstvaste route mits halten” (Julianalaan en Stephensonviaduct) rijdt een Lijn (een stadslijn of een Lijn van en naar een Kern buiten Leeuwarden) met de frequentie conform B-lijnen mits op de Julianalaan twee of drie halten door de gemeente Leeuwarden zijn gerealiseerd. Zo lang dat niet het geval is, rijdt een Lijn met de frequentie conform B-lijnen op de drukke delen van de huidige route van Lijn 4.
- 3.1.34 De bediening van het gebied rond de huidige halte Holstmeerweg op de Langdeelstraat (Lijn 5 en 15) licht Inschrijver toe in zijn Vervoerplan 2023. De halte Holstmeerweg (of een andere halte op maximaal 200 meter loopafstand van de halte Holstmeerweg) dient te worden bediend met minimaal de frequentie van een C-lijn.

Rijtijd

- 3.1.35 De Concessiehouder hanteert reële rijtijden. Deze volstaan om normale (kleine) verträgen op te vangen, maken een verantwoorde veilige rijstijl voor de chauffeur mogelijk en leiden niet tot vaak “stilstaan om de tijd af te wachten” onderweg.

- 3.1.36 Voor het eerste dienstregelingjaar van de Concessieperiode hanteert Concessiehouder in beginsel de rijtijden van de Dienstregeling 2020 op (delen van) routes die gelijk zijn. Afwijkingen van die rijtijden motiveert hij concreet in zijn Vervoerplan 2023, toegesneden op dat traject en die periode. Dit geldt zeker ook voor het hanteren van kortere rijtijden.
- 3.1.37 Specifiek gedurende de eerste maanden van de Concessieperiode analyseert Concessiehouder de rijtijden. De analyse omvat in ieder geval Lijnen die de Concessieverlener aangeeft op basis van klachten van Reizigers en eigen analyse. Wanneer rijtijden aanpassing behoeven om de kwaliteit voor de Reiziger te verbeteren, voert Concessiehouder dat op korte termijn door, ten laatste bij begin van de zomerschoolvakantie in 2023. Voor de extra DRU's in het eerste jaar na start van de Concessie geeft de Concessieverlener geen vergoeding in de vorm van meerwerk, noch kan Concessiehouder deze compenseren door elders minder DRU's te produceren. De extra DRU's worden toegevoegd aan zijn DRU-aanbod en gelden voor elk volgend jaar. Oftewel, de werkelijk gereden DRU's in het jaar 2023 zijn het Standdaarddienstregelingjaar en referentiekader voor het volgende jaar.

Infrastructuur

Wegbeheerders hebben geïnvesteerd in doorstromingsmaatregelen voor de Bus en toegankelijke halten of hebben voornemens hiertoe. In bijlage 4.7 is informatie over (nieuwe) infrastructuur opgenomen.

- 3.1.38 De Concessiehouder maakt gebruik van de Infrastructuur specifiek voor de Bus. Concessiehouder kan hiervan afwijken wanneer hij aantoont dat dat vervoerkundig wenselijk is en Concessieverlener hiermee instemt. In zijn Vervoerplan 2023 besteedt hij hieraan aandacht.
- 3.1.39 Indien de Concessiehouder verbindingen wil aanbieden die nieuwe infrastructuur of aanpassingen aan bestaande infrastructuur vereisen (halten, busbanen, verkeerslichtenbeïnvloeding of anderszins), neemt Concessiehouder contact op met de betreffende wegbeheerder(s) om de haalbaarheid daarvan in beeld te brengen. Hij kan er niet op voorhand vanuit gaan dat de wegbeheerder dit realiseert.
- 3.1.40 Bij het maken van busroutes houdt de Concessiehouder rekening met de geschiktheid van wegen voor busverkeer. Dit gaat verder dan wettelijke bepalingen: in beginsel is een nieuwe busroute in 30-kilometer zones waar in de Dienstregeling 2020 geen Bus rijdt niet wenselijk, tenzij de betreffende Buslijn uitsluitend wordt uitgevoerd met Auto's of Concessiehouder dit overeenkomt met de wegbeheerder.
- 3.1.41 De verantwoordelijkheid voor inrichting en onderhoud van halten (exclusief haltepalen en halteborden) enabri's ligt bij de wegbeheerder. De Concessiehouder signaleert proactief problemen (bijvoorbeeld vandalisme) en doet suggesties voor verbeteringen.

- 3.1.42 Indien de Concessiehouder een halte wil verplaatsen, opheffen of toevoegen is schriftelijke toestemming nodig van de Concessieverlener en een verkeersbesluit van de wegbeheerder. De Concessiehouder dient dit zelf te regelen met de wegbeheerder.
- 3.1.43 Een actueel overzicht van toegankelijke bushaltes in het Concessiegebied is te vinden op de website <https://fryslan.haltencan.nl/>
- 3.1.44 De Concessiehouder heeft een proactieve houding bij de ontwikkeling van relevante infrastructuur in het Concessiegebied. Hij meldt problemen met infrastructuur, doorstroming, haltes en busstations aan de Concessieverlener en wegbeheerder en denkt proactief mee over oplossingen.
- 3.1.45 De wegbeheerder kan wijzigingen aanbrengen in de beschikbare wegen en/of snelheidsremmende maatregelen aanbrengen. Indien de wegbeheerder dit voornemens is, treden wegbeheerder, Concessieverlener en Concessiehouder tijdig met elkaar in overleg. De concessiehouder dient hier actief op in te spelen en in overleg te treden. Zo nodig en voor zover mogelijk worden hierbij afspraken gemaakt over bijvoorbeeld ontheffing van specifieke Concessie-eisen of opname in het jaarlijkse Vervoerplan. Concessieverlener kan door de Concessiehouder nooit verantwoordelijk worden gehouden voor (de gevolgen van) het handelen van de wegbeheerder (behoudens wanneer Concessieverlener zelf de wegbeheerder is).

Jaarlijks Vervoerplan

- 3.1.46 Het is Concessiehouder toegestaan éénmaal per jaar de Dienstregeling te wijzigen. Hij neemt deze voorstellen voor de Dienstregeling op in zijn jaarlijkse Vervoerplan. Tijdens de implementatieperiode wordt het jaarlijkse Vervoerplan voor 2023 voorgelegd aan het ROCOV Fryslân conform de procedure zoals beschreven in 3.2.14 t/m 3.2.18.
- 3.1.47 Naast de jaarlijkse dienstregelingwijziging zijn kleine tussentijdse dienstregelingwijzigingen (zoals een andere vertrektijd van een Rit om beter aan te sluiten op schooltijden) mogelijk mits de Concessieverlener deze goedkeurt. De procedure zoals beschreven in 3.2.14 t/m 3.2.18 is hierbij niet van toepassing tenzij de Concessieverlener anders bepaalt.
- 3.1.48 Jaarlijks stelt de Concessiehouder een Vervoerplan op met daarin opgenomen de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod voor het komende jaar, de gevolgen voor de reizigers (in aantallen), mogelijke reisalternatieven alsmede ten minste:
- Wijzigingen in de lijnvoering, routes, haltes, frequenties, bedieningstijden, materieelinzet, Aansluitingen en tariefgevolgen voor reizigers.
 - Wijzigingen in de Opstapper.
 - Achtergronden van de wijzigingen en de wijze waarop deze bijdragen aan een beter product voor de reiziger.
 - Wijze waarop de Concessiehouder de (potentiële) vraag heeft bepaald.
 - Overzicht met wijzigingen in het aantal Dienstregelinguren per Lijn en per dagsoort op basis van een standaard dienstregelingjaar.
 - Evaluatie van maatregelen die in het voorgaande Vervoerplan zijn doorgevoerd.

- 3.1.49 De Concessieverlener kan voorstellen aandragen voor het Vervoerplan, onder andere als gevolg van de gesprekken met de Mienskip. Deze voorstellen kondigt Concessieverlener tijdig aan.
- 3.1.50 De Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie het Openbaar vervoer-netwerk, de Dienstregeling en de Opstapper verder en benut hierbij de overleg-structuren zoals beschreven in paragraaf 3.2.
- 3.1.51 Het Vervoerplan omvat elk jaar minstens het aantal Dienstregelingen van het voorgaande jaar (op basis van het standaarddienstregelingjaar), tenzij Concessieverlener vooraf anders besluit. In een dergelijk geval treedt Concessieverlener met Concessiehouder in overleg over omvang, vorm, financiële en eventuele andere consequenties.
- 3.1.52 De Concessieverlener keurt het Vervoerplan, eventueel gewijzigd, goed conform de dienstregelingprocedure in bijlage 4.8. Dit geldt ook voor het Vervoerplan voor het eerste jaar van de Concessie.

Dienstregeling

- 3.1.53 De Dienstregeling dient zoveel mogelijk ieder uur dezelfde vertrek- en aankomsttijden te hebben. Daarbij moet rekening worden gehouden met verschil in rijtijden tussen spits- en dalperioden. Daarnaast dienen de Ritten van een Lijn (en van Lijnen die gezamenlijk een relatie bedienen) gelijkmatig over het uur verdeeld te zijn. In specifieke gevallen, wanneer dit vervoerkundig gewenst is, mag van deze bepaling gemotiveerd worden afgeweken.
- 3.1.54 Met de koepels van het voortgezet onderwijs wordt door Concessieverlener structureel overleg gepleegd over het Openbaar vervoer. Concessieverlener hecht dan ook grote waarde aan de afstemming tussen Concessiehouder en de koepels van het voortgezet en bijzonder onderwijs aangaande de Dienstregeling en de afstemming van de Dienstregeling op schooltijden van de middelbare scholen en scholen voor bijzonder onderwijs.
- 3.1.55 De Concessiehouder mag tijdens schoolvakanties van de middelbare scholen in de regio Noord een beperkte Dienstregeling rijden mits deze voldoet aan de bepalingen over A-, B- respectievelijk C-lijnen. In zijn Vervoerplan 2023 geeft Concessiehouder aan op welke dagen hij een vakantiedienstregeling hanteert en hoe deze Dienstregeling eruit ziet.
- 3.1.56 Op Feestdagen wordt de Dienstregeling gereden als op zondag. In afwijking hierop geldt:
- op Koningsdag de Dienstregeling als op zaterdag;
 - op Bevrijdingsdag de Dienstregeling als op Werkdagen in Basisschoolvakanties (of zaterdagdienstregeling als Bevrijdingsdag op een zaterdag valt);
 - op de eerste vrijdag na Hemelvaartsdag de Dienstregeling als op Werkdagen in de Basisschoolvakanties;

- op Goede Vrijdag de Dienstregeling als op Werkdagen in de Basisschoolvakanties;
- op 31 december vervallen alle Ritten met een vertrektijd volgens Dienstregeling na 20.00 uur.

Aansluitingen

- 3.1.57 De Concessiehouder biedt goede Aansluitingen tussen Ritten op halten waar voor de reiziger logische overstappunten zijn. Er is sprake van een Aansluiting bij de volgende overstaptijden volgens Dienstregeling:
- van Bus/Auto op Bus/Auto: 2- 8 minuten;
 - van Bus/Auto op trein v.v.: 5 - 10 minuten;
 - van Bus/Auto op Veerboot v.v.: 10 - 20 minuten.
- Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk maakt dat dit ten goede komt van de aansluitingskwaliteit/betrouwbaarheid voor de reiziger.
- 3.1.58 Voor de Aansluiting van Bus/Auto op Veerboot v.v. zijn de toekomstige ontwikkelingen van de veerdiensten is de informatie in bijlage 4.16 relevant.
- 3.1.59 In zijn Vervoerplan 2023 geeft de Concessiehouder aan welke Aansluitingen hij biedt (bijvoorbeeld door aansluitschema's). Hij maakt daarbij inzichtelijk welke aansluitingen vallen binnen de in 3.1.57 genoemde overstaptijden (en derhalve kwalificeren als 'goede aansluitingen').
- 3.1.60 De Concessiehouder maakt met concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken over Aansluitingen, ook bij vertragingen of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders. Deze afspraken legt Concessiehouder na gunning ter advisering voor aan het ROCOV Fryslân en ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener. Na goedkeuring door Concessieverlener worden de afspraken schriftelijk vastgelegd.
- 3.1.61 Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling dient de verkeersleiding van de Concessiehouder te communiceren met de verkeersleidingen van de aangrenzende concessiehouders, teneinde invulling te geven aan de op grond van 3.1.60 gemaakte afspraken over Aansluitingen bij vertragingen en uitval van Ritten. Chauffeurs dienen proactief (rechtstreeks onderling of met behulp van de verkeersleiding) te trachten om Aansluitingen te garanderen en tevens proactief te communiceren naar reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.
- 3.1.62 Als een in de Dienstregeling aangeboden Aansluiting gemist wordt en de wachttijd tot de geplande vertrektijd van de volgende Rit naar dezelfde bestemming als de gemiste rit meer dan 30 minuten bedraagt (dit geldt dus ook voor de laatste Rit van de dag), dient de Concessiehouder te zorgen voor vervangend vervoer voor de getroffen reiziger(s).
- 3.1.63 De Aansluitingen dienen meegenomen te worden in de rapportage over aansluitpunctualiteit (Optioneel Element 2 uit MIPOV 2008).

Vervoer bij Evenementen

- 3.1.64 Bij Evenementen zijn de eisen aan in te zetten capaciteit zoals opgenomen in 3.3.20 tot en met 3.3.23 onverminderd van kracht.
- 3.1.65 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig in overleg treden met de organisatoren van Evenementen over de inzet van het Openbaar vervoer.
- 3.1.66 Het staat de Concessiehouder vrij om extra Openbaar vervoer buiten de reguliere Lijnen en Bedieningsperiode aan te bieden, al dan niet tegen een vergoeding van de betrokken organisator en alleen na toestemming van de Concessieverlener. Hierbij mag de Concessiehouder afwijkende tarieven en producten hanteren ten opzichte van het Friese Producten- en Tarievenhuis.
- 3.1.67 De Concessiehouder dient rekening te houden met omvangrijke Evenementen. Voor zover nu kan worden voorzien zijn dat in ieder geval:
- Wedstrijden of andere Evenementen in het Thialfstadion in Heerenveen
 - Evenementen in het Abe Lenstrastadion in Heerenveen
 - Elfstedentocht
 - Sneekweek
 - PC Franeker
 - Oerol (Terschelling)
- 3.1.68 Indien bij Evenementen (waaronder schaatswedstrijden) in het Thialfstadion geen treinen halteren op station Heerenveen IJstadion, dient Concessiehouder extra vervoer te verzorgen tussen station Heerenveen en het Thialfstadion voor zover de vervoercapaciteit op de reguliere Buslijnen onvoldoende is om alle reizigers te vervoeren.
- 3.1.69 Indien een Elfstedentocht gehouden wordt in Fryslân, gelden voor het Openbaar vervoer het draaiboek, de voorwaarden en de financiële afspraken die als bijlage 4.14 zijn opgenomen. Het draaiboek wordt in overleg tussen de betrokkenen regelmatig aangepast. De Concessiehouder moet zijn medewerking verlenen tot aanpassing van het draaiboek.

Klantoordeel

- 3.1.70 Concessieverlener hanteert een streefwaarde voor het algemene klantoordeel gebaseerd op de klantenbarometer. De streefwaarde is voor het stadsvervoer in Leeuwarden is 8,2 en voor de lijnen op het vaste land 7,8. Voor de (Friese) Waddeneilanden is de streefwaarde 8,4.
- Wanneer deze streefwaarde niet behaald worden, dient Concessieverlener binnen drie maanden een verbeterplan in te dienen met concrete acties.

3.2 Marketing en ontwikkeling

Marketing

- 3.2.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het vermarkten van het Openbaar vervoer. Ook zal de concessiehouder meewerken aan initiatieven van de concessieverlener om het gebruik van het Openbaar vervoer te stimuleren. Bij zijn Inschrijving voegt Inschrijver, als onderdeel van het Ontwikkelplan, een marketingstrategie waarin hij aangeeft hoe hij het gebruik van het Openbaar vervoer en de reizigerstevredenheid verbetert en reizigers op de hoogte brengt van de mogelijkheden van het door hem aangeboden vervoer. Ook beschrijft de Inschrijver welk jaarlijks budget hij waarvoor aanwendt en wat het beoogde resultaat van de inspanningen is in termen van percentage reizigersgroei, cijfer voor reizigerstevredenheid en percentage omzetgroei.
- 3.2.2 De marketingstrategie bevat een marktwerkingsplan voor het eerste dienstregelingjaar van de Concessie. Voor de daarop volgende jaren stelt de Concessiehouder jaarlijks vooraf een marktwerkingsplan op. In dit plan worden de marketingactiviteiten, een planning en het beoogde doel en resultaat per marketingactiviteit vastgelegd.
- 3.2.3 De Concessiehouder monitort de effecten van de marktwerkingsacties. Op basis hiervan actualiseert hij jaarlijks zijn marktwerkingsplan, en neemt daarin relevante actuele ontwikkelingen en de wensen van de Concessieverlener mee.
- 3.2.4 De effecten van de marketinginspanningen worden ieder kwartaal met de Concessieverlener besproken en geëvalueerd. Op verzoek van de Concessieverlener kan een bijstelling van de marketinginspanningen plaatsvinden binnen het door de Concessiehouder in de Inschrijving genoemde beschikbare budget.
- 3.2.5 De Concessiehouders en Concessieverlener in Noord Nederland werken samen aan een gezamenlijke communicatie over en de marketing van het Openbaar vervoer in Noord Nederland. De Concessiehouder werkt hieraan mee en neemt deel aan eventuele overleggen hierover.

Ontwikkeling van de Concessie gedurende de looptijd

De Provincie Fryslân streeft naar een continue verbetering van het Openbaar vervoer en de Opstapper (dan wel een eventueel vervangend vervoerproduct) gedurende de looptijd van de Concessie.

- 3.2.6 Concessieverlener en Concessiehouder werken samen aan de ontwikkeling van het (Openbaar) vervoer. De Concessiehouder organiseert hiervoor een ontwikkeloverleg en een beheeroverleg. De Concessieverlener organiseert een concessieoverleg. In het beheeroverleg wordt op taakveldniveau tussen medewerkers van de provincie en de Concessiehouder afgestemd en waar nodig bijgestuurd. In het ontwikkeloverleg worden (nieuwe)projecten geïnitieerd en besproken. Besluitvorming vindt plaats in het Concessieoverleg.

- 3.2.7 De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor de Concessie (de "concessiemanager"). De concessiemanager zet zich proactief in voor het beheer en de ontwikkeling van het Openbaar vervoer in het concessiegebied.
- 3.2.8 De concessiemanager neemt deel aan het Beheeroverleg, het Ontwikkeloverleg en het Concessieoverleg met de betrokken verantwoordelijken van de provincie Fryslân. Zie ook 3.3.47 tot en met 3.3.49.
- 3.2.9 De concessiemanager beschikt over mandaat van de zijde van de Concessiehouder om te kunnen beslissen over wijzigingen in het vervoeraanbod.
- 3.2.10 Indien tijdens de looptijd de concessiemanager wegvalt, wordt deze vervangen door iemand die over de voor deze functie noodzakelijke kennis, ervaring, competenties en mandaat beschikt.
- 3.2.11 Naast de concessiemanager zet de Concessiehouder voldoende (zoveel mogelijk vaste) medewerkers in voor het beheren en het (door)ontwikkelen van de Concessie tijdens de gehele looptijd inclusief het implementeren van vernieuwingen en pilots/projecten. Voor deze personen gelden de volgende eisen:
- Elk van deze personen heeft een relevante HBO- of WO-opleiding.
 - Tezamen zijn deze personen voor minimaal 1 FTE per jaar beschikbaar voor de ontwikkeling van deze Concessie (niet zijnde het regulier beheer).
 - Tezamen hebben deze personen kennis over en aantoonbare ervaring met:
 - Het leiden van projecten en het implementeren van (nieuwe) vervoersconcepten;
 - Vervoerkunde, inclusief lokale/regionale kennis;
 - Marketing, communicatie en tarieven in het Openbaar vervoer;
 - Materieel, duurzaamheid en milieu;
 - De aansturing en begeleiding van rijdend personeel.
- 3.2.12 In het Concessieoverleg wordt besloten over pilots en projecten op basis van goed onderbouwde marktconforme businesscases. Zowel Concessieverlener als Concessiehouder kunnen ideeën aandragen voor nieuwe pilots en projecten. De Concessieverlener verwacht een proactieve houding van de Concessiehouder. Nieuwe pilots en projecten maken onderdeel uit van het vast te stellen jaarlijkse Vervoerplan (3.1.48). De Concessiehouder werkt op verzoek mee aan het realiseren van nieuwe initiatieven als gevolg van de gesprekken met de Mienskip.
- 3.2.13 Voor 1 januari 2027 levert Concessiehouder een uitgebreide evaluatie van de eerste jaren van de Concessie met voorstel voor de doorontwikkeling van het OV in de tweede helft van de Concessieperiode. Deze evaluatie bevat in ieder geval voor de totale Concessie en per Lijn (of groep Lijnen):
- De werking en resultaten van het door de Concessiehouder gedane aanbod bij start van de Concessie.
 - De ontwikkeling in de klanttevredenheid (OV-klantenbarometer).
 - Het OV-gebruik (onder andere het aantal instappers, reizigerskilometer en kosten dekking).

- De ontwikkeling van de Reizigersopbrengsten.
- De uitvoeringskwaliteit (Punctualiteit, Rituitval, Informatieverstrekking) afgelopen jaren.
- De resultaten Marketing.
- Het effect van gewijzigde tarieven, producten en/of betaalwijzen.
- De werking en resultaten (indien bij door de Concessiehouder uitgevoerd) Opstap- per en nieuwe vormen van Maatwerk Platteland.

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

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

Op basis van de evaluatie en het voorstel voor de doorontwikkeling kan de Concessie- verlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Pro- gramma van Eisen, de Financiële Bepalingen en bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van de gemaakte afspraken af te dwin- gen.

Samenwerking met het ROCOV Fryslân

- 3.2.14 Conform de Wet personenvervoer 2000 (artikel 31) biedt de Concessiehouder consu- mentenorganisaties (vertegenwoordigd in het ROCOV Fryslân) ten minste eenmaal per jaar gelegenheid advies aan haar uit te brengen over een voorgenomen wijziging van de Dienstregeling, producten, tarieven en overige in de Concessiebeschikking gere- gelde onderwerpen. Voor het jaarlijkse Vervoerplan worden de termijnen zoals in de dienstregelingsprocedure omschreven gehanteerd.
- 3.2.15 Voordat advies wordt uitgebracht, stelt de Concessiehouder het ROCOV Fryslân in de gelegenheid overleg met haar te voeren. De Concessiehouder zendt binnen vier weken na het overleg een verslag van dit overleg naar het ROCOV en stuurt een afschrift aan de concessieverlener.
- 3.2.16 De Concessiehouder betreft het in 3.2.14 bedoelde advies bij de uitvoering van de Con- cessie en informeert het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener uiterlijk zes weken voor de ingangsdatum van de maatregelen schriftelijk over de wijze waarop dit ge- beurt.
- 3.2.17 Indien de Concessiehouder het advies van het ROCOV Fryslân niet of niet geheel volgt deelt hij schriftelijk aan het ROCOV en de Concessieverlener zijn beweegredenen daar- voor mee. Een van het advies van het ROCOV Fryslân afwijkend plan wordt door de Concessiehouder niet ingezet voordat de Concessieverlener dit schriftelijk heeft goed- gekeurd.

- 3.2.18 Bij wijzigingen aan grensoverschrijdende verbindingen overlegt de Concessiehouder ook met de Concessieverlener, Concessiehouder en het consumentenplatform van het betreffende Concessiegebied.

3.3 Uitvoeringskwaliteit en monitoring

In deze paragraaf worden eisen gesteld aan de kwaliteit van de exploitatie van het Openbaar vervoer en de wijze waarop de Concessieverlener deze in de gaten houdt. Aan de orde komen:

- Concrete eisen aan de uitvoeringskwaliteit: punctualiteit, Aansluitingen, rituitval, overmacht, capaciteit.
- Concessiebeheer en monitoring.

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

Uitvoeringskwaliteit

- 3.3.1 Minimaal 90% van de Ritten van het Openbaar vervoer komen – gemeten op maand-basis op lijnniveau - op tijd aan op eindhaltes en Knooppunten. ‘Op tijd’ is gedefinieerd als: aangekomen uiterlijk 180 seconden na de vastgestelde aankomsttijd volgens Dienstregeling. Buslijnen die aansluiten op Veerboten zijn uitgezonderd van de punctualiteitseisen omdat deze Lijnen moeten wachten op de Veerboten. Het gaat hier om Lijnen die Aansluiting bieden op de Veerboten niet zijnde sneldiensten en watertaxi’s in Harlingen, Holwerd, Lauwersoog en de havens op de Friese Waddeneilanden.
- 3.3.2 Geen enkele Rit van het Openbaar vervoer vertrekt te vroeg van de beginhalte of een Knooppunt onderweg. ‘te vroeg’ is gedefinieerd als vertrokken meer dan 60 seconden voor de vastgestelde vertrektijd volgens Dienstregeling.
- 3.3.3 Indien de situatie zich voordoet waarin de opgenomen punctualiteitsnormen niet kunnen worden gehaald vanwege een structurele belemmering die buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder is gelegen, geldt dat indien en voor zover de belemmeringen binnen de invloedssfeer van de wegbeheerder zijn gelegen, de Concessiehouder tijdig 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 voor de reiziger tot een minimum beperkt.
- 3.3.4 De Concessieverlener en de Concessiehouder treden in overleg over hoe met de in 3.3.3 genoemde belemmeringen, in het geval deze structureel zijn, om te gaan in rela-

tie tot de stiptheidsnormen. De Concessiehouder maakt daarbij aannemelijk dat de belemmeringen invloed hebben op het uitvoeren van de Dienstregeling en de stiptheidsnormen.

Rituitval

- 3.3.5 Het aantal uitgevallen Ritten, waarbij geen sprake is van overmacht aan de zijde van de Concessiehouder (zie 3.3.17 tot en met 3.3.19), mag per kalenderkwartaal maximaal 0,2% van het totaal aantal Ritten in de Dienstregeling bedragen.
NB: uitgevallen Ritten tellen ook als Ritten die niet op tijd zijn conform 3.3.1.
- 3.3.6 Voor uitgevallen Ritten ontvangt de Concessiehouder geen Exploitatiebijdrage, tenzij naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van overmacht (zie 3.3.17 tot en met 3.3.19). Voor deels uitgevallen Ritten wordt het niet-gereden deel van de Rit niet uitbetaald, tenzij naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van overmacht (zie 3.3.18).

Wegwerkzaamheden

- 3.3.7 De Concessieverlener heeft met andere wegbeheerders in het Concessiegebied de afspraak gemaakt om de Concessiehouder tijdig te informeren en te consulteren ten aanzien van noodzakelijke omleidingen als gevolg van wegwerkzaamheden en/of Evenementen die gevolgen hebben voor de exploitatie van het Openbaar vervoer, de Opstapper en de Buurtbus.
- 3.3.8 De Concessieverlener zal, voor zover hij ook wegbeheerder is en voor zover hij over informatie terzake beschikt, de Concessiehouder tijdig informeren en indien mogelijk consulteren ten aanzien van noodzakelijke omleidingen als gevolg van wegwerkzaamheden en/of Evenementen die gevolgen hebben voor de exploitatie van het Openbaar vervoer.
- 3.3.9 De Concessiehouder heeft één aanspreekpunt voor wegbeheerders om te overleggen over wegwerkzaamheden. De Concessiehouder zorgt ervoor dat dit aanspreekpunt van de Concessiehouder gedeeld wordt met de verschillende wegbeheerders.
- 3.3.10 De Concessiehouder neemt bij wegwerkzaamheden op een route van het Openbaar vervoer het initiatief om tijdig met een alternatieve route of een andere oplossing te komen waardoor de reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden en bestaande Aansluitingen zoveel mogelijk in stand blijven. De omleiding heeft geen consequenties voor de reiskosten van de reiziger. De Concessiehouder dient de Concessieverlener terzake vooraf te informeren.
- 3.3.11 Wanneer het rijden van de gebruikelijke route van het Openbaar vervoer niet mogelijk is door wegwerkzaamheden, kan de Concessiehouder afwijken van de route en Dienstregeling voor zolang de genoemde werkzaamheden dit noodzakelijk maken. De Concessiehouder dient, voor zover mogelijk, halten die niet zijn gelegen aan het traject waarop de werkzaamheden plaatsvinden te blijven bedienen. Bij geplande langdurige

werkzaamheden van drie maanden of langer maakt Concessiehouder een tijdelijke Dienstregeling. Deze wordt ter goedkeuring aan Concessieverlener voorgelegd en minimaal één maand voor ingang gecommuniceerd op in ieder geval de onderhavige, tijdelijk vervallen halten.

- 3.3.12 Indien een Kern door afwijkingen op de Dienstregeling in het geheel niet meer bediend kan worden met de Lijn(en) waarop de wegwerkzaamheden plaatsvinden, dan biedt Concessiehouder vervangend Vervoer aan met dezelfde frequenties als de vervallen/omgeleide Lijn, tenzij hij aantoont dat dit niet mogelijk is of onevenredig veel kost in relatie tot het aantal reizigers.
- 3.3.13 De eventuele extra exploitatiekosten en/of opbrengstendering die voortvloeien uit wegwerkzaamheden zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. Alleen in uitzonderlijke gevallen, als de extra rijtijd per Rit door wegwerkzaamheden meer dan drie minuten bedraagt en gedurende een periode van minimaal negen maanden zich voordoet, kan Concessiehouder deze extra rijtijd onderdeel laten zijn van zijn jaarlijkse Vervoerplan.
- 3.3.14 De Concessiehouder is primair verantwoordelijk om Buurtbusorganisaties tijdig te informeren over werkzaamheden die de exploitatie van Buurtbuslijnen beïnvloeden. Indien Concessiehouder, Buurtbusorganisatie en wegbeheerder dit overeenkomen, mogen wegbeheerder en Buurtbusorganisatie dit rechtstreeks regelen.
- 3.3.15 De Concessiehouder informeert reizigers bij kortdurende wegwerkzaamheden minimaal één week voor aanvang van de werkzaamheden tenminste via de website van de Concessiehouder, in de Bus op de Buslijnen waarop de werkzaamheden betrekking hebben en op de betreffende halte. Bij langdurige wegwerkzaamheden (meer dan 3 weken) dient dit minimaal één maand van tevoren te gebeuren. De informatie over de werkzaamheden bestaat uit (1) de aard en duur van de werkzaamheden en (2) de gevolgen voor de beschikbaarheid van halten en de routes van Buslijnen, inclusief reisadvies.
- 3.3.16 Een aantal (grote) werkzaamheden is op dit moment reeds gepland. Op de website <https://melvin.ndw.nu/public> is informatie te vinden over geplande wegwerkzaamheden in Fryslân. De planning is indicatief.

Overmacht

- 3.3.17 Indien sprake is van overmacht voor de Concessiehouder (naar beoordeling van de Concessieverlener) worden de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft opgeschort zolang de overmachttoestand voortduurt. De Concessiehouder spant zich in en neemt waar mogelijk maatregelen om de negatieve gevolgen van overmacht voor de reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder dient de Concessieverlener zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmachttoestand - schriftelijk /per mail en onderbouwd op de hoogte te brengen.

- 3.3.18 Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis die een partij beperkt of verhindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 3.3.19 Gebeurtenissen die voortvloeien uit het handelen of uit ziekte van het personeel van de Concessiehouder en/of eventuele onderaannemers (waaronder stakingen en/of werkonderbrekingen) en gebeurtenissen die voortvloeien uit het functioneren van het materieel van de Concessiehouder of onderaannemer vallen niet onder overmacht. Concessieverlener zal in het geval van landelijke (wilde) stakingen geen Boetes opleggen. Niet gereden Ritten worden niet vergoed.

Vervoerscapaciteit

- 3.3.20 De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om reizigers prettig en comfortabel en met inachtneming van 3.3.21 t/m 3.3.24. te vervoeren.
- 3.3.21 De door de Concessiehouder in te zetten materieelcapaciteit moet voldoende zijn voor de vervoervraag. De Concessiehouder dient op eigen kosten zo nodig Versterkingsritten in te zetten wanneer de conform Vervoerplan/Dienstregeling aangeboden capaciteit per Rit niet afdoende is. De concessieverlener zal over deze ingezette versterkingen worden geïnformeerd.
- 3.3.22 Alleen in de Spitsperiode is het toegestaan dat het aantal reizigers in het Voertuig groter is dan het aantal beschikbare zitplaatsen. Reizigers hoeven tijdens een Rit nooit langer dan vijftien minuten te staan. Gemiddeld over vier weken buiten de schoolvakanties mag de bezetting per Rit niet hoger zijn dan het aantal Zitplaatsen + 50 % van het wettelijk toegestane maximum aantal staanplaatsen.
- 3.3.23 De Concessiehouder heeft de plicht om alle reizigers die op een halte staan en te kennen geven mee te willen, te vervoeren. Wanneer er nog passagiers bij de halte staan, de volgende Rit meer dan 30 minuten later vertrekt en de in 3.3.22 genoemde inzetnormen zijn bereikt, dan dient een extra Voertuig ingezette worden. Dit extra Voertuig dient binnen 30 minuten na de oorspronkelijke vertrektijd vanaf de betreffende halte te vertrekken en de geplande route te vervolgen.
- 3.3.24 Als blijkt dat de geboden capaciteit op (een gedeelte van) een Rit gedurende 10 achtereenvolgende Werkdagen (weekend niet meegerekend) onvoldoende is op basis van de artikelen 3.3.21 en 3.3.23 neemt de Concessiehouder maatregelen waardoor binnen 3 dagen de capaciteit wel voldoende is. Bij ingang van het nieuwe schooljaar geldt een termijn van 5 achtereenvolgende Werkdagen.
- 3.3.25 Tijdens drukke perioden wordt op de Lijnen die aansluiten op de veerdiensten voldoende inzet van extra Ritten en/of Versterkingsritten gepleegd, zodanig dat reizigers niet de Aansluiting op de boot missen door gebrek aan capaciteit.

Aan te leveren data, informatie en dashboard

In deze paragraaf wordt ingegaan op de aan te leveren data, informatie en dashboard. Uitgangspunt is dat de vervoerder zelf aantoont dat hij voldoet aan de eisen die zijn gesteld. De Concessiehouder verstrekt ten behoeve van monitoring van de eisen, het aanbod van de vervoerder bij de Inschrijving en het ontwikkelen van de Concessie gegevens, rapportage en analyses zoals beschreven via een dashboard. De vervoerder rapporteert over alle aspecten en eisen die samenhangen met de concessie. In een kwartaalrapportage geeft de vervoerder voor ieder aspect/eis aan hoe hierop gescoord wordt en wat de trend is.

- 3.3.26 Het dashboard is een actueel online platform met een analyse- en exportfunctie dat te allen tijde volledig toegankelijk en bruikbaar is voor de Concessieverlener. In het dashboard dient de informatie op zoveel mogelijk relevante manier gefilterd en of geaggregeerd te kunnen worden (bijvoorbeeld per Lijn, per uurblok, dagsoort, kaartsoortgebruik, type Lijn, meerdere Lijnen samen) door zowel Concessiehouder als Concessieverlener. Het dashboard bevat minimaal de gegevens volgens de MIPOV standaarden (of diens opvolgers) zie bijlage 4.19. Het dashboard bevat tevens de gegevens van de Opstapper (zie ook artikel 3.10.31).
- 3.3.27 De Concessiehouder stelt op verzoek van de Concessieverlener om niet licenties voor het dashboard beschikbaar, zodat de Concessieverlener gerechtigd is gebruik te maken van dit dashboard tot minimaal 5 jaar na afloop van de Concessie.
- 3.3.28 De data en rapportages dienen de gehele concessieduur beschikbaar te zijn voor de Concessieverlener. Na afloop van de concessieduur dient de data via het platform nog minimaal 5 jaar voor de Concessieverlener beschikbaar te zijn. De Concessiehouder en Concessieverlener maken tijdens de implementatie van de Concessie nadere afspraken over de indeling van het platform en de analysefunctie.
- 3.3.29 Concessiehouder verstrekt verder viermaal per jaar een kwartaalrapportage, met daarin opgenomen:
- Een overzicht van het lijnennet, de kwantiteiten (DRU's), reizigersaantallen en reizigersopbrengsten per papieren kaartsoort en propositie op de OV-chipkaart en/of andere betaalwijzen.
 - Een overzicht van gebruik van de Opstapper en/of andere vormen van door de Concessiehouder uitgevoerd maatwerk.
 - De belangrijkste kwaliteitsindicatoren en veranderingen daarin (waaronder in ieder geval aansluitpunctualiteit, rijtijden en rituitval).
 - Een verslag van gevoerd beheeroverleg en overleg met derden over uitvoeringskwaliteit, inclusief een overzicht van de gemaakte afspraken en de stand van zaken.
 - De voortgang van de transitie Zero Emissie en invulling aan Circulariteit.
 - Een vooruitblik op te verwachten kansen en knelpunten.
- Deze kwartaalrapportage is belangrijke input voor het reguliere beheeroverleg.

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

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

- 3.3.39 De Concessiehouder stelt, met in achtneming van wet- en regelgeving, alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-Chipkaart zonder voorbehoud beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met inachtneming van wet- en regelgeving. Ingeval de Concessiehouder in de toekomst gebruik gaat maken van andere 'kaartdragers' dan de OV-Chipkaart en/of van andere betaalmethodes, dient hij alle informatie die voortkomt uit het gebruik van deze kaartdragers en/of betaalmethodes op overeenkomstige wijze als geldt voor de OV-Chipkaart aan de Concessieverlener beschikbaar te stellen met inachtneming van wet- en regelgeving.
- 3.3.40 Maanddata dienen binnen 3 weken na verstrijken van de betreffende maand in het dashboard te worden opgenomen en kwartaaldata binnen 6 weken na verstrijken van het betreffende kwartaal. Jaardata binnen 10 weken na verstrijken van het betreffende jaar.
- 3.3.41 De Concessiehouder dient medewerking te verlenen aan het gebruik door de NDOV-loketten en de NDOV Uitvoeringsorganisatie van data uit Voertuigvolgsystemen t.b.v. het verbeteren, verstrekken en gebruiken van reisinformatie.
- 3.3.42 ICT-systemen die in de Voertuigen worden geplaatst, dienen onder andere aan te sluiten bij de landelijke BISON-standaarden.
- 3.3.43 Concessiehouder dient alle op grond van de Dienstregeling gereden Ritten van begin tot eindpunt te volgen en loggen, onder meer voor het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van realtime Reisinformatie. Het aantal geheel of gedeeltelijk niet-gevolgde/niet-gelogde Ritten van het Regulier OV bedraagt maximaal 2%. Concessiehouder rapporteert elk kwartaal aan Concessieverlener over het aantal Ritten dat niet gevolgd is.
- 3.3.44 De Concessiehouder biedt met ingang van de Concessie of uiterlijk per 1 januari 2023, tegen een tarief van ten hoogste €2000,- per jaar, een API-koppeling voor de verkoop en betaling van in ieder geval het Friese Producten- en Tarievenhuis in bijlage 4.18 door derden, zoals MaaS-dienstverleners, tenzij de Concessieverlener in landelijk verband besluit tot een andere, uniforme wijze van gegevensuitwisseling.
- 3.3.45 De Concessiehouder conformeert zich in beginsel om niet aan de uitvoering van afspraken die de Concessieverlener in landelijk verband maakt (op ten hoogste jaarlijkse basis) over de ontwikkeling van een publieke of publiek-private data-infrastructuur ten behoeve van de uitwisseling van gegevens tussen de Concessiehouder, andere concessiehouders, mobiliteitsaanbieders en MaaS-dienstverleners.

- 3.3.46 Het is de Concessiehouder toegestaan om het gebruik door een derde van de API en/of gegevens over de dienstverlening van de Concessiehouder (tijdelijk) te beëindigen op het moment dat de betreffende derde bij herhaling:
- gegevens niet tijdig, volledig en/of transparant weergeeft; en/of
 - gegevens over de planning en/of verkoop van diensten van de Concessiehouder niet (in een afgesproken format en zonder additionele kosten) aan de Concessiehouder en/of de Concessieverlener beschikbaar stelt; en/of
 - klachten en verzoeken tot annulering van een reis of restitutie van reiskosten betreffende de dienstverlening van de Concessiehouder niet doorgeeft; en/of
 - klachten en/of verzoeken tot restitutie van reiskosten betreffende zijn dienstverlening die bij de Concessiehouder zijn ingediend, niet op correcte wijze afhandelt; en/of
 - niet voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in 3.7.19; en/of
 - niet langer voldoet aan een landelijk overeengekomen (MaaS-ready) keurmerk.

Concessiebeheer

De Concessieverlener wil de vinger aan de pols houden bij de uitvoering van de Concessie. Voor een goede verdere ontwikkeling van het Openbaar vervoer is het belangrijk om inzicht te hebben in de ontwikkeling van reizigersaantallen, doelgroepen, reisgedrag en opbrengsten. Daarnaast wil de Concessieverlener een beeld hebben van de belangrijkste knelpunten in de uitvoering om daarin zondig bij te kunnen sturen, en - desnoods- Boetes op te leggen. De Boeteregeling zal met name geënt zijn op het (financiële) voordeel dat de Concessiehouder genoten heeft van het niet nakomen van bepaalde voorwaarden en het financiële nadeel dat hij reizigers berokkend heeft en wordt nader uitgewerkt in het Bestek. Daarnaast kan de Concessieverlener het opleggen van Boetes inzetten als effectieve prikkel voor de Concessiehouder om concessievoorschriften na te leven.

- 3.3.47 De Concessiehouder, waaronder in ieder geval inbegrepen de concessiemanager, neemt actief deel aan het beheer en ontwikkeloverleg over de uitvoering van de Concessie en onderneemt proactief actie op de gezamenlijk geconstateerde verbeterpunten.
- 3.3.48 Het beheeroverleg vindt 1x per 3-4 weken plaats. In het beheeroverleg komen onder meer de volgende zaken aan de orde:
- uitvoering (skwaliteit) in het algemeen;
 - klachten (aantallen / aard / verbeterpunten);
 - dienstregelingzaken;
 - communicatie en marketing;
 - Sociale Veiligheid.
- Concessiehouder is proactief in het (tussentijds) melden, aan de orde stellen en in actie komen bij afwijkingen van de afspraken en eisen of zaken die in het belang zijn van de reizigers en/of de Concessieverlener.

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

3.4 Materieel en milieu

De Concessieverlener wil de milieuprestatie van het Openbaar vervoer verbeteren en streeft naar een volledige Zero Emissie (ZE) vloot in Fryslân in 2030 en zo mogelijk al eerder. Concessiehouder dient bij de aanbestedingsprocedure een Duurzaamheids- en materieelplan op te stellen waarin hij zijn aanbod beschrijft met de daarbij behorende milieuvoordelen.

Om het Openbaar vervoer aantrekkelijk te houden voor de reiziger worden hoge eisen gesteld aan het comfort en de toegankelijkheid van het materieel.

De materieeleisen voor de Opstapper zijn in paragraaf 3.10 uitgewerkt.

De materieeleisen voor de Waddeneilanden zijn in paragraaf 3.11 uitgewerkt.

In het Bestek voor de aanbesteding is een overeenkomst opgenomen t.a.v. overname elektrische Bussen en Laadinfrastructuur van de huidige Concessiehouder. Dit betreffen een verplichte overname van in totaal 12 elektrische Bussen:

- waarvan 6 Bussen onderdeel uitmaken van de Stadsdienst Leeuwarden incl. bijbehorende Laadinfrastructuur;
- waarvan 6 Bussen op Schiermonnikoog incl. bijbehorende Laadinfrastructuur en onderhoudscontract.

Er is een eventuele overname van een waterstof HOV-Bus n.a.v. een pilotproject. In het bestek wordt hierover informatie verstrekt.

Het huidige aantal ZE dienstregelingkilometers in de Concessie bedraagt circa 5%. De provincie eist in de nieuwe Concessie meer ZE dan in de huidige Concessie. De provincie wenst nog meer ZE en liefst volledig ZE en speelt hier met de gunningscriteria op in.

Voor ZE-materieel dat voor deze Concessie wordt aangeschaft geldt, indien de Concessiehouder dit wenst, een overnameregeling voor de opvolgende Concessie. (bijlage bij Bestek).

In de artikelen 3.4.1 t/m 3.4.50 zijn de eisen aan het materieel voor de Hoofdstructuur, Stadsvervoer en spitslijnen opgenomen. Er zijn aparte eisen opgenomen voor het materieel voor de Buurtbus (artikelen 3.4.51 t/m 3.4.61) en de Opstapper (artikelen 3.10.34 t/m 3.10.41).

Sinds juli 2016 geldt het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Doel van dit verdrag is dat de positie van mensen met een beperking verbetert. De toegankelijkheid van het OV is hier een belangrijk onderdeel van.

Inzet materieel

- 3.4.1 De Concessiehouder zet in de Concessie alleen materieel in dat is omschreven in het Duurzaamheids- en materieelplan in zijn Inschrijving (Versterkingsritten mogen afwijken van het Duurzaamheids- en materieelplan). Inzet van ander materieel is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
- 3.4.2 Tijdens de looptijd van de Concessie is er ruimte voor doorontwikkeling en innovatie op het gebied van duurzaamheid. De Concessiehouder is verplicht volledige medewerking te verlenen aan eventuele initiatieven of pilots op het gebied van duurzaamheid.
- 3.4.3 Het is de Concessiehouder toegestaan om op spitslijnen met een frequentie van drie of minder Ritten per dag per richting materieel in te zetten dat voldoet aan de eisen voor Versterkingsritten.

Leeftijd

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

Milieueisen materieel

- 3.4.5 De Bussen, niet zijnde ZE, voldoen aan de Euro 6-norm, uitgezonderd Bussen op Versterkingsritten.
- 3.4.6 Auto's die worden ingezet in het Openbaar vervoer (uitgezonderd Buurtbus) dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5-norm.
- 3.4.7 Materieel dat wordt ingezet op Versterkingsritten dient minimaal te voldoen aan de Euro 4-norm. Met uitzondering van de Waddeneilanden.
- 3.4.8 Concessiehouder is vrij in de keuze van brandstof/energiedrager dan wel aandrijftechniek ten behoeve van de inzet van Bussen op voorwaarde dat te allen tijde ten minste voldaan wordt aan de emissienormen zoals genoemd in artikel 3.4.5 en 3.4.7
- 3.4.9 Bij het gebruik van biobrandstoffen als energiedrager geldt dat de biomassa die daarvoor als grondstof dient, niet geschikt mag zijn om tot voedsel verwerkt te worden of dat de teelt van de biomassa voedselproductie verdringt (geen 'food-for-fuel').
- 3.4.10 Concessiehouder dient bij Inschrijving in het Duurzaamheids- en materieelplan een transitiepad aan te geven voor de inzet van ZE materieel gedurende de concessieperiode.
- 3.4.11 Bij start van de Concessie is het aantal ZE dienstregelingkilometers van de Bussen (groot materieel) verdubbeld t.o.v. de situatie 2020. Dat houdt in dat bij aanvang van de Concessie minimaal 10% van de dienstregelingkilometers moet worden uitgevoerd met ZE Bussen.

- 3.4.12 Concessieverlener behoudt zich het recht voor om in overleg met de Concessiehouder versnelling aan te brengen in de aangeboden duurzaamheidstransitie.
- 3.4.13 Materieel dat na 2025 instroomt in de Concessie voldoet is ZE.
- 3.4.14 Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener bij aanvang of tijdens de concessieperiode minder ZE-materieel in te zetten dan in het Duurzaamheids- en materieelplan is aangeboden. Aan de realisatie van het Duurzaamheids- en materieelplan is een Boetebeleid van de Concessieverlener gekoppeld.
- 3.4.15 Emissievrij geldt niet voor de apparatuur ten behoeve van klimaatbeheersing in deze Voertuigen, zoals standkachels of airconditioning. In geval deze apparatuur niet emissievrij is, maakt Concessiehouder voor deze apparatuur gebruik van duurzame bio-brandstoffen onder voorwaarde van het gestelde in 3.4.9.
- 3.4.16 Indien Concessiehouder gebruik maakt van elektriciteit voor het laden van de Voertuigen dient (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom te worden gebruikt. Deze Groene stroom wordt bij voorkeur regionaal opgewekt. De vervoerder toon dit aan door middel van Garanties van Oorsprong (GVO's). Deze GVO's draagt de Concessiehouder om niet over aan de Concessieverlener. De GVO's dienen afkomstig te zijn van duurzame energie-opwekking uit de regio.

Laadinfrastructuur

- 3.4.17 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf, aansluiting, aanleg en onderhoud van Laadinfrastructuur die nodig is voor de inzet van al het aangeboden ZE-materieel inclusief de daarvoor benodigde toestemmingen, opstalrechten en vergunningen van derden.
- 3.4.18 De Concessiehouder stemt de aanleg van Laadinfrastructuur af met de desbetreffende Wegbeheerder(s) of particuliere grondeigenaren rekening houdend met de ruimtelijke inpassing van de Laadinfrastructuur.
- 3.4.19 De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Laadinfrastructuur voldoet aan de eisen met betrekking tot standaardisatie en interoperabiliteit, conform vigerende Europese normen.
- 3.4.20 De Concessiehouder biedt de mogelijkheid om de Laadinfrastructuur aan het einde van de van de looptijd van concessie over te dragen aan een nieuwe (opvolgende) Concessiehouder.
- 3.4.21 De Concessiehouder werkt mee aan medegebruik van de Laadinfrastructuur tenzij de Concessieverlener met de Concessiehouder van oordeel is dat dit ten koste van de uitvoering van de Concessie gaat. De Concessiehouder komt met de verzoekende partij

een redelijke gebruiksvergoeding overeen, gebaseerd op kosten. Indien geen overeenstemming kan worden bereikt stelt de Concessieverlener een redelijke gebruiksvergoeding vast.

- 3.4.22 Voor een goede benutting van het energienet is inzicht in het gebruik door het ZE materieel essentieel. Concessiehouder levert desgevraagd gegevens over het energiegebruik van de Laadinfrastructuur. Zowel over het laadpunt als over het inkoopstation. De Concessieverlener mag deze gegevens delen met de netbeheerders.

Circulariteit

- 3.4.23 De Concessiehouder geeft in het Duurzaamheidsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van Circulariteit gedurende de concessieperiode treft. Hij speelt daarbij in op de zeven karakteristieken van Circulariteit: 1) Materialen worden zodanig toegepast dat ze continu op een hoogwaardige manier kunnen worden gerecycled; 2) Alle energie komt uit hernieuwbare bronnen; 3) Biodiversiteit wordt structureel ondersteund en versterkt door alle menselijke activiteiten. 4) Menselijke samenleving en cultuur worden behouden door menselijke activiteiten 5) De gezondheid en het welzijn van mens en andere soorten worden structureel ondersteund door economische activiteiten. 6) De waarde van menselijke activiteiten wordt beter uitgedrukt dan alleen financieel 7) Water wordt gewonnen op duurzame wijze en de herwinning van grondstoffen wordt gemaximaliseerd.
- 3.4.24 De Concessiehouder levert in bij het kwartaalverslag van Q 4 van het betreffende kalenderjaar een overzicht van de resultaten van de maatregelen op het gebied van Circulariteit in het afgelopen kalenderjaar en doet daarbij verbetervoorstellen indien maatregelen niet functioneren of het beoogde effect hebben.
- 3.4.25 Concessiehouder behoudt zich het recht voor om na gunning en in overleg met Concessiehouder tegen extra financiële middelen extra maatregelen te treffen op het gebied van Circulariteit.

Comfort

- 3.4.26 Het in te zetten materieel is in ieder geval voorzien van:
- goede vering;
 - comfortabele stoelen;
 - voldoende beenruimte;
 - goede verlichting;
 - geluidsarme motoren;
 - Trilling dempende banden;
 - voldoende bagageruimte;
 - goed functionerende stopknoppen (ook op Versterkingsbussen/ritten);
 - voldoende prullenbakken en jashaakjes;
 - goed zichtbare sta-stangen, ook voor reizigers met een visuele handicap of een beperkt gezichtsvermogen (uitgezonderd Versterkingsritten);
 - een goed uitgeruste EHBO doos;

- een goed functionerende brandblusser;
 - een dodehoekspiegel.
- 3.4.27 Eventueel met uitzondering van Voertuigen op Versterkingsritten, dient al het materieel voorzien te zijn van klimaatregeling, zodat in alle delen van het Voertuig een aangename temperatuur ervaren wordt (zowel 's zomers als 's winters), alle delen van het Voertuig goed geventileerd zijn en vocht niet leidt tot beslagen ruiten.
- 3.4.28 Het materieel ziet er op ieder moment netjes en verzorgd uit. Het materieel is goed en regelmatig onderhouden en gereinigd. Dit betekent onder andere: vrij van grote schade, zwerfafval, kauwgum en graffiti.
- 3.4.29 Iedere Bus met een datum eerste toelating van 1 januari 2022 of later, is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken, wifi-netwerk en oplaadmogelijkheden (USB-poort). Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn met voldoende snelheid en internettoegang.
- 3.4.30 In zijn Duurzaamheids- en materieelplan neemt de Concessiehouder op, op welke verbindingen hij materieel inzet dat geschikt en ingericht is voor een maximumsnelheid van 100 km/u. De verbindingen waarop materieel dat geschikt en ingericht is voor een maximumsnelheid van 100 km/h verplicht is, zijn opgenomen in bijlage 4.4.

Uitstraling materieel

- 3.4.31 De Concessiehouder ontwikkelt gedurende de Implementatiefase van de Concessie een huisstijl voor het Openbaar vervoer in Fryslân. De voorwaarden voor deze huisstijl zijn opgenomen in bijlage 4.12. Al het ingezette materieel voldoet aan de huisstijl.
- 3.4.32 In geval van overmacht (zie artikel 3.3.18) is het na overleg met en toestemming van de Concessieverlener toegestaan tijdelijk materieel in te zetten dat niet is uitgevoerd conform de aangeboden huisstijl.
- 3.4.33 Materieel dat enkel op Versterkingsritten en de Opstapper wordt ingezet hoeft niet aan de huisstijl te voldoen. Deze dient echter wel ten alle tijde herkenbaar te zijn voor de reiziger.
- 3.4.34 Indien Voertuigen worden ingezet die rijden op elektriciteit, aardgas of biogas, wordt aan de buitenzijde van het Voertuig de volgende tekst aangebracht: "Deze (Bus)(Auto) rijdt op (groene stroom)(aardgas)(biogas)."
- 3.4.35 Materieel is voorzien van een Acoustic Vehicle Alerting System (AVAS) ten behoeve van de verkeersveiligheid.
- 3.4.36 De Concessiehouder mag reclame voeren op het exterieur van de in te zetten Voertuigen, mits:
 - de huisstijl herkenbaar is op het Voertuig;
 - deze voldoet aan de Nederlandse Reclame Code (NRC);

- deze het uitzicht van reizigers en chauffeur niet belemmert.
- Concessiehouder maakt in zijn bij Inschrijving in te dienen Duurzaamheids- en materieelplan door middel van een tekening duidelijk op welke plaatsen hij de reclame aanbrengt op de Voertuigen.

Toegankelijkheidskenmerken (m.u.v. materieel Versterkingsritten)

- 3.4.37 Het materieel is toegankelijk voor reizigers met een handicap in de zin van artikel 32, lid 2, sub g, van de Wet personenvervoer 2000 en voor reizigers met een mobiliteitsbeperking.
- 3.4.38 Het materieel voldoet aan de voorschriften van de Europese richtlijn 2001/95/EG, het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar vervoer en de Verordening (EG) Nr. 661/2009, de Regeling toegankelijkheid van het Openbaar vervoer en de CROW richtlijn 219c.
- 3.4.39 In het materieel is ruimte voor één standaardrolstoel (ISO 7193). De rolstoelplaats is voorzien van een aanduiding op de vloer en een vastzetsysteem waarmee de rolstoel door de gebruiker op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een noodremming van het materieel niet verplaatst. Tevens is de rolstoelplek voorzien van een stopknop die te bedienen is vanuit de rolstoel en een rugleuning die het hoofd bij een achterwaartse beweging ondersteunt.
- 3.4.40 Een reiziger met een mobiliteitsbeperking, zoals een reiziger in een rolstoel of met een kinderwagen moet zelfstandig en zonder moeizame manoeuvres met de Bus kunnen reizen. Alle hulpmiddelen t.b.v. de mobiliteit van passagiers (inclusief rollators, rolstoelen, etcetera) dienen vervoerd te worden, mits passend binnen de rolstoelplaats of (wanneer ongebruikt tijdens de Rit) in de bagageruimte. Hulphonden worden toegelaten. De Concessiehouder neemt de regels rond Vervoer van reizigers met een mobiliteitsbeperking (inclusief een toelichting op het meenemen van hulpmiddelen t.b.v. de mobiliteit maar ook afmetingen van de rolstoel) op in zijn reisregels en communiceert deze actief. De Concessiehouder speelt tijdens de Concessieperiode in op nieuwe ontwikkelingen (soorten hulpmiddelen) en past waar nodig zijn regels aan.
- 3.4.41 De Bussen hebben een goed werkende elektrische of handbediende rolstoelplank die door zowel reizigers als chauffeur bediend kan worden. De chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een reiziger wanneer dat nodig is. De Bus geeft middels een sticker van een rolstoel aan welke deur voorzien is van een rolstoelplank.
- 3.4.42 De Concessiehouder hanteert een aanmeldprotocol voor reizigers die gebruik willen maken van halten waar uit ervaring of door kennis blijkt dat meer rolstoelgebruikers te verwachten zijn. Dit protocol zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan de provincie. Het aanmeldprotocol wordt actief gecommuniceerd door de Concessiehouder richting de reiziger.

- 3.4.43 In de Bussen dienen op de daarvoor meest geschikte plek vier zitplaatsen gereserveerd te zijn voor mindervalide reizigers. Deze dienen zichtbaar gemaakt te zijn door middel van een goed zichtbare sticker en / of afwijkende stoelkleur.
- 3.4.44 Inzet van materieel met een hoge vloer is alleen toegestaan op materieel dat ingericht is voor een maximumsnelheid van 100 km/h. Ten behoeve van de toegankelijkheid dienen deze Bussen uitgerust te zijn met een rolstoellift, deze vervangt de rolstoelplank zoals geëist in artikel 3.4.41.
- 3.4.45 In te zetten Auto's dienen als de reiziger dat vooraf aangeeft geschikt te zijn voor het Vervoer van rolstoelgebruikers: hetzij door een lage vloer en een (handbediende of elektrische) rolstoelplank, hetzij door de aanwezigheid van een rolstoellift. Verder is er in de Auto's ruimte voor één handbediende rolstoel en minimaal één zitplaats voor mindervalide reizigers.
- 3.4.46 Voorzieningen in de Voertuigen, waaronder (maar niet uitsluitend) stopknoppen en alle OV-chipkaartapparatuur, dienen vindbaar, bereikbaar en bedienbaar te zijn voor mensen met een functiebeperking, waaronder rolstoelgebruikers en mensen met een zintuiglijke beperking.

Voertuigsystemen (m.u.v. materieel Versterkingsritten)

- 3.4.47 Alle Voertuigen (m.u.v. Versterkingsritten) beschikken over een functionerend Intelligent Voertuig Systeem (IVS). In het IVS dient de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van route, halten en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van VETAG/KAR, beschikbaar te zijn. Aan de hand van positiebepaling meet het Voertuig continu waar het zich bevindt en vergelijkt dit met de Dienstregeling. De informatie wordt (real-time) doorgegeven aan het Voertuig volgsysteem van de Concessiehouder, dat hiermee van elk Voertuig op de hoogte is van de actuele positie en status t.b.v. plaatsbepaling.
- 3.4.48 De Concessiehouder werkt actief mee aan nieuwe technologische ontwikkelingen voor prioritering bij verkeerslichten. Hij zorgt ervoor dat het Materieel geschikt is voor het uitvoeren van nieuwe type prioritering (zoals bijvoorbeeld C-ITS-prioritering) bij verkeersregelinstallaties waar dit nodig is.
- 3.4.49 Alle Voertuigen dienen uitgerust te zijn met VETAG en KAR-apparatuur. De Concessiehouder voldoet tenminste aan de landelijk bepalingen zoals te vinden op www.dova.nu.
- 3.4.50 Het materieel is voorzien van apparatuur waarmee de chauffeur snel kan communiceren met de eigen verkeersleiding en met chauffeurs in zijn omgeving, ook met chauffeurs van concessiehouders van omliggende concessies, rechtstreeks of via de verkeersleiding.

Materieel Buurtbus

- 3.4.51 De Concessiehouder stelt om niet voor elk buurtbusproject in het Concessiegebied tijdig en voldoende 8- persoonsbussen (Auto's) en brandstof beschikbaar om de Dienstregeling uit te kunnen voeren. Voor de huidige buurtbusprojecten volstaat 1 Buurtbus per project.
- 3.4.52 Bij een Buurtbus (op dit moment bij Lijn 108) komt het soms voor dat de vaste Auto onvoldoende capaciteit heeft. In dergelijke gevallen moet de coördinator van dit project de mogelijkheid hebben om een extra Auto in te huren. De Concessiehouder dient deze regeling te faciliteren en de kosten van deze inhuur voor zijn rekening te nemen. Wanneer deze taxibus gedurende drie opvolgende dagen dient te rijden voorziet Concessiehouder deze van (handheld) OV-chipkaartapparatuur of na invoering van nieuwe betaalsystematiek de desbetreffende apparatuur.
- 3.4.53 Buurtbussen dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6-norm.
- 3.4.54 De Buurtbussen mogen niet ouder zijn dan 5 jaar (=60 maanden) (Gerekend vanaf de datum eerste toelating (in buitenland indien daar de eerste toelating was) Zoals vermeld op het kentekenbewijs deel 1) en niet meer dan 500.000 km gereden hebben.
- 3.4.55 Aan de toegankelijkheid van de Buurtbussen worden de eisen gesteld zoals opgenomen in de artikelen 3.4.38 en 3.4.39.
- 3.4.56 De Buurtbussen voldoen verder aan de volgende eisen:
- het woord 'Buurtbus' staat zichtbaar op de Buurtbussen. Deze aanduiding dient ook bij duisternis goed leesbaar te zijn;
 - de Buurtbussen zijn voorzien van airconditioning, zodat in alle delen van het Voertuig een aangename temperatuur ervaren wordt (zowel 's zomers als 's winters);
 - alle delen van de Buurtbus zijn goed geventileerd en vocht leidt niet tot beslagen ruiten;
 - goede vering;
 - comfortabele stoelen;
 - voldoende beenruimte;
 - goede binnenverlichting;
 - voldoende bagageruimte;
 - goed functionerende stopknoppen;
 - een goed uitgeruste EHBO doos;
 - een goed functionerende brandblusser;
 - automatische of handmatige transmissie naar keuze van de buurtbusvereniging;
 - een grote binnenspiegel (24x16 cm);
 - een hydraulisch verende chauffeursstoel;
 - een dodehoekspiegel.
- 3.4.57 Het materieel voor Buurtbussen voldoet aan de in 3.4.30 genoemde huisstijl. In geval van overmacht is het na overleg met en toestemming van de Concessieverlener toegestaan tijdelijk materieel in te zetten dat is uitgevoerd in een andere huisstijl.

- 3.4.58 Het materieel voor Buurtbussen beschikt over een communicatiesysteem waarmee de verkeersleiding van de Concessiehouder bereikt kan worden.
- 3.4.59 De Concessiehouder is verantwoordelijk en draagt de kosten voor:
- De veiligheid van het buurtbusmaterieel.
 - (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwillige chauffeurs. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor voldoende en tijdig aangeboden medische keuringen en rijvaardigheidstesten. De Buurtbusorganisatie is verantwoordelijk voor het daadwerkelijk doorlopen door vrijwilligers van de keuringen en testen;
 - Het vrijwaren van de vrijwilligers van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bijvoorbeeld bij de buurtbusverenigingen.
 - (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwillige chauffeurs;
 - Het zorgen voor een veilige omgeving en goede afspraken over verantwoordelijkheden.
 - Onderhoud en reparatie van het buurtbusmaterieel.
 - Wassen, tanken, schoonhouden en stallen van het buurtbusmaterieel.
 - Het verzorgen van afdoende bijscholing of extra cursussen van de vrijwillige chauffeurs om het comfort en de veiligheid van de reizigers te waarborgen en de instructie aan de buurtbuschauffeurs over bediening van de apparatuur in het Voertuig (in ieder geval het OV-chipkaartsysteem/ OV betaalsysteem).
 - Het verschaffen van informatie over de Dienstregeling.
 - Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen waaronder een rechtsbijstandsverzekering voor de chauffeurs van de Buurtbusorganisaties. De Buurtbusorganisatie ontvangt een kopie van het verzekeringsbewijs en de polisvoorwaarden vóór de aanvang van de Concessie en bij wijzigingen in de verzekering.
 - Het bijwonen van bestuurs- en ledenvergaderingen van de Buurtbusorganisaties.
- 3.4.60 De Buurtbusorganisaties hebben het recht reclame te voeren op en in de Buurtbussen. De inkomsten hiervan komen ten goede aan de betreffende Buurtbusorganisatie. De Concessiehouder ziet erop toe dat:
- de huisstijl herkenbaar blijft op het Voertuig;
 - de reclame voldoet aan de Nederlandse Reclame Code (NRC);
 - de reclame het uitzicht van reizigers en chauffeur niet belemmert.
- 3.4.61 De Concessiehouder zorgt voor één reservebuurtbus voor alle Buurtbuslijnen samen. Wanneer zich een defect voordoet aan de Buurtbus stelt de Concessiehouder deze reservebuurtbus binnen een uur beschikbaar. De reservebuurtbus voldoet aan alle eisen zoals gesteld in 3.4.53 tot en met 3.4.58. Op de dag van de calamiteit of constatering van het defect mag gedurende die dag een tijdelijk Voertuig ingezet worden waarbij niet aan de eisen in 3.4.53 tot en met 3.4.58 wordt voldaan.

3.5 Personeel

Overname personeel

- 3.5.1 De nieuwe Concessiehouder, de voormalige Concessiehouder en de belanghebbende verenigingen van werknemers als bedoeld in artikel 3, vierde lid, van de Wet melding collectief ontslag kunnen gezamenlijk afspraken maken ten aanzien van het personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie. Dergelijke afspraken dienen binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na Concessieverlening) tot stand te komen.
- 3.5.2 Indien binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000 genoemde termijn de in 3.5.1 genoemde afspraken niet gemaakt worden, dan geldt voor de overgang van het personeel van de voormalige naar de nieuwe Concessiehouder hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wet personenvervoer 2000.
- 3.5.3 Als bijlage bij het Bestek is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige Concessies. Voor wat betreft het over te nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen.
- 3.5.4 De Concessieverlener hecht aan goed werkgeverschap. Hij gaat ervan uit dat het welzijn en de veiligheid van het Personeel is geborgd en dat afspraken (o.a. t.a.v. rij- en pauzetijden) uit de CAO Stad- en Streekvervoer of minimaal gelijkwaardige andere passende CAO worden toegepast.

Serviceverlening

- 3.5.5 Het personeel van de klantenservice en de reserveringscentrale dat direct met klanten in aanraking komt stelt zich klantvriendelijk op.
- 3.5.6 Het rijdend personeel van Openbaar vervoer en het serviceverlenend personeel op straat spreken ten minste de Nederlandse taal en verstaat de Friese en Engelse taal, stellen zich klantvriendelijk en klantgericht op en rijden veilig.
- 3.5.7 Toegankelijkheid in het kader van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap is meer dan fysieke toegankelijkheid. Het rijdend en serviceverlenend personeel is behulpzaam en positief in bejegening richting reizigers in het algemeen en richting reizigers met een (functie)beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid en bejegening als het gaat om reizigers met een (functie) beperking legt de Concessiehouder vast in duidelijke protocollen, instructies en trainingen.
- 3.5.8 Het personeel bij de verkeersleiding dat de contacten onderhoudt met het rijdend personeel spreekt tenminste de Nederlandse taal en verstaat de Friese taal.
- 3.5.9 Al het personeel dat met klanten in contact komt draagt eenduidige en representatieve kleding. Met uitzondering van personeel van de Opstapper geldt dat deze kleding passend is bij de voorgeschreven huisstijl.

- 3.5.10 De eisen in de artikelen 3.5.5 en 3.5.9 gelden vanaf de eerste dag van de Concessie. Echter, in het eerste jaar van de Concessie zal de Concessieverlener bij het niet voldoen aan deze eisen terughoudend zijn met het opleggen van Boetes.
- 3.5.11 Uiterlijk binnen een jaar na start van de Concessie dient al het rijdend personeel over een EHBO-diploma te beschikken en een hartreanimatie te kunnen uitvoeren (m.u.v. personeel op Versterkingsritten en Buurtbus).
- 3.5.12 Het rijdend en serviceverlenend personeel heeft kennis van het Netwerk, de producten en tarieven(structuur) en van alle mogelijke Aansluitingen op overig Openbaar vervoer.
- 3.5.13 De chauffeur dient reizigers te informeren over belangrijke afwijkingen, zoals route en/of Dienstregeling-afwijkingen en aansluitinformatie bij vertragingen.
- 3.5.14 Bij vertragingen als gevolg van calamiteiten dient de chauffeur de reiziger zo veel mogelijk te informeren over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen.
- 3.5.15 Het rijdend personeel (m.u.v. Buurtbus en Versterkingsritten) heeft een training in Het Nieuwe Rijden en in verkeersveilig rijden met goed gevolg afgerond. Deze eis geldt vanaf een jaar na start van de Concessie.
- 3.5.16 Het personeel zorgt ervoor dat reizigers veilig, comfortabel en conform Dienstregeling worden Vervoerd en dat orde en rust in de Bussen gehandhaafd blijft.
- 3.5.17 Het personeel heeft het gevoel veilig te kunnen werken. Daarom hanteert de Concessiehouder een gesloten instapregime.
- 3.5.18 Medewerkers van de Verkeersleiding kunnen noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen.
- 3.5.19 Roken in het Voertuig is verboden, ook wanneer een Voertuig buiten dienst is.

Social Return

- 3.5.20 Onderliggend Bestek is door opdrachtgever aangemerkt als project/opdracht voor toepassing van Social Return, waarbij onderstaande bepalingen onverkort van toepassing zijn op opdrachtnemer. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning, minimaal €150.000,- per jaar aan te wenden in het kader van Social Return om mensen, uit de provincie Friesland, met afstand tot de arbeidsmarkt concreet toe te leiden naar werk.
- 3.5.21 De Concessiehouder beoogt een duurzame invulling van de Social Return verplichting te realiseren, waarbij optimaal wordt ingezet op opleiding en ontwikkeling. Hierbij wordt de bouwblokkenmethode uit het Bestek ingezet. Social Return wordt ingezet als

investering om de afstand tot de arbeidsmarkt voor de doelgroep te reduceren. Dit betekent dat de doelgroep, een kans krijgt zich te ontwikkelen tot volwaardig werknemer, t.b.v. een duurzame plaatsing op de arbeidsmarkt.

- 3.5.22 De Concessiehouder neemt uiterlijk één maand na gunning contact op met de Concessieverlener, om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de SROI-maatregelen. De Concessieverlener kan de beheer en monitoring bij het coördinatiepunt SROI leggen.
- 3.5.23 Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met de Concessieverlener een plan van aanpak op met SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren.
- 3.5.24 De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar aan de Concessieverlener en het coördinatiepunt SROI van de provincie Fryslân als onderdeel van de kwartaalrapportage (van Q4 voorgaande jaar) een overzicht aan van de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarin dat hij aan de norm zoals genoemd in artikel 3.5.20
- 3.5.25 Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen nieuwe maatregelen zijn die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie.
- 3.5.26 Concessiehouder zorgt ervoor dat de maatregelen uitsluitend worden opgevoerd om te voldoen aan de SROI-verplichtingen in het kader van de Concessie. Inschrijver mag daarnaast niet meerdere keren gebruik maken van dezelfde Social Return verplichting over meerdere projecten.
- 3.5.27 Indien opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet nakomt, krijgt Concessiehouder in overleg met Concessieverlener een redelijke herstelperiode de tijd om de Social Return verplichting alsnog in te vullen. Indien de verplichting na de overeengekomen herstelperiode (gedeeltelijk) niet is voldaan, volgt een inhouding op de laatste betalingstermijn naar rato van het niet gerealiseerde deel plus 10% van het niet-ingevulde deel van de Social Return verplichting. Deze inhouding vindt niet plaats, indien buiten de schuld van de opdrachtnemer de beoogde inzet van de doelgroepen niet is bereikt. Concessiehouder moet ten genoegen van opdrachtgever kunnen aantonen er alles aan te hebben gedaan om de Social Return doelgroepen aan te trekken. In geval van inhouding vloeit deze terug naar Concessieverlener.

3.6 OV-Chipkaart en tarieven

OV-Chipkaart

- 3.6.1 De Concessiehouder zorgt voor eigen rekening en risico voor een volledig functionerend OV-chipkaartsysteem of opvolgend systeem in het materieel (exclusief de Opstap per inclusief Versterkingsritten), zodanig dat alle reizigers die in het bezit zijn van een

geldige OV-chipkaart of opvolgend betaalmiddel (ook van andere Concessiehouders) zonder belemmeringen kunnen reizen.

- 3.6.2 De Concessiehouder vervoert reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur (of apparatuur van een eventueel nieuw OV-betalingsstelsel) niet kunnen in- of uitchecken, of betalen, gratis. Opbrengstenderving is voor rekening en risico van de Concessiehouder.
- 3.6.3 De kosten van het OV-chipkaartsysteem (en/of een eventueel alternatief) komen volledig voor rekening van de Concessiehouder, evenals de risico's en consequenties die aan dit systeem, inclusief het daaraan gekoppelde tariefstelsel verbonden zijn. Dit geldt ook voor de kosten voor aansluiting bij TLS en voor het certificeren van de apparatuur.
- 3.6.4 Het OV-chipkaartsysteem van de Concessiehouder is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van TLS of haar opvolger(s). Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van Concessieverlener het bewijs van certificering.

Verkrijgbaarheid OV-chipkaart

- 3.6.5 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een voldoende dekkend distributienetwerk voor OV-chipkaarten, mogelijkheden voor het opladen van OV-chipkaarten, aanbieden van overige Reisproducten en vervoersbewijzen en de daarbij behorende service.
- 3.6.6 Onder een voldoende dekkend distributienetwerk wordt tenminste verstaan:
- 1) De aanwezigheid van een service- en verkooploket op de navolgende stations waarbij de reiziger in ieder geval terecht kan op Werkdagen:
 - Leeuwarden; hier dient de Concessiehouder mee te werken aan instandhouding van het gezamenlijk OV loket op station Leeuwarden met de Concessiehouders van het hoofdrailnet en de Noordelijke spoorlijnen en overeenkomstig huidige (2019) openingstijden;
 - Sneek; hier dient de Concessiehouder een vervolg te geven aan de gemaakte afspraken met de aanwezige ondernemer in het stationsgebouw (bloemist);
 - Heerenveen;
 - Bolsward;
 - Dokkum;
 - Lemmer;
 - Drachten, Van Knobelsdorffplein.
 - 2) De aanwezigheid van een aanvulmachine (AVM) en /of een AHM (afhaalma-
chine) en/of een kaartverkoopagentschap of kaartloket waar geldige ver-
voersbewijzen kunnen worden aangeschaft cq OV-chipkaarten kunnen wor-
den opgeladen:
 - in de 6 stedelijke centra (zie ook Streekplan 2007): Leeuwarden, Drach-
ten, Heerenveen, Sneek, Harlingen en Dokkum;

- in de 16 regionale centra (zie ook Streekplan 2007): Balk, Bolsward, Buitenpost, Burgum, Franeker, Gorredijk, Grou, Joure, Kollum, Lemmer, Makum, Oosterwolde, Sint Annaparochie, Surhuisterveen, Wolvega en Workum;
- bij de veerhavens in Harlingen en Holwerd;
- op de 4 Friese Waddeneilanden (Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog);
- in alle overige Kernen met meer dan 2.000 inwoners.

Indien de ontwikkeling van een nieuwe OV betaalsystematiek noopt tot een andere invulling van bovenstaande, dan dient hierover overleg plaats te vinden tussen Concessiehouder en Concessieverlener.

- 3.6.7 Op de stations wordt van de Concessiehouder verwacht:
- Voor voldoende gedrukte reisinformatie te zorgen met betrekking tot de Bussen die van het station vertrekken.
 - De manager(s) van de OV service- en verkooppoketten op de hoogte te houden van specifieke informatie over het Vervoer in de Concessie Fryslân (o.a. reisinformatie, tariefinformatie en informatie over acties).
 - Afspraken te maken met de manager(s) van de OV-servicewinkel over de verkoop van specifieke (actie)producten.
 - Ervoor te zorgen dat de medewerkers van de OV servicewinkel (basis)kennis hebben van het Vervoer in de Concessie Fryslân.
 - Te voorzien in een tweedelijns helpdesk voor de medewerkers van de OV servicewinkel zodat bij vragen die niet direct kunnen worden beantwoord (dus niet tot basiskennis behoren), informatie kan worden ingewonnen en daarmee de klant zoveel mogelijk direct kan worden geholpen.
- 3.6.8 De Concessiehouder zorgt ervoor dat via zijn website, loketten en de distributiepunten in het Concessiegebied en de daar geplaatste AVM's alle Reisproducten worden verkocht waarvoor tarieven zijn vastgesteld door de Concessieverlener.
- 3.6.9 De Concessiehouder verkoopt via zijn distributie- en verkooppunten producten die van toepassing zijn op Buslijnen van andere concessiehouders die in het Concessiegebied rijden. Ook verleent hij service aan reizigers van Buslijnen die niet behoren tot de Concessie en aan reizigers die een OV-chipkaart of product bezitten dat niet gekocht is bij de Concessiehouder.
- 3.6.10 Het is toegestaan om tijdens de Concessieperiode de in 3.6.6 genoemde distributielocaties te laten vervallen zonder een alternatieve locatie, mits er sprake is van een zeer laag gebruik (minder dan 1 keer per werkdag) en Concessiehouder voldoende alternatieven aanbiedt voor verkoop, opladen en afhalen. Bovendien dient de Concessiehouder instemming van het ROCOV hiervoor te verkrijgen.

Nieuwe betaalwijzen

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

Tarieven en vervoerbewijzen

- 3.6.14 De Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk voor het Openbaar vervoer in deze Concessie.
- 3.6.15 De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader 2019 (LTK) of haar opvolgers in combinatie met het Friese Producten en tarievenhuis (zie bijlage 4.18).
- 3.6.16 Het eerste jaar hanteert de Concessiehouder het Frysk producten- en tarievenhuis (prijspeil 2020 plus indexatie).
- 3.6.17 De Reisproducten, vervoerbewijzen en tarieven van het Openbaar vervoer in deze Concessie worden vastgesteld door de Concessieverlener.
- 3.6.18 De Concessiehouder zorgt voor de tijdige bekendmaking aan reizigers van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.
- 3.6.19 Het kilometertarief voor reizen met het Openbaar vervoer bedraagt € 0,166 (prijspeil 2019). Jaarlijks kan het kilometertarief worden aangepast. Op de tarieven is de Landelijke Tariefindex ("LTI") van toepassing, tenzij de Concessieverlener anders besluit. Daarbij mag door Concessiehouder (behalve in het eerste concessiejaar) een voorstel ter goedkeuring aan de Concessieverlener worden voorgelegd, om per kaartsoort van dit percentage af te wijken, zolang het gewogen gemiddelde van alle voorgenomen tariefstijgingen deze LTI niet overstijgt. Indexering van bedrijfseigen tarieven/ producten van Concessiehouder worden niet meegewogen bij het bepalen van het gewogen gemiddelde. Op bedrijfseigen tarieven/ producten van Concessiehouder bepaalt Concessiehouder zelf de indexering.

- 3.6.20 Ieder tariefvoorstel wordt door Concessiehouder voor advies aan het ROCOV Fryslân voorgelegd. Vervolgens wordt het tariefvoorstel vier maanden voor de beoogde ingangdatum samen met een reactie op het advies van ROCOV Fryslân aan de Concessieverlener aangeboden.
- 3.6.21 De lengte van een Rit in tariefkilometers komt overeen met de werkelijke geografische kilometers. Uitgangspunt voor de tariefberekeningen van een reis is de daadwerkelijk afgelegde reisafstand. Bij omleidingen geldt de afgelegde reisafstand volgens de oorspronkelijke route.
- 3.6.22 Concessieverlener streeft naar meer samenhang in tarieven in het Openbaar vervoer in Noord-Nederland. Gedurende de looptijd van de Concessie onderzoeken Concessieverlener en Concessiehouder, samen met de concessieverlener en concessiehouder van de concessie "Groningen-Drenthe" de mogelijkheden van een integraal producten- en tarievenhuis.
- 3.6.23 In het Openbaar vervoer dienen reizigers met de OV-chipkaart te kunnen betalen of met een eventueel nieuwe betaalsystematiek voor het hele Openbaar vervoer in Nederland.
- 3.6.24 Op de Buurtbus moeten de huidige wagenverkoopkaartjes en -tarieven van Fryslân beschikbaar blijven.
- 3.6.25 De Concessiehouder stelt reizigers in staat om bij de chauffeur een vervoerbewijs te kopen. Mocht in de toekomst de noodzaak voor wagenverkoop wegvallen of sterk verminderen, bijvoorbeeld als gevolg van de opkomst van nieuwe betaaltechnieken, dan kan de Concessieverlener deze eis laten vervallen.
- 3.6.26 Reizigers kunnen in de Bus niet met contant geld betalen. Concessiehouder stelt reizigers in staat met een bankpas (incl. creditkaart) te betalen met zowel invoer van de PIN-code als zonder invoering van de PIN-code voor zover de bankpas daarvoor is toegerust.
- 3.6.27 De Concessiehouder dient bij interoperabele producten zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van die opbrengsten waarop hij meent recht te hebben.
- 3.6.28 De Concessiehouder accepteert voor het OV van aangrenzende concessies geldige vervoerbewijzen zo veel mogelijk. Hij maakt hierover afspraken met de concessiehouders van aangrenzende concessies en ziet erop toe dat deze worden nageleefd.
- 3.6.29 Over de verrekening van abonnementen met een looptijd die de overgang van de huidige concessies NZWF en ZOWAD naar de nieuwe Concessie overstijgen dienen in principe de huidige en nieuwe concessiehouder(s) zelf afspraken te maken. Deze afspraken dienen ter goedkeuring aan de provincie voorgelegd te worden. Indien de concessiehouders er niet onderling uitkomen zal de provincie een bemiddelende rol spelen.

- 3.6.30 Bij beëindiging van de Concessie dient de Concessiehouder vastrechtbedragen / gelden uit abonnementen die doorlopen en geldig blijven in de volgende concessie termijn uit te keren aan de volgende concessiehouder naar rato van het aantal niet verstreken reisdagen. Abonnementen die in de volgende concessie termijn niet meer geldig zijn kunnen maximaal een looptijd hebben tot einde Concessie.
- 3.6.31 De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling van zijn portfolio aan tarieven en Reisproducten via derden, zoals MaaS-aanbieders, waarbij hij bij deze derden ten hoogste de prijs in rekening brengt die Reizigers betalen wanneer zij het betreffende Reisproduct bij de Concessiehouder aanschaffen.
- 3.6.32 De Concessiehouder accepteert door derden, zoals MaaS-dienstverleners, verkochte geldige vervoerbewijzen op een landelijk vastgestelde daarvoor geschikte drager, binnen uiterlijk één jaar na vaststelling hiervan door het NOVB-overleg of de opvolger hiervan. De Concessiehouder biedt, waar nodig, met goedkeuring van de Concessieverlener een klantvriendelijke workaroud oplossing aan totdat zijn OV-betalapparatuur, waaronder toegangspoorten en kaartlezers, compatibel is gemaakt met deze landelijk geaccepteerde combinatie van vervoerbewijs en drager.

3.7 Reisinformatie

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

Algemeen

- 3.7.1 De Concessiehouder biedt continue gratis adequate actuele statische en dynamische reis informatie aan reizigers over reizen in zijn Concessiegebied, met inbegrip van Aansluitingen op Lijnen van andere Concessiehouders, over concessiegrensoverschrijdend Vervoer van andere concessiehouders en aansluitende en aanvullende mobiliteitsoplossingen (ook bijvoorbeeld deelfietsen) die hij zelf niet uitvoert. Ook stelt de Concessiehouder derden in staat om (actuele) reis informatie aan reizigers te verstrekken.
- 3.7.2 Concessiehouder geeft uitvoering aan de CROW richtlijn 337 of haar opvolgers voor toegankelijke reis- en route informatie. Dit betekent onder meer dat informatiepanelen op de haltepalen en in de Voertuigen zo geplaatst dienen te zijn dat reizigers in een rolstoel deze ook kunnen lezen, dat zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van contrasterende kleuren en duidelijk leesbare lettertypen en dat in Voertuigen de volgende halte wordt omgeroepen.

3.7.3 De Concessiehouder dient wijzigingen in Dienstregeling en tarieven uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de (potentiële) reizigers. Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale Dienstregeling naar vakantiedienstregeling en terug en extra Ritten bij Evenementen.

3.7.4 Gebruikte geografische namen dienen overeen te komen met de gemeentelijke basisregistratie.

Landelijke reisinformatie en gebruik door derden

3.7.5 De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp 2000 onder redelijke en objectief gerechtvaardigde voorwaarden alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie. Voorts kan een exploitant van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem in overleg treden met Concessiehouder, conform artikel 14 van de Wp2000, om een bijdrage in de kosten van een landelijk dekkend reisinformatiesysteem te vragen van de Concessiehouder.

3.7.6 Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om, voor zijn rekening, de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de reiziger altijd correct geïnformeerd wordt en door derden geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format te leveren aan partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket en rechtstreeks aan DOVA-OV-data of hun opvolgers.

3.7.7 De Concessiehouder conformeert zich aan en levert gegevens, zoals opgenomen in concessiebijlage datasets OV versie 1.31 (of diens opvolger te vinden op de website www.dova.nu) en in bijlage 4.10. rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket.

3.7.8 Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dienen deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen ter beschikking te worden gesteld.

3.7.9 Concessiehouder maakt met beheerders van de NDOV-loketten afspraken over de levering van zowel statische gegevens (Dienstregeling, inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische posities halten en tarieven) als actuele gegevens (realtime informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling in het materieel), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.

- 3.7.10 Bovenstaande eisen (3.7.5 tot en met 3.7.9) gelden ook voor aanvullende mobiliteitsoplossingen en systemen inclusief die van MaaS-aanbieders die voldoen aan de definitie van OV. Voor andere aanvullende mobiliteitsoplossingen die voor de reiziger van belang zijn voor zijn Ketenreis geldt:
- De Concessiehouder zorgt voor informatie over de werking van MaaS-oplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering / aanmelding en betalingen.
 - De Concessiehouder biedt actuele informatie over de beschikbaarheid en tarieven van alle vormen van mobiliteit op halten / Knooppunten, waaronder begrepen deelfietsen en deelauto's.
- 3.7.11 Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie die reizigers via website van de Concessiehouder, displays in het Concessiegebied en apps van de Concessiehouder verkrijgen afkomstig is uit dezelfde brondata zodat er geen verschillen optreden wanneer de reiziger deze brondata via verschillende kanalen raadplegen.
- 3.7.12 Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder overige reisinformatie, zoals een digitale lijnnetkaart, zonder kosten beschikbaar aan reisinformatiesystemen en de Concessieverlener.

Informatie via internet

- 3.7.13 De Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie voor door hem geëxploiteerde verbindingen in het Concessiegebied. Deze site kan kosteloos bezocht worden en bevat minimaal:
- dienstregelinggegevens per Lijn (ook als PDF);
 - haltevertrekstaten (ook als PDF);
 - geplande en actuele vertrektijden vanaf alle halten en van alle Lijnen;
 - routekaart (ook als PDF). Op de lijnnetkaarten dienen ook de Lijnen van aangrenzende concessies opgenomen te worden;
 - informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen/belemmeringen/verstoringen/stakingen/etcetera;
 - actuele informatie over de aanwezigheid en werking van aanvullende mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering / aanmelding en betalingen. Concessiehouder verzamelt deze informatie actief.
 - informatie over tarieven en producten , verkooppunten van de OV-chipkaart in het Concessiegebied;
 - informatie over actietarieven;
 - Informatie over reizen als minder valide Reiziger;
 - de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend;
 - verwijzing naar de landelijke reisplanner (momenteel www.9292.nl).

- 3.7.14 Concessiehouder stuurt reizigers die daartoe via de website, telefonisch of schriftelijk een verzoek indienen, kosteloos papieren reisinformatie toe. De op papier beschikbare reisinformatie omvat in ieder geval de informatie die op de website als PDF beschikbaar gesteld wordt (zie 3.7.13).
- 3.7.15 Op de website dient eveneens informatie opgenomen te worden over de bereikbaarheid van de klantenservice en de wijze waarop klachten, vragen en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden.
- 3.7.16 De website, inclusief website voor mobiele telefoons, is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe dient de website te beschikken over het keurmerk drempelvrij niveau 3 van Drempelvrij.nl of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien de Concessiehouder een beroep wil doen op een ander keurmerk, toont Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.
- 3.7.17 De website is ook geschikt voor mobiele devices, danwel voor gebruik op mobiele devices is een aparte website of app beschikbaar die voldoet aan de eisen geformuleerd in artikelen 3.7.13 tot en met 3.7.16.
- 3.7.18 De website en de website voor mobiele devices of app dienen minimaal 2 maanden voor ingang van de Concessie volledig operationeel te zijn. Voordat deze operationeel zijn, wordt het ontwerp uiterlijk in mei 2022 aan het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener gepresenteerd. Verbetersuggesties van het ROCOV en de Concessieverlener worden meegenomen, tenzij deze aantoonbaar tot forse extra kosten leiden.
- 3.7.19 De Concessiehouder publiceert op de eigen website, alsmede via overige door de Concessieverlener aangewezen kanalen, landelijk overeengekomen dan wel met instemming van de Concessieverlener, transparante voorwaarden voor het gebruik van de API door derden.

Gedrukte informatie

- 3.7.20 De Concessiehouder zorgt voor voldoende beschikbaarheid van informatie over de Dienstregeling en tarieven in de vorm van gedrukte reisinformatie.
- 3.7.21 Gedrukte informatie over Dienstregeling, producten en tarieven is gratis beschikbaar op minimaal de volgende locaties:
- in de Bus (van de betreffende Buslijn);
 - te bestellen via de klantenservice (telefonisch, e-mail of WhatsApp) en via internet;
 - de verkoop en serviceloketten van Concessiehouder of van de Nederlandse Spoorwegen in Leeuwarden, Sneek, Assen en Heerenveen;
 - de verkooppunten van de OV-chipkaart.

Informatie in en op het Voertuig

- 3.7.22 Alle Voertuigen dienen aan de voorzijde het lijnnummer en bestemming te tonen.
- 3.7.23 Bussen (m.u.v. Versterkingsritten) dienen het lijnnummer en bestemming ook aan de rechterzijde te tonen en het lijnnummer aan de achterzijde. Versterkingsbussen dienen het lijnnummer zichtbaar achter de voorruit te tonen.
- 3.7.24 De in artikel 3.7.22 en 3.7.23 geëiste lijnnummer- en bestemmingsaanduidingen dienen ook bij duisternis goed leesbaar te zijn.
- 3.7.25 Alle Voertuigen (m.u.v. versterkingsmaterieel) zijn voorzien van één (in Auto's) of twee (in Bussen) werkende displays met actuele (real-time) reisinformatie. Deze toont tijdens de Rit minimaal:
- actuele tijd;
 - minimaal de volgende drie halten + verwachte aankomsttijd;
 - eindbestemming + verwachte aankomsttijd en eventuele vertraging;
 - tussen deze informatie door: eventueel relevante informatie over stremmingen, dienstregelingwijzigingen, etcetera.
- Het is niet toegestaan om reclame op de displays te tonen. Wel informatie over Evenementen, kaartsoorten en eventueel mededelingen van de Concessieverlener. De teksten en het kleurgebruik op de displays moet dusdanig zijn dat een goede leesbaarheid, ook voor slechtzienden, ontstaat.
- 3.7.26 Bij aankomst op halten met overstapverbindingen wordt zo snel mogelijk na vertrek op de halte daarvoor op de in 3.7.25 genoemde displays in de Voertuigen de actuele vertrektijd getoond van de (belangrijkste) overstapverbindingen, zowel Bus als trein.
- 3.7.27 De displays zijn zodanig aangebracht in het materieel dat de (gehandicapte) reizigers vanaf zoveel mogelijk posities in de Bus de informatie op de displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
- 3.7.28 In de Voertuigen (m.u.v. versterkingsmaterieel en Buurtbussen) wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie in de Voertuigen bestaat minimaal uit het (automatisch) omroepen van de eerstvolgende halte. Ook dient bij het begin van de Rit en bij grote Knooppunten de eindbestemming omgeroepen te worden. Deze omroep is zo ingesteld dat deze in het gehele Voertuig goed hoorbaar is, maar geen overlast veroorzaakt.
- 3.7.29 De werking en lay-out van de displays dienen minimaal twee maanden voor ingang van de Concessie aan het ROCOV Fryslân, de Concessieverlener en de Oogvereniging te worden gepresenteerd. Verbetersuggesties neemt Concessiehouder in acht, tenzij deze aantoonbaar tot forse extra kosten leiden.

Informatie op halten, stations en Knooppunten

- 3.7.30 Alle bestaande haltepalen en -borden zijn eigendom van de Concessieverlener. De Concessiehouder zorgt voor eigen rekening en risico voor het beheer en onderhoud van de haltepalen. Hieronder valt in ieder geval het aanschaffen en plaatsen van nieuwe haltepalen en -borden en het vervangen, verplaatsen, rechtzetten en verwijderen van bestaande haltepalen en -borden. Daarbij hoort ook het aanvragen en verkrijgen van verkeersbesluiten. De haltepalen en -borden en de vertrekstaathouders worden ten minste een keer per jaar schoongemaakt. Nieuw te plaatsen halteborden op bestaande of nieuwe haltepalen voldoen aan de Friese huisstijl (zie bijlage 4.12) die door de Concessiehouder wordt ontwikkeld. Aan het einde van de Concessieperiode gaat het eigendom van de haltepalen en halteborden om niet over naar de Concessieverlener.
- 3.7.31 De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij iedere halte minimaal de vertrektijden vanaf de betreffende halte, de haltenaam, het landelijk haltenummer, de haltevertrekstaat, het telefoonnummer van de Concessiehouder, het telefoonnummer van de Opstapper, het adres van de (mobiele) website, e-mailadres van de Concessiehouder en tarieveninformatie aanwezig is. Ook informatie over Lijnen niet behorende tot de Concessie maar wel rijden in het Concessiegebied wordt opgenomen, in overleg met de betreffende Concessiehouder(s) en alleen bij halten waar dit zich voordoet.
- 3.7.32 De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het informatiepaneel vanabri's een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met vanzelfsprekende reisinformatie. Minimaal zijn opgenomen: de vertrektijden vanaf de betreffende halte, verwijzing naar relevante servicenummers en websites en een lijnnetkaart met het gehele of een gedeelte van het Netwerk.
- 3.7.33 De Concessiehouder plaatst, in overleg met de betreffende Concessiehouder de in de artikelen 3.7.31 en 3.7.32 benoemde informatie ook bij halten buiten het Concessiegebied die aangedaan worden door Lijnen behorende tot de Concessie.
- 3.7.34 Bij halten van de Opstapper dient de volgende informatie geplaatst te worden:
- uitleg over de werking van de Opstapper;
 - het telefoonnummer en internetadres van de centrale waar Ritten aangevraagd kunnen worden;
 - de Knooppunt(en) waarheen gereisd kan worden, inclusief informatie over de Lijnen waarop daar overgestapt kan worden;
 - indien er geenabri staat: een lijnnetkaart, inclusief positie van de betreffende Opstapperhalte binnen het Netwerk.
- 3.7.35 De Concessiehouder stelt jaarlijks aan de Veerboot exploitanten informatieposters en bijbehorende haltevertrekstaten van de halte Harlingen Veerbootterminal ter beschikking, ter plaatsing op de Veerbootterminals op Vlieland, Terschelling en op het vasteland.
De Concessiehouder stelt jaarlijks informatieposter en bijbehorende haltevertrekstaten van de halte Holwerd Haven/Veerdam ter beschikking aan de exploitant van de Veerboten, ter plaatsing op de Veerbootterminal in Ameland.

De Concessiehouder stelt jaarlijks twee informatieposters en bijbehorende haltevertrekstaten van de halte Lauwersoog Haven ter beschikking aan de exploitant van de Veerboten, ter plaatsing op de Veerbootterminal op Schiermonnikoog.

Informatie bij stremmingen en omleidingen

- 3.7.36 Bij stremmingen en omleidingen zorgt de Concessiehouder voor goede informatievoorziening aan de reiziger. Dit houdt minimaal in:
- Op de halte: informatie over de stremming.
 - Indien er een DRIS-systeem is: via de vrije tekstregel op DRIS-displays wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde halte die wel in gebruik is.
 - Geplande stremmingen en omleidingen worden uiterlijk 5 Werkdagen van tevoren in de Bus, op de website en op de halte aangekondigd, incl. alternatieve reismogelijkheid en dichtstbijzijnde halte.

Klantenservice

- 3.7.37 De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
- 3.7.38 De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar vanaf het tijdstip van vertrek van de eerste tot en met een kwartier na het aankomsttijdstip van de laatste Rit van de dag van deze Concessie.
- 3.7.39 De klantenservice is tevens schriftelijk en per e-mail en WhatsApp bereikbaar.
- 3.7.40 De Concessiehouder biedt daarnaast webcare (klantenservice en reisinformatie) via de gebruikelijke social mediakanalen.
- 3.7.41 Het tarief voor het bellen van het telefoonnummer van de klantenservice is niet hoger dan lokaal tarief. Het postadres van de klantenservice dient een antwoordnummer te zijn.
- 3.7.42 Reizigers die de klantenservice tijdens de openingstijden bellen dienen binnen 2 minuten nadat de telefoon begint met overgaan in contact te zijn met en geholpen te worden door een medewerker van de klantenservice. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft gehad (keuzemenu's, automatische antwoorden et cetera gelden niet als beantwoording van de oproep).
- 3.7.43 Voor het afhandelen van klachten wordt een standaard klachtenprocedure gevolgd. Deze procedure wordt nader gespecificeerd in bijlage 4.11.

- 3.7.44 Concessiehouder biedt Concessieverlener ieder kwartaal en overzicht aan waarin is opgenomen:
- de aard van de binnengekomen klachten;
 - op welke Rit, (Lijn en tijdstip) de klachten betrekking hebben;
 - de snelheid en wijze van respons (eerste reactie) en de afhandeling;
 - de manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.
- 3.7.45 De Concessiehouder handelt klachten van Reizigers die betrekking hebben op zijn dienstverlening af in overeenstemming met zijn algemene voorwaarden en het Programma van eisen, zonder daarbij onderscheid te maken tussen klachten die bij hemzelf worden ingediend en klachten die via derden, waaronder MaaS-dienstverleners, bij hem terecht komen.
- 3.7.46 Indien de Concessiehouder optreedt als MaaS-dienstverlener en in die hoedanigheid multimodale (keten)reizen aanbiedt aan Reizigers, verwijst hij Reizigers die klachten bij hem indienen over een onderdeel van een door hem gedistribueerde Ketenreis dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, in navolging van het Programma van eisen op tijdige wijze door naar de derde die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van de ketenreizen.

3.8 Sociale en fysieke veiligheid

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

Algemeen

- 3.8.1 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid in zijn Voertuigen, voor zowel reizigers als personeel.
- 3.8.2 De Concessiehouder conformeert zich aan het Convenant Sociale Veiligheid uit 2020 of diens opvolger.
- 3.8.3 Voor de veiligheid op halten en busstations is de wegbeheerder primair verantwoordelijk. De Concessiehouder dient proactief problemen te signaleren, mee te denken over oplossingen en mee te werken aan maatregelen om de Sociale Veiligheid op halten en stations te verbeteren conform artikel 87, derde lid, Wp 2000.

- 3.8.4 De Concessiehouder zorgt ervoor dat een hoog niveau van Sociale Veiligheid in het Openbaar vervoer in het Concessiegebied behouden blijft. Speerpunten met bijbehorende streefwaarde zijn:
- minimaal aantal incidenten (objectieve veiligheid);
 - hoge mate van veiligheidsgevoel van personeel: een streefwaarde van 7,7 in de personeelsmonitor voor het busvervoer vaste land Fryslan en een 9,5 voor de (Friese) Waddeneilanden.

Wanneer deze streefwaarde niet behaald worden, dient Concessieverlener binnen drie maanden een verbeterplan Sociale Veiligheid in te dienen met concrete acties ter verbetering van de Sociale Veiligheid.

- 3.8.5 De Concessiehouder kent een gedragscode voor reizigers en een geweldscode voor rijdend personeel. Er is een meldpunt voor veiligheidsincidenten. De Concessiehouder maakt de gedragscode op adequate wijze aan de reizigers bekend in ieder geval via de (mobiele) website en spreekt de reizigers erop aan als zij zich niet aan de gedragscode houden. De Concessiehouder publiceert de gedragscode.
- 3.8.6 Ten behoeve van de Sociale Veiligheid pleegt de Concessiehouder jaarlijks inzet van minimaal 4 fte met BOA bevoegdheid voor controle in de voertuigen en toezicht in de Voertuigen en op de halte.
- 3.8.7 De Concessiehouder rapporteert, volgens landelijke afspraken, in TRIAS (of de opvolger daarvan) en geeft jaarlijks met het verslag van het laatste kwartaal van het kalenderjaar de stand van zaken met betrekking tot Sociale Veiligheid, de uitvoering hiervan en de plannen voor het komende jaar. In deze rapportage is ten minste opgenomen:
- de beleving van Sociale Veiligheid door reizigers en personeel in het Voertuig, zie ook artikel 3.8.4;
 - het percentage zwartrijders;
 - het percentage dat ooggetuige of slachtoffer is van een incident in het Voertuig of op halteplaatsen.
 - de plannen om de Sociale Veiligheid in het komende jaar op een aanvaardbaar niveau te houden en bij voorkeur te verbeteren.

Cameratoezicht

- 3.8.8 Alle Voertuigen (m.u.v Auto's, Buurtbussen en de Opstapper en Voertuigen die uitsluitend worden ingezet voor Versterkingsritten) dienen voorzien te zijn van cameratoezicht t.b.v. de Sociale Veiligheid van zowel passagiers als chauffeur (minimaal 2 camera's). Het systeem dient minimaal 72 uur opnamecapaciteit te kennen. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van cameratoezicht (waaronder in ieder geval de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)).

- 3.8.9 De Concessiehouder is in staat direct na een incident in een Voertuig het registratiesysteem uit te lezen.
- 3.8.10 De camerabeelden uit de Bussen worden door de Concessiehouder bewaard zo lang als dat noodzakelijk is voor verwerkelijking van het doel waarvoor ze verzameld werden. Rekening houden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 3.8.11 Alle Voertuigen (m.u.v. de Opstapper, de Buurtbus en Voertuigen die uitsluitend worden ingezet op Versterkingsritten) dienen voorzien te zijn van een noodknop voor de chauffeur die rechtstreeks in verbinding staat met de meldkamer.

3.9 Implementatie

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

- 3.9.1 Bij zijn Inschrijving verstrekt de Inschrijver een Implementatieplan waarin hij beschrijft hoe hij ervoor zorgt dat de Implementatie soepel verloopt.
- 3.9.2 Direct na gunning stelt de Concessiehouder een definitief Implementatieplan op en legt dit binnen een maand na gunning ter instemming voor aan de Concessieverlener.
- 3.9.3 Direct na gunning wijst de Concessiehouder één persoon (m/v) aan als aanspreekpunt voor de Concessieverlener voor aan de Implementatie gerelateerde zaken.
- 3.9.4 In de periode tussen de gunning en de ingangsdatum van de Concessie levert de Concessiehouder minimaal eenmaal per maand een korte en bondige voortgangsrapportage/presentatie aan die ingaat op de stand van zaken ten aanzien van de in het Implementatieplan opgenomen onderwerpen. Deze wordt in het maandelijks implementatieoverleg gepresenteerd en besproken. In ieder geval worden de volgende onderwerpen behandeld:
- de voortgang van de in het Implementatieplan gepresenteerde planning, waarin specifiek wordt ingegaan op eventuele afwijkingen en knelpunten;
 - het opstellen van de definitieve Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessie;
 - de voortgang met betrekking tot eventuele infrastructurele aanpassingen die nodig zijn (waaronder nieuwe / vervallen halten);
 - de communicatie aan reizigers over de nieuwe Concessie, waaronder de nieuwe Dienstregeling;
 - de instroom van Materieel dat nodig is voor de uitvoer van de Concessie alsmede de benodigde tank-en Laadinfrastructuur;
 - het overnemen en indien nodig werven / afvloeien van personeel;

- implementatie van technische systemen (KAR/Vetag, DRIS, OV-chipkaart, et cetera);
 - communicatie met stakeholders (Provincie, gemeenten, Rocov, et cetera) over onder meer bovengenoemde onderwerpen.
- 3.9.5 De Concessiehouder treedt binnen een maand na gunning van de Concessie in overleg met personeelsorganisaties zoals bedoeld in artikel 40 van de Wet Personenvervoer 2000.
- 3.9.6 De Concessiehouder ontwikkelt in de periode tussen gunning en start Concessie samen met de Concessieverlener de huisstijl van het materieel. Dit conform de eisen omtrent huisstijl en in de lijn van de voorgaande huisstijlen in Fryslân. De ontwikkeling van de huisstijl komt voor rekening van de Concessiehouder. Zie ook bijlage 4.12 Huisstijl Openbaar vervoer Fryslân.
- 3.9.7 De Concessiehouder beschikt over alle benodigde vergunningen en toestemmingen om het Openbaar vervoer behorende tot de Concessie te kunnen verrichten.
- 3.9.8 De reiziger ondervindt geen hinder van de overgang van de huidige concessies naar de nieuwe Concessie.
- 3.9.9 Het Implementatieplan gaat minimaal in op:
- Vervoerplan 2023: het vaststellen van de Dienstregeling voor het eerste jaar van de Concessie op basis van de ingediende Vervoerplannen, in afstemming met de provincie, de gemeenten Rocov Fryslân en onderwijsinstellingen.
 - Samenwerking: afstemming met de provincie, gemeenten, buurtbusprojecten en de Concessieverleners en -houders van aangrenzende Concessiegebieden.
 - Materieel: de wijze waarop geborgd wordt dat vanaf de start van de Concessie voldoende materieel (waaronder de noodzakelijk tank- en Laadinfrastructuur) voorhanden is voor een probleemloze uitvoering van de Dienstregeling.
 - Overgang personeel: de maatregelen die genomen worden om een soepele overgang van personeel van de huidige Concessies te waarborgen.
 - Personeel: er voldoende gekwalificeerd personeel in dienst is om het Vervoer uit te voeren conform Bestek en Inschrijving.
 - Implementatie reisinformatie: beschrijving van het Implementatietraject voor actuele reisinformatie (zowel het systeem in het Voertuig als de dataleverantie voor eventuele DRIS op de halten).
 - Communicatie: communicatie naar het personeel, pers en promotie naar reizigers tijdens het Implementatietraject.
- 3.9.10 Tussen de Provincie en Concessiehouder worden tijdens de Implementatiefase afspraken gemaakt met betrekking tot het plaatsen van reisinformatie op halten van omliggende Concessies en vice versa. Het plaatsen van informatie over de Concessie Fryslân op halten buiten de Concessie gebeurt voor de rekening van de Concessiehouder, tenzij deze hier met de concessiehouder van de andere concessies andere afspraken over maakt.

- 3.9.11 Het Implementatieplan wordt door de provincie als monitoringsinstrument gebruikt gedurende de Implementatiefase.
- 3.9.12 Gedurende het eerste jaar conformeert Concessiehouder zich aan Frysk Producten- en Tarievenhuis (bijlage 4.18). Het eerste jaar wordt het dan geldende prijspeil aangehouden en wordt de landelijk geldende indexatie toegepast. In de daaropvolgende jaren geldt het Frysk Producten- en Tarievenhuis als richtlijn, waarbinnen Concessiehouder producten mag ontwikkelen en tariefvoorstellen, mits goed onderbouwd, mag voorleggen aan ROCOV Fryslân voor advies. Producten en tarieven worden uitsluitend door Concessieverlener goedgekeurd en vastgesteld.

3.10 De Opstapper

Kernen

- 3.10.1 De Opstapper wordt aangeboden in de in bijlage 4.5 aangewezen Kernen tenzij een andere vorm van Maatwerk of een A-, B- of C- lijn geboden wordt. Zie ook artikel 3.10.9.
- 3.10.2 De Opstapper wordt niet aangeboden op de Waddeneilanden.
- 3.10.3 De Opstapper wordt niet aangeboden voor Ritten binnen de (plaats) Leeuwarden, binnen de stad Leeuwarden mag wel ander vraagafhankelijk vervoer geboden worden.
- 3.10.4 Artikel 3.10.3 is niet geldig voor Ritten van/naar Techum/Molkenkelder.

Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden

- 3.10.5 De Opstapper is een vraagafhankelijke vervoersdienst en biedt Vervoer van een Opstapperhalte in een Kern naar een OpstapperKnooppunt waar de reiziger Aansluiting heeft op een Rit van de Hoofdstructuur of een trein en vice versa. Het staat de vervoerder vrij een thuisbreng of ophaalservice aan te bieden mits een van de zijden van de verplaatsing van of naar een Opstapperknooppunt is en met in achtneming van het gestelde in artikel 3.10.44.
- 3.10.6 Als onderdeel van zijn Vervoerplan 2023 dient de Concessiehouder een lijst in met per Kern het OpstapperKnooppunt of de OpstapperKnooppunten waarmee deze Kern wordt verbonden. Hierbij heeft het de voorkeur om Kernen te verbinden met OpstapperKnooppunten waar gedurende alle dagen van de week Openbaar vervoer wordt aangeboden.
- 3.10.7 De bedieningsperioden van de Opstapper zijn maximaal:
- maandag tot en met vrijdag: 7.00 uur tot 22.00 uur;
 - zaterdag: 8.30 uur tot 22.00 uur;
 - zondag: 10.00 uur tot 22.00 uur.

- 3.10.8 De genoemde begintijden betreffen de eerste vertrektijd vanuit de Kern. De genoemde eindtijden betreffen de laatste aankomsttijd in de Kern.
- 3.10.9 Indien en voor zover in de perioden genoemd in artikel 3.10.7 in de Kernen uit bijlage 4.5 (geldt ook voor de Kernen waar een C-lijn moet rijden) geen A-lijn, B-lijn, C-lijn, spitslijn of Buurtbus halteert, wordt de Opstapper aangeboden. Dit is van toepassing vanaf één uur na de laatste OV Rit tot één uur voor de eerste OV- Rit in de Kern (voorbeeld: een spitslijn bedient een Kern uit bijlage 4.5 op Werkdagen van 7.00-9.30 uur en van 14.00-18.00 uur. Dan moet de Opstapper aangeboden worden op Werkdagen tussen 10.30 en 13.00 uur en na 19.00 uur, zaterdag van 8.30-22.00 uur en zondag van 10.00-22.00 uur).
- 3.10.10 De bedieningsperiode op Feestdagen is gelijk aan die voor de C-lijnen.
- 3.10.11 Indien de Opstapper rijdt, is de frequentie van de Opstapper minimaal eenmaal per uur.
- 3.10.12 De Opstapper biedt een aansluitgarantie op of van de Hoofdstructuur of de trein en vice versa. Hiervoor gelden de volgende aansluittijden:
- van Opstapper op Bus v.v.: tussen 2 en 8 minuten;
 - van Opstapper op trein v.v.: 5 – 10 minuten
- De Concessiehouder mag van deze tijden afwijken indien hij aannemelijk kan maken dat dit ten goede komt van de aansluitingskwaliteit/betrouwbaarheid voor de reiziger.
- 3.10.13 De Opstapper die een reiziger naar een OpstapperKnooppunt brengt, dient bij die halte te wachten totdat de reiziger in het aansluitende Voertuig (niet zijnde de trein) is gestapt. Bij te vroeg vertrokken Ritten en/of Rituitval wordt op kosten van de Concessiehouder voor een vervangende oplossing gezorgd.
- 3.10.14 De Opstapper die een reiziger bij een OpstapperKnooppunt ophaalt, dient daar aanwezig te zijn voordat de aansluitende trein of Bus daar volgens Dienstregeling arriveert.

Reserveren van de Opstapper

- 3.10.15 Een met de Opstapper te maken reis kan gereserveerd worden tussen 3 maanden en 60 minuten voor de gewenste vertrektijd per telefoon, app (op eigen kosten te ontwikkelen door Concessiehouder) of via internet. De reiziger geeft hierbij een vertrek- en bestemmingshalte, lijnnummer en een geplande vertrek- of aankomsttijd en zijn mobiele nummer op. De reiziger dient per enkele reis aan te geven van of naar welk OpstapperKnooppunt hij wil reizen. De reserveringscentrale dient minimaal in de volgende perioden telefonisch bereikbaar en bemenst te zijn:
- Maandag t/m vrijdag 6.00 – 23.00 uur
 - Zaterdag 7.30 – 23.00 uur;
 - Zondag 9.00 – 23.00 uur.

- 3.10.16 Het reserveren van reizen dient voor de reiziger gratis te zijn. Dit betekent dat ook het telefoonnummer gratis dient te zijn.
- 3.10.17 De reiziger dient uiterlijk 30 minuten voor het afgesproken vertrektijdstip via telefoon kosteloos een bericht te ontvangen met de definitieve vertrektijd, de vertrek- en bestemmingshalte. De reiziger dient bij het opgeven van zijn reis aan te kunnen geven op welke wijze hij dit gratis bericht wil ontvangen.
- 3.10.18 De Concessiehouder dient het bestaande telefoonnummer voor het reserveren van de Opstapper te hanteren: 0800-2802802. Dit nummer is van de Concessieverlener en wordt aan de Concessiehouder beschikbaar gesteld. Alle kosten voor dit telefoonnummer zijn voor rekening van de Concessiehouder, met uitzondering van eventuele belkosten die de mobiele provider de beller in rekening brengt. Dit nummer mag alleen gebruikt worden voor reserveringen van de Opstapper.
- 3.10.19 Een reiziger die een reis met de Opstapper telefonisch wil reserveren moet naar wens van de reiziger in de Nederlandse, Friese of Engelse taal worden geholpen.
- 3.10.20 Bij het aanvragen van een reis dient (een medewerker van) de Concessiehouder aan de klant te vragen of deze mobiliteitsbeperkingen heeft en bijvoorbeeld van een rolstoel gebruik maakt.
- 3.10.21 Meerdere reisaanvragen voor de Opstapper mogen gecombineerd worden tot één Opstapperrit, maar worden éénmalig vergoed. De rijtijd in minuten mag voor elke passagier maximaal 50% langer duren dan de rechtstreekse reis per Auto tussen vertrek- en aankomstadres, gebaseerd op de 'reistijd zonder verkeer' in de routeplanner van Google Maps.
- 3.10.22 De Concessiehouder is gerechtigd een no-show beleid te voeren.

Te gebruiken infrastructuur

- 3.10.23 Een Opstapperhalte ligt binnen 400 meter van het Zwaartepunt van een Kern.
- 3.10.24 In Kernen met één of meer halten van het Openbaar vervoer kan de Opstapper één van de halten van het Reguliere OV gebruiken. Een aparte Opstapperhalte is dan niet noodzakelijk.
- 3.10.25 Op de Opstapperhalten zijn de artikelen 3.1.38 tot en met 3.1.45 en 3.7.30 tot en met 3.7.35 van toepassing.

Marketing en ontwikkeling

- 3.10.26 De marketing en ontwikkeling van de Opstapper zijn geïntegreerd met de marketing en ontwikkeling van het Openbaar vervoer. Dit betekent dat de artikelen 3.2.1 tot en met 3.2.18 van toepassing zijn.

- 3.10.27 Concessieverlener behoudt zich het recht voor om bij een onvoorzien sterke toename van het gebruik van de Opstapper de opzet van de Opstapper of de voorwaarden voor het gebruik te wijzigen.

Uitvoeringskwaliteit en monitoring

- 3.10.28 De reiziger dient op het door hem aangegeven tijdstip conform Dienstregeling Opstapper te worden opgehaald bij de Opstapperhalte waar vandaan hij wenst te vertrekken.
- 3.10.29 Een reiziger die een reis voor de Opstapper telefonisch wil reserveren dient in minimaal 95% van de gevallen binnen 30 seconden en in alle gevallen binnen maximaal 2 minuten door een medewerker te woord te worden gestaan.
- 3.10.30 De artikelen 3.3.1 tot en met 3.2.18 zijn ook op de Opstapper van toepassing.
- 3.10.31 De Concessiehouder hanteert een duidelijk registratiesysteem van gereden Opstapperritten en neemt dit op in het in artikel 3.3.26 genoemde dashboard:
- aantal Opstapperritten, per uur/dag/dagsoort;
 - vertrektijd, herkomst en bestemmingshalte;
 - aantal passagiers;
 - reizigersopbrengsten;
 - punctualiteit t.o.v. de met de klant afgesproken tijdstippen;
 - aansluitpunctualiteit;
 - overzicht van bestelde, maar niet uitgevoerde Opstapperritten;
 - overzicht van gebruikte thuisbrengservice.
- De gegevens van de Opstapper worden, zie artikel 3.3.40, maandelijks in het dashboard opgenomen.
- 3.10.32 De Opstapper wordt opgenomen in het 'kwartaalverslag' zoals beschreven in artikel 3.3.29 inclusief de gegevens uit het dashboard conform artikel 3.10.31.
- 3.10.33 Het concessiebeheer van de Opstapper is geïntegreerd in het concessiebeheer van de Concessie. Dit betekent dat de artikelen 3.3.47 tot en met 3.3.49 van toepassing zijn.

Materieel en milieu

- 3.10.34 De Opstapper wordt met Auto's uitgevoerd. Het is niet toegestaan om hier Bussen in te zetten, tenzij meer dan acht personen tegelijk dienen te worden vervoerd met dezelfde Opstapperrit.
- 3.10.35 De in te zetten Auto's mogen niet ouder zijn dan 8 jaar (=96 maanden) (gerekend vanaf de datum eerste toelating (in buitenland indien daar de eerste toelating was) zoals vermeld op het kentekenbewijs deel 1).
- 3.10.36 De in te zetten Auto's dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6-norm.
- 3.10.37 De Auto's voldoen aan de volgende eisen:

- goede vering;
- comfortabele stoelen;
- voldoende beenruimte;
- voldoende bagageruimte;
- goed uitgeruste EHBO doos;
- goed functionerende brandblusser.

- 3.10.38 De door de Concessiehouder in te zetten Auto's dienen, met inachtneming van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, alsmede het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar vervoer (Stb. 2011, 225), toegankelijk te zijn voor mensen een handicap of chronische ziekte.
- 3.10.39 Reizigers met een functiebeperking mogen op grond hiervan niet geweigerd worden in de Opstapper. Dit betekent onder meer dat gebruikers van zowel handbediende als elektrische rolstoelen mee mogen en dat hulphonden worden toegelaten. Indien een reiziger bij aanmelding aangeeft met een handbediende of elektrische rolstoel te reizen, dient de Concessiehouder daarvoor geschikt materieel in te zetten op die Rit.
NB: scootmobielen hoeven niet toegelaten te worden.
- 3.10.40 De chauffeurs van de Opstapper dienen met behulp van een telecommunicatiesysteem onderweg contact te kunnen hebben met de reserveringscentrale en verkeersleiding.
- 3.10.41 Een beschrijving van het in te zetten materieel voor de Opstapper is onderdeel van het Duurzaamheids- en materieelplan.

Personeel

- 3.10.42 De artikelen 3.5.5 tot en met 3.5.10, 3.5.12 en 3.5.16 tot en met 3.5.19 zijn ook op de Opstapper van toepassing.

Tarieven en vervoerbewijzen

- 3.10.43 De artikelen 3.6.15, 3.6.14, 3.6.17, 3.6.18, 3.6.20 en 3.6.25 zijn van toepassing op de Opstapper.
- 3.10.44 Voor een reis met de Opstapper wordt aan de reiziger een tarief gerekend van maximaal 3,50 euro per reiziger per reis. De minimum toeslag voor een eventuele thuisbreng- of ophaalservice, met in acht neming van het gestelde in 3.10.4, bedraagt €5,- per service. De tarieven voor de Opstapper worden jaarlijks geïndexeerd conform de Landelijke Tariefindex, waarbij het daadwerkelijk naar de reiziger gehanteerde tarief wordt afgerond op € 0,00/€0,25/€0,50/€0,75.

Reisinformatie

- 3.10.45 De Concessiehouder dient de Opstapper onder de naam Opstapper aan te bieden.

- 3.10.46 De artikelen 3.7.1 tot en met 3.7.21 zijn ook van toepassing met betrekking tot de Opstapper.
- 3.10.47 Voertuigen van de Opstapper dienen herkenbaar te zijn (ook in het donker) als een Voertuig dat rijdt in opdracht van de Concessiehouder en aan de voorzijde het woord 'Opstapper' te tonen.
- 3.10.48 Artikel 3.7.30 is ook van toepassing op Opstapperhalten.
- 3.10.49 Bij halten van de Opstapper wordt de volgende informatie geplaatst:
- uitleg over de werking van de Opstapper;
 - het telefoonnummer 0800-2802802 en internetadres van de centrale waar Opstapperritten aangevraagd kunnen worden;
 - de Knooppunt(en) waarheen gereisd kan worden, inclusief informatie over de Lijnen waarop daar overgestapt kan worden;
 - indien er een abri staat: een lijnnetkaart, inclusief positie van de Opstapperhalte binnen het Netwerk.
- 3.10.50 De eisen aan de Klantenservice zoals opgenomen in artikelen 3.7.37 tot en met 3.7.45 zijn ook van toepassing op de Opstapper.

Sociale Veiligheid

- 3.10.51 De artikelen 3.8.1 t/m 3.8.7 gelden ook voor de Opstapper.

Implementatie

- 3.10.52 Paragraaf 3.9 geldt ook voor de Opstapper.

3.11 De Waddeneilanden

Verbindingen, frequenties en bedieningsperioden

- 3.11.1 Het Openbaar vervoer op Vlieland dient de verbinding te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten die volgens een Dienstregeling varen (dus niet de watertaxi's) en de vakantiewoningen langs de Kampweg, WestCord Strandhotel (Badweg), Camping Lange Paal en Hotel Posthuys.
- 3.11.2 Het Openbaar vervoer op Terschelling dient de verbindingen te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten en de Kern West-Terschelling en de volgende locaties:
- de Kernen Midsland, Formerum, Lies, Hoorn, Oosterend;
 - de vakantiewoningen bij West aan Zee en Midsland aan Zee.
- 3.11.3 Het Openbaar vervoer op Ameland dient de verbindingen te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten en de volgende locaties:
- de Kernen Nes, Buren, Ballum en Hollum;
 - de vakantiewoningen ten noorden van Buren (rond de Strandweg, Klein Vaarwater en Zwarteweg), Restaurant Paal 13, camping Roosduinen, Stayokay Ameland,

de vakantiewoningen ten noorden van Hollum (Jan Roepespad) en recreatiepark Koudenburg.

- 3.11.4 Het Openbaar vervoer op Schiermonnikoog dient de verbindingen te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten en de Kern Schiermonnikoog, het Karrepad, het Badstrand ter hoogte van de Badweg en de Prins Bernhardweg en Bungalowpark De Monnik. Hierbij dienen alle halten op het eiland te worden aangedaan.
- 3.11.5 De huidige routes en halten van het Openbaar vervoer op Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog zijn opgenomen in bijlage 4.13.
- 3.11.6 In het eerste jaar van de Concessieperiode geldt in beginsel de Dienstregeling 2020. De Dienstregeling van de Waddeneilanden gaat op 1 januari in tegelijk met de nieuwe dienstregeling van de Veerboten en niet op de tweede zondag van December zoals op het vasteland het geval is.

Te gebruiken infrastructuur

- 3.11.7 De artikelen 3.1.38 t/m 3.1.45 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Vervoerplan en Dienstregeling

- 3.11.8 De Concessiehouder stelt jaarlijks – of vaker indien de dienstregeling van de Veerboten wijzigt - een nieuwe Dienstregeling op voor de eilanden. De ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling wordt afgestemd op de nieuwe dienstregeling van de Veerboot.
- 3.11.9 Bij het opstellen van de Dienstregeling treedt de Concessiehouder in overleg met de Concessiehouder(s) van de veerdiensten. Zie ook bijlage 4.16 voor toekomstige ontwikkelingen op de veerdiensten.
- 3.11.10 De artikelen 3.1.46 t/m 3.1.58 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Vervoer bij Evenementen

- 3.11.11 De artikelen 3.1.64 t/m 3.1.66 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.12 Voor zover nu kan worden voorzien, dient Concessiehouder tenminste rekening te houden met de volgende omvangrijke Evenementen:
- Oerol (Terschelling)
 - Into the great wide open (Vlieland)
 - MadNes (Ameland)
 - Beach volleybal (Ameland)
 - Rôggefestival (Ameland)

Marketing en ontwikkeling

- 3.11.13 Paragraaf 3.2 is ook van toepassing op het Vervoer op de Waddeneilanden.

- 3.11.14 In aanvulling op artikel 3.11.13 voert de Concessiehouder overleg met Horeca, VVV, gemeente, rederij etc., verenigd in de eilander klankbordgroep.
- 3.11.15 De Concessiehouder dient constructief mee te werken aan toeristische initiatieven op de Waddeneilanden.

Uitvoeringskwaliteit en monitoring

- 3.11.16 De artikelen 3.3.1 tot en met 3.3.4 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.17 De Bussen naar de Veerboot dienen op z'n vroegst 30 minuten en uiterlijk 15 minuten voor het vertrek van de Veerboot aan te komen bij de Veerboot. De Bussen vanaf de Veerboot dienen op z'n vroegst na aankomst van de Veerboot te vertrekken als alle opvarenden van boord zijn.

Rituitval

- 3.11.18 De artikelen 3.3.5 en 3.3.6 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Wegwerkzaamheden

- 3.11.19 De artikelen 3.3.7 tot en met 3.3.13 en 3.3.15 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Overmacht

- 3.11.20 De artikelen 3.3.17 tot en met 3.3.19 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Vervoerscapaciteit

- 3.11.21 De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om alle reizigers en hun bagage prettig en comfortabel te vervoeren.
- 3.11.22 Als blijkt dat de geboden capaciteit op een Rit gedurende twee achtereenvolgende weken onvoldoende is op basis van artikel 3.11.21 neemt de Concessiehouder maatregelen waardoor binnen 3 dagen de capaciteit wel voldoende is.
- 3.11.23 Iedereen die bij een halte staat, moet kunnen worden vervoerd door de Bus en direct worden meegenomen. Indien de Concessiehouder hier niet aan kan voldoen moet zij vervangend Vervoer aanbieden, zodanig dat:
- alle reizigers die met een Veerboot aankomen binnen 20 minuten met een Bus naar hun bestemming kunnen vertrekken;
 - reizigers die met een Veerboot mee willen, alsnog de door hen geplande afvaart kunnen halen.

Aan te leveren data en informatie

- 3.11.24 De artikelen 3.3.26 tot en met 3.3.46 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Materieel en milieu

- 3.11.25 De artikelen 3.4.1 t/m 3.4.50 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.
- 3.11.26 Het materieel op de Waddeneilanden, inclusief materieel dat ingezet wordt voor Versterkingsritten voldoet aan de eisen van ZE. Incidenteel en pas na overleg en goedkeuring van de Concessieverlener mag hiervan afgeweken worden. Concessiehouders kunnen bestaand materieel op Schiermonnikoog als onderdeel van een overnameregeling (gevoegd bij het Bestek) overnemen.
- 3.11.27 Het materieel is voorzien van apparatuur waarmee de chauffeur snel kan communiceren met de verkeersleiding, met chauffeurs in zijn omgeving en met de veerdiensten, rechtstreeks of via de verkeersleiding.
- 3.11.28 Aanwezigheid van AED is in alle Bussen op de Waddeneilanden verplicht.

Personeel

- 3.11.29 De Concessiehouder neemt het personeel op de Waddeneilanden over van de vorige concessiehouder conform de eisen in 3.5.1 t/m 3.5.4.
- 3.11.30 Het rijdend personeel en het serviceverlenend personeel op straat spreekt de Nederlandse, Engelse en Duitse taal en verstaat de Friese taal, stelt zich klantvriendelijk en klantgericht op en rijdt veilig.
- 3.11.31 Het rijdend personeel wordt actief betrokken bij de planning, het beheer en de uitvoering van het Openbaar vervoer (zelfsturend team). In het Implementatieplan beschrijft de Concessiehouder hoe hij hieraan invulling geeft.
- 3.11.32 Het rijdend personeel is binnen een jaar na start van de Concessie (voor nieuw personeel gedurende de Concessie geldt: binnen een jaar na indiensttreding) in het bezit van een EHBO-diploma met hartreanimatie.
- 3.11.33 De artikelen 3.5.5 t/m 3.5.19 gelden ook voor het Vervoer op de Waddeneilanden.

Tarieven en vervoerbewijzen

- 3.11.34 Voor tarieven en vervoerbewijzen op de Waddeneilanden zijn artikelen 3.6.15 tot en met 3.6.23 en 3.6.25 en 3.6.26 van toepassing

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

Reisinformatie en promotie

- 3.11.37 De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over het Openbaar vervoer, het voeren van een klantenservice en het uitvoeren van markt-bewerking en promotie. Paragraaf 3.2 en 3.7 is hierop van toepassing.
- 3.11.38 In aanvulling op artikel 3.11.37 dient de reisinformatie ook beschikbaar te zijn bij de terminals van de Veerboten en de VVV-kantoren op Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.
- 3.11.39 Bij de reisinformatie wordt rekening gehouden met het specifieke karakter van het Vervoer op de eilanden: de Aansluiting van/naar de boot is belangrijker dan punctualiteit. Dit betekent dat naar de reiziger gecommuniceerd wordt dat de Bus later kan komen dan op de Dienstregeling vermeld staat, maar dat deze zal aansluiten op de boot.
- 3.11.40 Informatie over nieuwe of gewijzigde Dienstregelingen wordt tijdig verspreid via lokale media.
- 3.11.41 Gebruikte geografische namen dienen overeen te komen met de gemeentelijke basisregistratie.

Sociale Veiligheid

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

Implementatie

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

3.12 Algemene Herzieningsclausule

De Concessiehouder doet jaarlijks voorstellen voor verbetering van zijn aanbod. In dit proces mogen zowel Concessiehouder als de Provincie voorstellen doen om eisen uit het PvE te herzien, indien deze niet meer passen bij de vraag van de Reiziger of bij de gewenste ontwikkeling van het aanbod in de Concessie.

Het uitgangspunt hierbij is dat herziening niet leidt tot een wezenlijk betere of slechtere business case voor Concessiehouder. Dit betekent dat:

- Wijzigingen in de eisen en het productaanbod zo veel mogelijk kostenneutraal (niet leidend tot een hogere of lagere Exploitatiebijdrage) worden doorgevoerd, waarbij een eventuele lagere benodigde inspanning van Concessiehouder op een bepaald vlak wordt gecompenseerd door een hogere benodigde inspanning op een ander vlak.
- Wanneer dat niet mogelijk is er verrekening plaatsvindt. Hierbij zal een business case worden opgesteld waarbij Concessiehouder middels een 'open boek calculatie' inzicht geeft in de wijziging van kosten en opbrengsten.
- De evaluatie en het voorstel worden vervolgens ter advies voorgelegd aan het ROCOV.
- Concessiehouder past de evaluatie en het voorstel naar aanleiding hiervan aan, en geeft gemotiveerd richting Provincie en het ROCOV aan in hoeverre de adviezen van het ROCOV al dan niet zijn overgenomen door Concessiehouder.
- De Concessieverlener besluit over het ingediende voorstel van Concessiehouder voor aanpassing van de concessievoorschriften; De gewijzigde concessievoorschriften gaan per 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar in, tenzij hierover in het voorstel andere afspraken zijn gemaakt.

4 Bijlagen

4.1 Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Aansluiting	Een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen van een Rit met het Openbaar vervoer op een andere Rit met het Openbaar vervoer. Er is sprake van een Aansluiting indien aan de in het PvE genoemde eisen aan overstaptijden wordt voldaan. Het betreft hier tot slot ook de Aansluitingen op veerdiensten. Voor de Waddeneilanden ziet de provincie een ontsluitende functie van de dorpen en toeristische plekken op de eilanden, waarbij Aansluiting op de reguliere afvaarten van de Waddenveren (niet zijnde sneldiensten en watertaxi's) het uitgangspunt vormt.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daarbij niet inbegrepen, en door de Concessiehouder wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar vervoer op basis van de Concessie.
Basisschoolvakanties	De vakanties van de basisscholen in de regio Noord, zoals vastgesteld of geadviseerd door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en wetenschap (OCW).
Bestek	Het Bestek Openbaar vervoer Concessie bus bestaat uit de onderdelen Aanbestedingsleidraad (A), de Concept concessiebeschikking (B), het Programma van Eisen (C) en de Financiële aspecten (D). Het Bestek omvat tevens alle door Concessieverlener op TenderNed te publiceren Nota's van inlichtingen, mededelingen, bijlagen en overige (aanvullende) documenten.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener indien de Concessiehouder haar verplichtingen niet nakomt. Boetes worden opgelegd conform de Boeteregeling zoals omschreven in het Bestek.
Bp2000	Besluit van 14 december 2000, houdende vaststelling van een algemene maatregel van bestuur ter uitvoering van de Wet personenvervoer 2000.
Bus	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet inbegrepen en door Concessiehouder wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar vervoer op grond van de Concessie.
BûtenGewoan Berikber	Project dat in 2018 en 2019 in opdracht van provincie Fryslân is uitgevoerd in verschillende regio's om samen met de Mienskip invulling te geven aan het Openbaar vervoer op het platteland.
Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers of banenpoolers die zijn georganiseerd in een Buurtbusorganisatie.
Buurtbusorganisatie	Een groep vrijwilligers, georganiseerd in een vereniging of stichting, die een buurtbusproject uitvoert. Bij enkele buurtbusprojecten fungeert de gemeente als Buurtbusorganisatie.

Circulariteit	Een vorm van ondernemen waarbij alles erop gericht is om materialen en grondstoffen uit de natuur zo lang en efficiënt mogelijk te gebruiken.
Concessie	Het in artikel 19, lid 1 van de Wp2000 bedoelde besluit waarbij het recht wordt verleend om met uitsluiting van anderen Openbaar vervoer te verrichten in het Concessiegebied, gedurende de Concessieperiode, onder de in het concessiedocument vermelde voorwaarden.
Concessiegebied	Het geografische gebied waarop de Concessie betrekking heeft; de provincie Friesland inclusief de Waddeneilanden.
Concessiehouder	Degene aan wie de Concessie is verleend (de vervoerder).
Concessieperiode	De periode waarvoor de Concessie wordt verleend.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Fryslân, die conform artikel 20, lid 2 van de Wet Personenvervoer 2000 en artikel 6 Bp2000 het bevoegd gezag zijn om de Concessie te verlenen.
Dienstregeling	Voor eenieder kenbaar Schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de halteplaatsen of tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelinguur (DRU)	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rijuur, waarin een Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van reizigers. Wachtijd op Knooppunten voor de Aansluiting op andere Lijnen en opvang van Incidenten en Calamiteiten worden ook tot een Dienstregelinguur gerekend, echter, bij een Wachtijd van langer dan twee minuten niet meegerekend als DRU. Wachtijd aan het begin- en eindpunt van een Rit worden niet meegerekend. Ook niet als deze korter is dan twee minuten.
Duurzaamheids- en materieelplan	Door Inschrijver bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessieverlener te beoordelen plan.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiebijdrage	De financiële bijdrage van de Concessieverlener aan de Concessiehouder bestaande uit een subsidie voor de exploitatie van de Concessie.
Feestdag	Als Feestdagen worden gehanteerd: Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag. Op Feestdagen geldt een Dienstregeling als op zondag.
Friese Producten- en Tarievenhuis	Betreft het assortiment van tarieven en reisproducten voor het maken van een reis met het Openbaar vervoer in Fryslân.
Hoofdstructuur	Vormt de ruggengraat van het Openbaar vervoer in Fryslân. Het bestaat uit de drukkere verbindingen waarop relatief grote aantallen reizigers worden vervoerd. Ook Lijnen met een ontsluitende functie maken onderdeel uit van de Hoofdstructuur. Deze verbindingen kennen minstens twee Ritten per uur.
HOV	Onderdeel van de Hoofdstructuur. Het HOV bestaat uit een aantal Buslijnen die voornamelijk gebruik maken van autosnelwegen en autowegen, waarop een maximum snelheid van 100 km per uur of hoger geldt. Op deze Lijnen worden extra comfortabele Bussen ingezet.

Implementatiefase / periode	De fase die volgt na de definitieve gunning van de Aanbesteding. In deze fase treft de vervoerder voorbereidingen voor de start van de Concessie.
Implementatieplan	Door Inschrijver bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessieverlener te beoordelen plan.
Inschrijver	Een onderneming die een Inschrijving indient in onderhavige aanbestedingsprocedure.
Inschrijving	Document, inclusief bijbehorende bescheiden, bevattende de offerte van een Inschrijver op grond van de terzake gehouden aanbesteding.
Kern	Een Kern zoals opgenomen in bijlage 4.5 bij het PvE.
Ketenmobiliteit en Ketenreis	De totale reis van een reiziger, van startpunt tot eindbestemming, ook wel de reis van deur tot deur genoemd. Deze kan bestaan uit Openbaar vervoer, aangevuld met andere vervoersmiddelen zoals bijvoorbeeld (deel)auto, (deel)fiets, boot of te voet.
Knooppunt	Halte waar twee of meer Openbaar vervoerlijnen samenkomen en die bedoeld is als punt waar reizigers kunnen overstappen van de ene Lijn op de andere.
Laadinfra	Infrastructuur ten behoeve van het laden van ZE (Zero Emissie) Bussen.
Landelijke Bijdrage Index (LBI)	Jaarlijks door het DOVA vast te stellen index waarmee de Exploitantbijdrage van Concessieverlener aan Concessiehouder wordt gewijzigd.
Lijn	Het Openbaar vervoer dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
Maatwerk	Het op een andere wijze voorzien in de vraag naar vervoer dan met het traditionele Openbaar vervoer. Bijvoorbeeld: spitslijnen, vraagafhankelijk vervoer of vervoermiddelen in deelgebruik.
MaaS	Mobility as a Service: Het aanbod van multimodale vraaggestuurde mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bv. MaaS app) met real-time informatie aan klanten worden aangeboden inclusief betaling, en afhandeling van transacties.
MaaS app	Softwaretoepassing op smartphone en tablet waarmee de MaaS dienst wordt aangeboden.
MaaS Dienstverlener	Partij die de MaaS dienst levert aan haar klanten en daarvoor overeenkomsten sluit met aanbieders van vervoersdiensten
Mienschap	De Friese gemeenschap (doorgaans dorps- of wijkbelangengroepen) die meedenkt over Openbaar vervoer en overige mobiliteit
Netwerk	Het geheel van Knooppunten en daarop aansluitende OV-lijnen in Fryslân.
Ontwikkelplan	Door Concessiehouder bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessieverlener te beoordelen plan.
Openbaar vervoer	Voor eenieder openstaand personenvervoer per Auto of Bus volgens een Dienstregeling. In deze Concessie omvat het Openbaar vervoer: Hoofdstructuur (inclusief HOV), spitslijn, Maatwerk (spitslijnen en Opstapper) en Buurtbus.
Opstapper	Vraagafhankelijk vervoer tussen een Opstapperhalte en een specifiek benoemd OpstapperKnooppunt in de omgeving, dat beschikbaar is op locaties en tijden waar(op) geen Openbaar vervoer per Bus aanwezig is.

Opstapperhalte	Een halteplaats. Gelegen hemelsbreed op maximaal 400 meter van het Zwaartepunt van de Kern, waar vandaan en/of waarheen de Opstapper wordt aangeboden om aan te sluiten op een OpstapperKnooppunt.
OpstapperKnooppunt	Een door Concessiehouder vooraf bepaalde halte waar de Opstapper van en naar een Kern Aansluiting biedt op het Openbaar vervoer.
Opstapperrit	Het vervoer van één of meer reizigers met een Voertuig van de Opstapper tussen Opstapperhalte en OpstapperKnooppunt v.v. (enkele reis).
Regulier Openbaar vervoer	De Hoofdstructuur, HOV, stadslijnen Leeuwarden, Scholierenlijnen en het Openbaar vervoer op de Waddeneilanden
Reisproduct	Een product dat recht geeft op vervoer met het OV"
Reizigersrit	Een Rit met de Opstapper, gemaakt door één reiziger.
Rit	Het bieden van een voor eenieder openstaande vervoersmogelijkheid langs een route, van beginpunt naar eindpunt, waarbij een Voertuig alle voorgeschreven halten aandoet volgens een geldende Dienstregeling, één en ander overeenkomstig met het bepaalde in de Concessie.
Sociale Veiligheid	Bescherming of het zich beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door of dreigt van de kant van menselijk handelen in de Bus of bij de Halte.
Stadsdienst	Busdienst in de stad Leeuwarden.
Spitsperiode	De periode op Werkdagen van 6:00 uur – 9:00 uur en 16:30 uur – 18:30 uur.
SROI	Social Return on Investment: is een methodiek voor het meten van de (extra) sociale en maatschappelijke waarde voortvloeiend uit de uitvoering van de Concessie.
UIC-datum	Datum waarop de nieuwe jaardienstregeling van de spoorwegen ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Veerboot	Een schip dat personen vervoert tussen twee zeehavens volgens dienstregeling.
Versterkingsrit	Ingelegde extra Rit, die niet in de Dienstregeling gepubliceerd wordt, bedoeld om meer capaciteit te bieden en die op nagenoeg hetzelfde tijdstip rijdt als een wel gepubliceerde Rit.
Vervoer	Openbaar vervoer en Opstapper dat behoort tot de Concessie Openbaar vervoer Bus Fryslân.
Vervoerplan 2023	Door Inschrijver bij zijn Inschrijving te voegen en door Concessieverlener te beoordelen plan waarin vervoerder beschrijft hoe het Friese busvervoer wordt vormgegeven.
Vervoerplan	Het jaarlijkse Vervoerplan waarin de Concessiehouder onderbouwd beschrijft welke wijzigingen hij het komende jaar zou willen uitvoeren.
Voertuig	Een Auto of Bus.
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
Wp2000	De (vigerende) Wet Personenvervoer 2000.
ZE (Zero Emissie) Bus/Auto of materieel	Een Bus of Auto, die wordt voortbewogen zonder verontreinigende uitlaatmissies 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. Een zuiver elektrisch voertuig dient te rijden op

	<p>Groene stroom om te kwalificeren als Zero emissie voertuig. 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 onderaan deze bijlage). Voertuigen die rijden op (bio)brandstoffen, zoals Groengas en Nexbt, kwalificeren evenmin als Zero emissie voertuig.</p>
Zwaartepunt	<p>Het feitelijke centrum van een Kern, waar de dichtheid van de bebouwing en het aantal voorzieningen het grootst is.</p>

4.2 PVVP Fryslân (PM, volgt bij Bestek)

Pvvp en ontwerp Omgevingsvisie Fryslân

4.3 Concessiegrensoverschrijdende Lijnen

Het onderstaande overzicht is gebaseerd op de lijnenloop en de lijnummering die wordt gebruikt in de Dienstregeling 2019.

De volgende lijndelen die buiten het Concessiegebied vallen maken wel onderdeel uit van de Concessie:

Oosterwolde – Veenhuizen – Assen (huidige Lijn 14)
Oosterwolde – Appelscha – Smilde – Assen (huidige Lijnen 114 en 115)
Noordwolde – Wilhelminaoord – Frederiksoord – Steenwijk (huidige Lijn 19)
Haulerwijk – Een – Norg – Assen (huidige Lijn 84)
Lauwersoog Dorp – Lauwersoog Haven (Schiermonnikoog) – Anjum – Dokkum (huidige Lijn 155)
Emmeloord – Bant – Lemmer – Joure – Heerenveen – Hoogkerk P+R (richting Groningen) – Groningen (huidige Lijn 315)
Emmeloord – Bant – Lemmer – Joure – Heerenveen – Drachten – Hoogkerk P+R (Richting Groningen) – Groningen (huidige Lijn 324)
Bolsward – Sneek – Joure – Heerenveen – Hoogkerk P+R – Groningen Zernike (huidige Lijn 335)
Alkmaar – Heerhugowaard – Nieuwe Niedorp – Middenmeer – Wieringerwerf – Den Oever – Kop Afsluitdijk – Leeuwarden (huidige Lijn 350)
Buurtbus Buitenpost – Grootegast (huidige Lijn 101)

Een deel van de halten langs deze lijndelen buiten het Concessiegebied worden ook bediend door Buslijnen die tot andere concessies behoren. De Concessiehouder dient dit te gedogen.

De volgende lijndelen die binnen het Concessiegebied vallen maken geen onderdeel uit van de Concessie. De Concessiehouder dient deze lijndelen te gedogen:

Drachten – Marum – Boerakker – Midwolde – Hoogkerk P+R – Groningen (huidige Lijn 304)
Drachten – Hoogkerk P+R (richting Groningen) – Groningen (huidige Lijn 314)
Drachten – Ureterp – Friescheepalen – Marum – Groningen (huidige Lijn 189)
Surhuisterveen – Grootegast – Groningen (huidige Lijnen 33/133/139)
Oosterwolde – Haulerwijk – Leek – Groningen (huidige Lijn 85)
Steenwijk – De Blesse – Blesdijke – Oldemarkt (huidige Lijn 76)
Emmeloord – Rutten – Lemmer (huidige Lijn 77)

Spoorvervoer:

Het spoorvervoer is geen onderdeel van deze Concessie. De Concessiehouder dient het spoorvervoer op de bestaande spoorlijnen te gedogen. Het gaat dan om:

- De spoorlijnen Leeuwarden – Groningen, Leeuwarden – Harlingen Haven en Leeuwarden – Sneek – Stavoren. Deze spoorlijnen maken onderdeel uit van de Concessie Noordelijke Treindiensten die tot december 2035 is verleend aan Arriva.
- De spoorlijn Leeuwarden – Zwolle. Deze spoorlijn maakt onderdeel uit van het Hoofdrailnet, waarvoor het ministerie van I&M tot eind 2025 een concessie heeft verleend aan NS

4.4 Halten HOV verbindingen (A-lijnen)

De halten die met een A-lijn (HOV-lijn) bediend moeten worden.

Lijn Drachten - Heerenveen (2020: lijn 320)

Drachten, Transferium Oost
Drachten, Sportcentrum
Drachten, Splitsing
Drachten, Van Knobelsdorffplein
Drachten, Bertilla
Drachten, Eikesingel
Heerenveen, Minerva
Heerenveen, Saturnus
Heerenveen, Mercurius
Heerenveen, Oost (A32)
Heerenveen, Busstation

Lijn Leeuwarden – Drachten (2020: lijn 320)

Leeuwarden, Busstation
Leeuwarden, Klanderij
Leeuwarden, Huizumerlaan
Leeuwarden, Borniastraat
Leeuwarden, Aldlânsdyk
Leeuwarden, Henri Dunantweg
Drachten, Transferium Oost
Drachten, Sportcentrum
Drachten, Splitting
Drachten, Van Knobelsdorffplein

Lijn Alkmaar – Leeuwarden (2020: lijn 350)

Alkmaar, Station
Alkmaar, Kanaalkade
Heerhugowaard, Broekerweg
Heerhugowaard, Zandhorst III
Heerhugowaard, Sluis
Heerhugowaard, Smuigelweg
Heerhugowaard, Verlaat
Nieuwe Niedorp, Transferium
Middenmeer, Alkmaarseweg
Wieringerwerf, Motel
Den Oever, Busstation
Afsluitdijk, Monument
Afsluitdijk, Kornwerderzand
Afsluitdijk, Kop Afsluitdijk
Leeuwarden, Busstation
De halten in de Provincie Noord-Holland PM.

Lijn Dokkum – Leeuwarden (2020: lijn 355)

Dokkum, Busstation
Dokkum, Watertoren
Dokkum, Sionsberg
Dokkum, Politiebureau
Dokkum, Tolhuis
Leeuwarden, Anemoonstraat
Leeuwarden, Bote van Bolswertstraat
(richting Dokkum)
Leeuwarden, Blokhuisplein
Leeuwarden, Beursplein
Leeuwarden, Busstation

Lijn Emmeloord – Groningen (2020: lijn 315)

Emmeloord, Busstation
Emmeloord, Begraafplaats
Emmeloord, Het Waterland
Bant, Ronde
Lemmer, Busstation
Joure, Busstation
Heerenveen, Oost (A32)
Heerenveen, Busstation
Heerenveen, Oost (A32)
Hoogkerk, P + R Hoogkerk (richting Groningen)
Groningen, Hoofdstation

Lijn Emmeloord – Groningen via Drachten (2020: lijn 324)

Emmeloord, Busstation
Emmeloord, Begraafplaats
Emmeloord, Het Waterland
Bant, Ronde
Lemmer, Busstation
Joure, Busstation
Heerenveen, Oost (A32)
Heerenveen, Busstation
Heerenveen, Oost (A32)
Drachten, Eikesingel
Drachten, Bertilla
Drachten, Van Knobelsdorffplein
Drachten, Splitsing
Drachten, Sportcentrum
Drachten, Transferium Oost
Hoogkerk, P + R Hoogkerk (richting Groningen)
Groningen, Verzetsstrijderslaan (richting Groningen)
Groningen, Hoofdstation

Deze HOV-lijn rijdt via Drachten in afstemming met de HOV-lijn Drachten – Groningen die niet op halten aan de A7 halteert (in 2020: lijn 314) van de concessiehouder van de concessie Groningen-Drenthe. In beginsel rijdt de HOV-lijn Emmeloord – Groningen via Drachten in de tijdvakken dat lijn 314 niet rijdt. Het betreft:

- Maandag – vrijdag na 20.00 uur (vertrektijd Drachten richting Groningen en Groningen richting Drachten)
- Zaterdag hele dag
- Zondag hele dag.

4.5 Te bedienen Kernen en te bieden verbindingen

B-lijnen, de volgende kernen moeten worden bediend met een B-lijn:

<i>Kern</i>	<i>Minimaal te verbinden met knooppunt(en) in</i>
Oosterwolde	Assen en Drachten
Beetsterzwaag	Drachten en Heerenveen
Gorredijk	Drachten en Heerenveen
Burgum	Drachten en Leeuwarden
Appelscha	Oosterwolde en Assen
Donkerbroek	Oosterwolde
Joure	Heerenveen en Sneek
Bolsward	Leeuwarden en Sneek
Sint Nicolaasga	Joure
Harlingen	Leeuwarden
Franeker	Leeuwarden
Dronryp	Leeuwarden
Menaam	Leeuwarden
Sexbierum	Leeuwarden
Tzummarum	Leeuwarden
Minnertsga	Leeuwarden
Lauwersoog	Dokkum en Leeuwarden (verplichte frequentie: aansluitend op alle veerboten van en naar Schiermonnikoog)
Stiens	Leeuwarden
Berltsum	Leeuwarden
Holwerd	Leeuwarden en Dokkum
Rinsumageast	Dokkum en Leeuwarden
Sint Annaparochie	Leeuwarden
Sint Jacobiparochie	Leeuwarden
Ferwert	Leeuwarden
Marrum	Leeuwarden
Hallum	Leeuwarden
Damwald	Dokkum en Leeuwarden
Hurdegaryp	Leeuwarden
Oentsjerk	Leeuwarden
Gytsjerk	Leeuwarden
Tytsjerk	Leeuwarden
Kollum	Leeuwarden of Buitenpost
Surhuisterveen	Drachten of Buitenpost of Groningen
Winsum	Leeuwarden
Wommels	Leeuwarden
Witmarsum	Bolsward
Hemelum	Balk of Lemmer of Bolsward of een station
Koudum	Bediend door trein
Workum	Bediend door trein
Lemmer	Sneek
Balk	Sneek
Woudsend	Sneek
Smilde	Assen
Bovensmilde (Dr)	Assen
Makkum (maar niet noodzakelijk op zondag)	Bolsward

C-lijnen: de volgende kernen moeten worden bediend met C-lijnen tenzij ze al bediend worden met een A-lijn of B-lijn.

Aldtsjerk	Nijemirdum
Anjum	Nijland
Arum	Noardburgum
Bakhuizen	Noordwolde
Bakkeveen	Oldeberkoop
Bitgum	Oosterbierum
Bitgummole	Oosterzee
Blije	Opeinde
Boijl	Oudehaske
Britsum	Oudehorne
De Blesse	Oudemirdum
De Knipe	Oudeschoot
Delfstrahuizen	Quatrebras
Drogeham	Reduzum
Echtenerbrug	Rijs
Formerum	Scharsterbrug
Garyp	Sintjohannesga
Harkema	Sloten
Haulerwijk	Sondel
Heeg	Steggerda
Heerenveen Thialf (verbonden met Station Heerenveen)	Sumar
Hijum	Surhuisterveen (verbonden in ieder geval met Drachten)
Hommerts	Terherne
Jirnsum	Ternaard
Jubbega	Tijnje
Jubbega 3e Sluis	Tjerkgaast
Kimswerd	Ureterp
Kollumerzwaag	Veenhuizen (Dr)
Kootstertille	Vrouwenparochie
Langezwaag	Waskemeer
Lippenhuizen	Wijckel
Makkinga	Wijnjewoude
Marsum	Wilhelminaoord (Dr)
Metslawier	Wirdum
Nieuwehorne	Zweins
Nij Beets	
Nijega	

D-Lijnen: de volgende kernen moeten worden bediend met Maatwerk Platteland tenzij ze al bediend worden met een A-lijn, B-lijn of C-lijn:

Aalsum	Hantum	Mûnein	Smalle Ee
Abbega	Hantumeruitburen	Munnekeburen	Smallebrugge
Alde Leie	Hantumhuizen	Munnekezijl	Snakkerburen
Aldeboarn	Harich	Nes (Dongeradeel)	Snikzwaag
Allingawier	Hartwerd	Nes (bij Heerenveen)	Sonnega
Augsbuurt	Haskerdijken	Niawier	Spanga
Baaiduinen	Haskerhorne	Nieuwebrug	Spannum
Baaium	Haule	Nieuweschoot	Striep
Baard	Hegebeintum	Nij Altoenae	Stroobos
Bantega	Hemelum	Nijeberkoop	Surhuizum
Bears	Hempens	Nijehaska	Suwâld
Blauwhuis	Hemrik	Nijeholtpade	Swichum
Blesdijke	Herbaijum	Nijeholtwolde	Teerns
Blessum	Hiaure	Nijelamer	Ter Idzard
Boazum	Hichtum	Nijetrijne	Terband
Boelenslaan	Hidaard	Nijhuizum	Terkaple
Boer	Hieslum	Offingawier	Teroele
Boksum	Hilaard	Oldeholtpade	Tersoal
Bontebok	Hinnaard	Oldeholtwolde	Terwispel
Boornzwaag	Hitzum	Oldelamer	Tirns
Bornwird	Hoornsterzwaag	Oldeouwer	Tjalhuizum
Britswert	Houtigehage	Oldetrijne	Tjalleberd
Broek	Húns	Olterterp	Tjerkwerd
Burdaard	Idaerd	Oosternijkerk	Triemen
Burgwerd	Idsegahuizum	Oosterstreek	Twijzel
Burum	Idskenhuisen	Oosthem	Tzum
Cornwerd	Idzegga	Oostrum	Uitwellingerga
De Falom	Iens	Oppenhuizen	Veenklooster
De Hoeve	Indijk	Oranjewoud	Vegeinsoord
De Tike	Ingelum	Oudebildtzijl	Waaksens
De Veenhoop	It Heidenskip	Oudega (De Fryske Marren)	Waaxens
De Wilgen	Itens	Oudega (Smallingerland)	Wâlterswâld
Dearsum	Jannum	Oudega (Súdwest-Fryslân)	Wânswert
Dedgum	Jellum	Oudwoude	Warfstermolen
Delfstrahuizen	Jelsum	Ouwsterhaule	Warns
Dijken	Jislum	Ouwster-Nijega	Warstiens
Dongjum	Jistrum	Paesens	Warten
Doniaga	Jonkerslân	Parrega	Weidum
Drachtstercompagnie	Jorwert	Peins	Wergea
Driezum	Jouswier	Peperga	Westergeest
Eagum	Jutrijp	Piaam	Westhem
Earnewâld	Kaard	Pietersbierum	Westhoek

Easterlittens	Katlijk	Pingjum	Wetsens
Easterwierrum	Kinum	Poppenwier	Wier
Echten	Klooster Lidlum	Raard	Wierum
Ee	Koarnjum	Raerd	Wijnaldum
Eesterga	Kolderwolde	Ravenswoud	Wiuwert
Elahuizen	Kollumerpomp	Readtsjerk	Wjelsryp
Elsloo	Kortehemmen	Reahûs	Wolsum
Engwierum	Koufurderrige	Reitsum	Wons
Exmorra	Kûbaard	Ried	Wyns
Feinum	Langedijke	Rien	Wytgaard
Ferwoude	Langelille	Rohel	Ypecolsga
Firdgum	Langweer	Rotstergaast	Ysbrechtum
Fochteloo	Legemeer	Rotsterhaule	Zandhuizen
Follega	Lekkum	Rottum	Zurich
Folsgare	Leons	Rottevalle	Zwagerbosch
Foudgum	Lichtaard	Ruigahuizen	
Friens	Lioessens	Ryptsjerk	
Frieschepalen	Loënga	Sandfirden	
Gaast	Lollum	Schalsum	
Gaastmeer	Longerhouw	Scharnegoutum	
Gauw	Luinjeberd	Scherpenzeel	
Gerkesklooster	Luxwoude	Schettens	
Gersloot	Lytsewierrum	Schraard	
Ginum	Midlum	Sibrandabuorren	
Goënga	Miedum	Sibrandahûs	
Goëngahuizen	Mirns	Siegerswoude	
Goingarijp	Moddergat	Skingen	
Goutum	Molkwerum	Slappeterp	
Greonterp	Morra	Slijkenburg	

4.6 Subsidieregeling Openbaar vervoer 2016 (volgt bij Bestek)

4.7 Nieuwe infrastructuur (volgt bij Bestek, ook Werpsterhoek)

4.8 Dienstregelingprocedure

Op grond van artikel 31 van de Wet personenvervoer 2000 is de Concessiehouder verplicht om bij voorgenomen wijzigingen van de Dienstregeling ten minste eenmaal per jaar advies te vragen aan consumentenorganisaties die voldoen aan de voorwaarden die zijn opgenomen in artikel 31 van het Besluit personenvervoer 2000. In de provincie Fryslân voldoen de consumentenorganisaties die zijn verenigd in het ROCOV Fryslân aan deze voorwaarden.

Basis voor eventuele wijzigingen in de Dienstregeling zijn (i) gegronde klachten van reizigers (en burgers) die bij de provincie (eventueel via de Concessiehouder en/of het klachtenmeldpunt) zijn binnengekomen, (ii) ideeën die leven bij de provincie of de Concessieverlener, (iii) ontwikkelingen als gevolg van de gesprekken met de Mienskip, (iv) ervaringen van de Concessiehouder rond de huidige Dienstregeling, en/of (v) veranderingen in de omzet c.q. de provinciale bijdrage.

Procedure tot wijziging van de Dienstregeling:

1. *Minimaal 22 weken* voor de inwerkingtreding van de Dienstregeling overlegt de vervoerkundige van de Concessiehouder met de vervoerkundige van de Concessieverlener over een voorgenomen wijziging van de Dienstregeling. Daarbij vindt een finale bespreking plaats van de uitkomsten van eerdere overleggen in het ontwikkelteam over het Vervoerplan en de gevolgen die dit heeft voor de concept Dienstregeling.
2. *Minimaal 20 weken* voor de inwerkingtreding van de Dienstregeling legt de Concessiehouder, rekening houdend met de uitkomsten van het onder 1 bedoelde overleg, een concept Dienstregeling voor aan de vervoerkundige van de provincie Fryslân en aan het ROCOV Fryslân. Hierin zijn de wijzigingen zichtbaar gemaakt.
3. *Minimaal 18 weken* voor de inwerkingtreding van de Dienstregeling vindt op initiatief van de Concessiehouder een overleg plaats met de vervoerkundige van de provincie Fryslân en het ROCOV Fryslân over de onder 2 bedoelde concept Dienstregeling.
4. *Minimaal 14 weken* voor de inwerkingtreding van de Dienstregeling stelt de Concessiehouder, rekening houdend met de uitkomsten van het onder 3 bedoelde overleg, de concept Dienstregeling op en legt deze ter advies voor aan het ROCOV Fryslân en alle Friese gemeenten. De Concessiehouder stelt hen in de gelegenheid om binnen 4 weken na verzending van het verzoek hun schriftelijke opmerkingen aan hem kenbaar te maken. Als er binnen deze termijn geen reactie is gekomen van het ROCOV Fryslân, stelt de Concessiehouder het ROCOV Fryslân schriftelijk in de gelegenheid om alsnog binnen 1 week met een reactie te komen. De Concessiehouder stuurt een afschrift van de concept Dienstregeling, de adviesverzoeken en, indien van toepassing, een schriftelijke herinnering, aan de vervoerkundige van de Concessieverlener. Indien de Concessiehouder ook na deze termijn geen advies ontvangt, wordt de betreffende partij geacht in te stemmen met de concept Dienstregeling.
5. *Minimaal 9 weken* voor de inwerkingtreding van de Dienstregeling legt de Concessiehouder, rekening houdend met de onder 4 bedoelde adviezen, de concept Dienstregeling ter toetsing voor aan de Concessieverlener. Voor zover de verkregen adviezen niet of niet geheel zijn verwerkt, geeft de Concessiehouder daarvan een deugdelijke schriftelijke motivering aan het ROCOV Fryslân. Een afschrift hiervan doet de Concessiehouder toekomen aan de Concessieverlener. In dat geval overlegt de Concessiehouder met het ROCOV Fryslân voordat hij de voorgenomen gewijzigde Dienstregeling bij de Concessieverlener indient ter toetsing. Het resultaat hiervan wordt door de Concessiehouder schriftelijk vastgelegd en gedeeld met het ROCOV Fryslân en de Concessieverlener. Hierbij geldt het bepaalde in artikel 31 van de Wet personenvervoer 2000.
6. *Minimaal 6 weken* voor de inwerkingtreding van de Dienstregeling toetst de Concessieverlener of de onder 5 bedoelde Dienstregeling:
 - (i) aan de concessievoorschriften voldoet
 - (ii) de adviezen van het ROCOV Fryslân op adequate wijze in de plannen zijn verwerkt dan wel op verdedigbare gronden niet zijn overgenomen en

(iii) opmerkingen van gemeenten zijn meegenomen;
Van de uitkomst hiervan stelt de Concessieverlener de Concessiehouder uiterlijk op de dag na het verstrijken van deze termijn per e-mail op de hoogte. Bij een negatieve uitkomst heeft de Concessiehouder 1 week de tijd om de onvolkomenheden aan te passen.

7. *Minimaal 4 weken* voor de inwerkingtreding van de Dienstregeling stelt de Concessiehouder stelt de gewijzigde Dienstregeling vast. Hij publiceert de wijzigingen op zijn website en stelt de Dienstregeling beschikbaar aan de gangbare nationale reisplanners.

N.B.: naast het ROCOV Fryslân dienen ook de volgende organisaties betrokken te worden. Alle adviezen worden door de concessiehouder ter informatie naar het ROCOV Fryslân gezonden.

- *Voor wijzigingen op Lijnen naar/in Drenthe en Groningen: OV-bureau Groningen Drenthe, Consumentenplatform Groningen en Consumentenplatform Drenthe.*
- *Voor wijzigingen op Lijnen naar Overijssel: provincie Overijssel, ROCOV Overijssel.*
- *Voor wijzigingen op Lijn 315 / 324 / 335: provincie Flevoland, Consumentenplatform Groningen en ROCOV Flevoland.*
- *Voor wijzigingen op Lijn 350: provincie Noord-Holland, ROCOV Noord-Holland-Noord.*

Hiervoor geldt dezelfde procedure als hierboven beschreven en dient voor 'ROCOV Fryslân' tevens de naam van de betreffende consumentenorganisatie(s) gelezen te worden.

4.9 Contactgegevens Buurtbusorganisaties (volgt bij Bestek)

4.10 Eisen DRIS & NDOV (volgt bij Bestek)

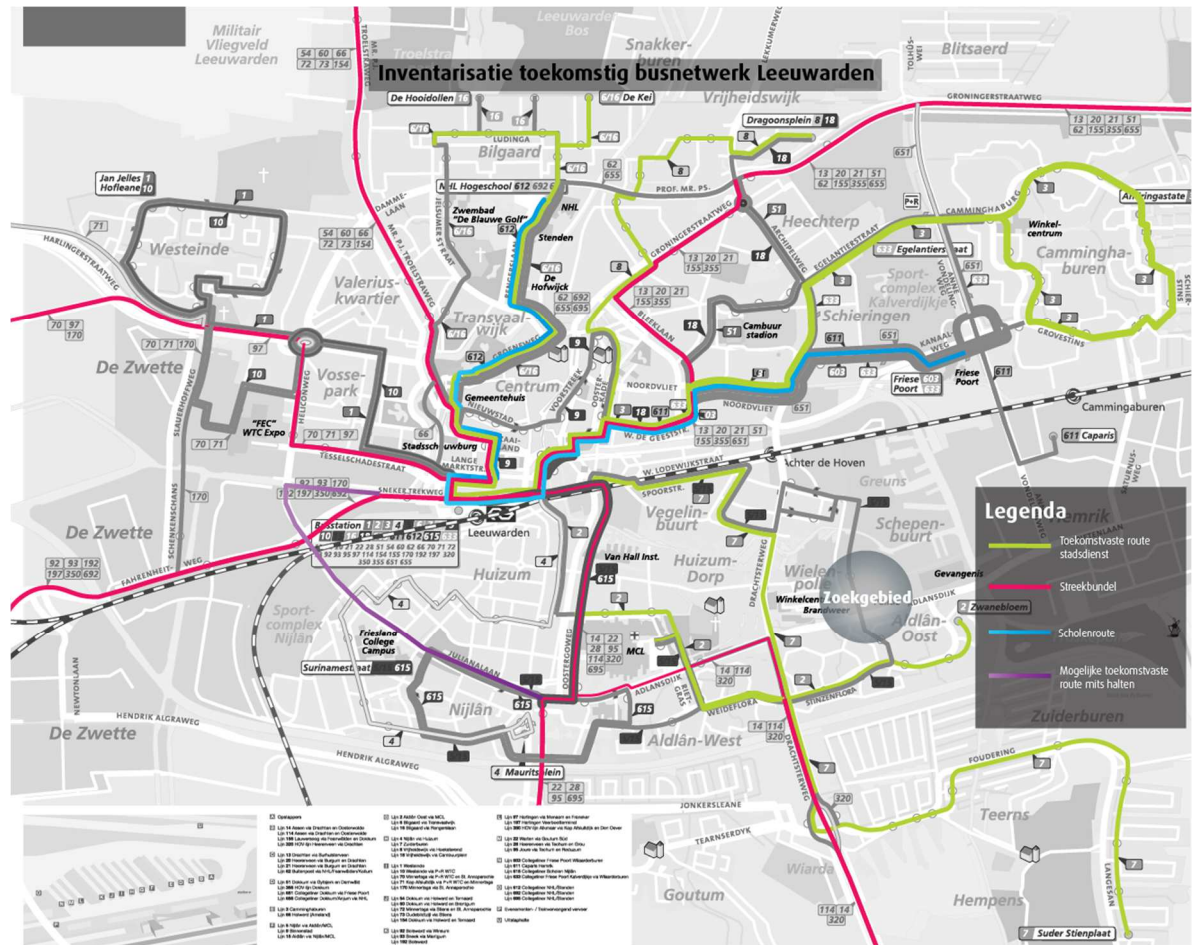
4.11 Klachtenprocedure

De Concessiehouder dient een klantenservice op te zetten waar de reizigers terecht kunnen met hun klachten en/of suggesties. Hieraan zijn de volgende eisen verbonden:

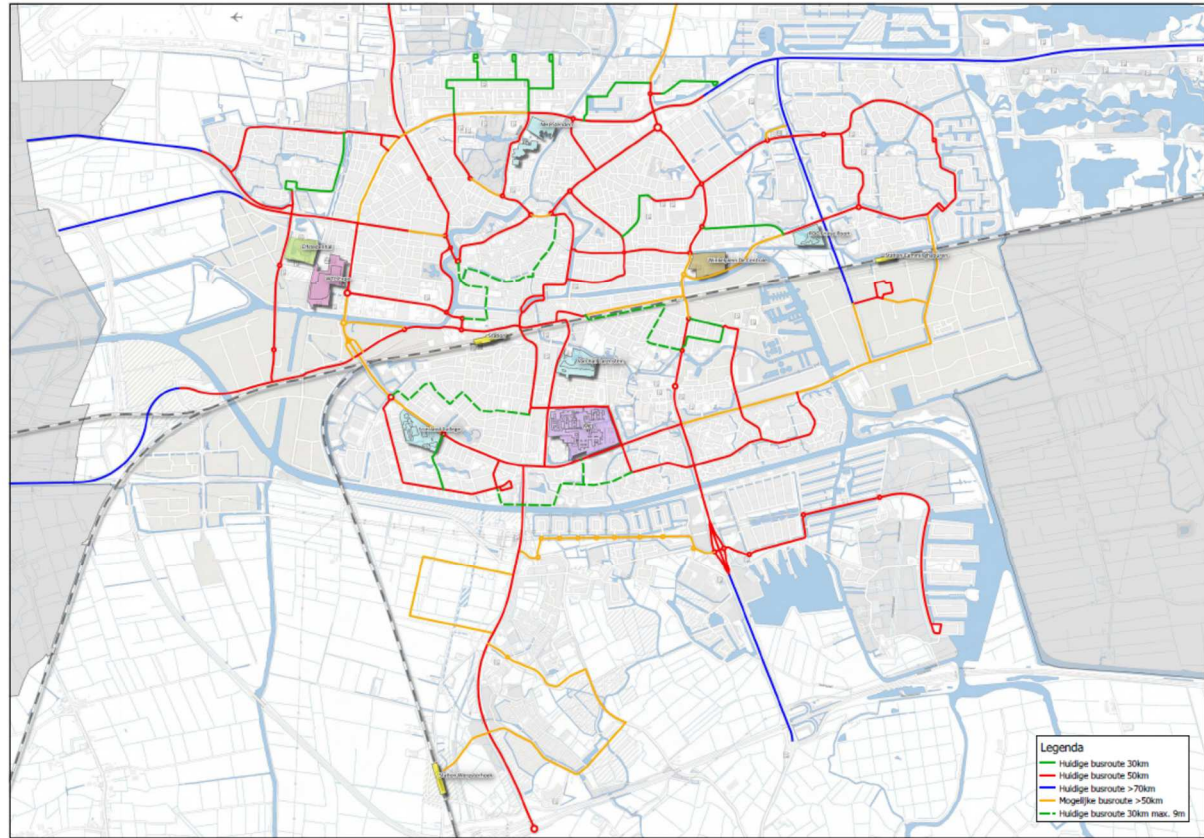
- Klachten moeten zowel telefonisch (binnen de in het Bestek genoemde tijden) kunnen worden gemeld als per e-mail, website, sociale media of per brief kunnen worden verzonden naar de klantenservice van de Concessiehouder.
- Het adres van klantenservice in ieder geval worden vermeld op of in:
 - De haltevertrekstaten, op of nabij de halte
 - De Dienstregelingen
 - Publieksfolders
 - (Mobiele) website
 - In de Voertuigen
- De Concessiehouder moet bij het opstellen van de klachtenregeling in ieder geval rekening houden met de volgende randvoorwaarden:
 - Het telefoonnummer dient tegen lokaal tarief bereikt te kunnen worden.
 - Binnengekomen klachten moeten binnen 15 Werkdagen na ontvangst door de vervoerder zijn afgehandeld.
 - Binnen 3 Werkdagen na de datum van ontvangst door de vervoerder dient een ontvangstbevestiging aan de klager te zijn gestuurd.
- Elke klacht en het antwoord daarop worden in afschrift verzonden naar de Concessieverlener.
- Indien een reiziger niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, heeft hij de mogelijkheid het geschil terzake voor te leggen aan het onafhankelijk klachtenmeldpunt ingericht voor het Friese OV. In eerste instantie dienen reizigers bij klachten contact op te nemen bij de vervoerder. Zijn ze daarover niet tevreden dan kunnen ze bij het onafhankelijke meldpunt terecht. Vervoerder dient deze regeling op te nemen in zijn klachtenafhandeling die betrekking heeft op het vervoer binnen deze Concessie, op zijn website te noemen en in dienstregelingsboekjes te zetten en aan te geven in de lijnfolder(s).

- 4.12 Huisstijl Openbaar vervoer Fryslân (volgt bij Bestek)
- 4.13 Huidige routes en halten OV Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog inclusief Nachtbus Terschelling (volgt bij Bestek)
- 4.14 Afspraken Elfstedentocht (volgt bij Bestek)

4.15 A: Illustratie mogelijk Network Leeuwarden



4.15 B: Mogelijke Routes Leeuwarden



4.16 Informatie veerdiensten (volgt bij Bestek)

4.17 Bouwblokken SROI (volgt bij Bestek)

4.19 MIPOV