# Concessie Zuidoost-Brabant 2029-2042

## Ontwerp-Programma van Eisen

3 november 2026

Bravo

Brabant vervoert ons

# Inhoud

**1. Inleiding 6**
1.1 Context 6
1.2 Scope Concessie Zuidoost-Brabant 7
1.3 Ontwikkelingen Concessiegebied Zuidoost-Brabant 9
1.4 Concessiedoelen 11
1.5 Kaders voor de Concessie 12
1.6 Rol en status Programma van Eisen 15
1.7 Leeswijzer 16

**2. Ontwikkelen in samenwerking 17**
2.1 Ontwikkeling Concessie in vier stappen 17
2.2 Ontwikkelrol Concessiehouder 18
2.3 Doorontwikkeling in partnerschap 26
2.4 Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar 30

**3. Vervoerkundige eisen 33**
3.1 Opbouw van het ov-netwerk 34
3.2 HOV-Regiolijnen en Regiolijnen 41
3.3 Ontsluitende Lijnen en Spits-/Scholierenlijnen 45
3.4 Buurtbuslijnen 49
3.5 HOV-Stadslijnen en Stadslijnen 50
3.6 Bediening gemeente Helmond 55
3.7 Scholierenlijnen 55
3.8 Brabantliners 56
3.9 Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer 58
3.10 Dienstregeling en Exploitatieplan 59

**4. Materieel 64**
4.1 Algemene eisen 64
4.2 Milieuprestaties Materieel 68
4.3 Leeftijd Materieel 68
4.4 Toegankelijkheid 69
4.5 Uiterlijk en reclame Materieel 71
4.6 Comfort en netheid van het Materieel 72
4.7 Buurtbussen 74

**5. Uitvoeringskwaliteit 75**
5.1 Vervoerplicht, vervoerscapaciteiten en zitplaatskans, instapregime 75

5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer 78
5.3 Punctualiteit en Aansluitingen 78
5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling 80
5.5 Overmacht 81
5.6 Compensatieregeling 82

**6. Infrastructuur 83**
6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners 83
6.2 Weginfrastructuur 84
6.3 Haltes 85
6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen 87
6.5 Laadinfrastructuur 87

**7. Reisinformatie 89**
7.1 Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit 89
7.2 Informatie op Haltes 90
7.3 Informatie in en op Voertuigen 92
7.4 Digitale informatie 94
7.5 Informatie over wijzigingen in de Dienstregeling 95
7.6 Informatiepunten 96

**8. Betalen en Tarieven 98**
8.1 Betaalsystemen 98
8.2 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten 99
8.3 Tarievenplan 102
8.4 Distributienetwerk 103

**9. Marketing 105**
9.1 Marketing vanuit het merk Bravo 105
9.2 Bravo Productformules 106
9.3 Marketingplan 107

**10. Personeel 109**
10.1 Personeel en Reizigers 109
10.2 Concessiehouder als werkgever 110
10.3 Buurtbuschauffeurs 111
10.4 Social Return of Investment (SROI) 112

**11. Veiligheid 114**
11.1 Sociale Veiligheid 114
11.2 Sociale Veiligheidsplan 116
11.3 Samenwerken op het gebied van Sociale Veiligheid 118
11.4 Fysieke veiligheid 119
11.5 Verkeersveiligheid 120

11.6 Digitale veiligheid 121

**12. Duurzaamheid en circulariteit 123**
12.1 Duurzame bedrijfsvoering 123
12.2 Circulariteit 124

**13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak 126**
13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling 126
13.2 Rol Reizigersoverleg Brabant 127
13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden 128

**14. Data en monitoring 130**
14.1 Datalevering 130
14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens 133
14.3 Monitoring 134

**Bijlagen bij Programma van Eisen 137**

**B1. Routes 138**

**B2. Haltes 160**

**B3. Plancyclus 170**
B3.1 Introductie 170
B3.2 Ontwikkelplan 170
B3.3 Jaarlijkse plannen 172
B3.4 Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen 174
B3.5 Actualisatie van plannen 175
B3.6 Uitvoering van de plannen 176
B3.7 Plancyclus: kalender 2029-2032 176

**B4. Buurtbuslijnen 177**

**B5. Distributienetwerk 178**

**B6. Laadinfrastructuur op Stallingen 179**
B6.1 Het Zero-Emissiebussysteem 179
B6.2 Stallingen 179

**B7. KPI's 180**

**B8. Dataleveringsspecificatie 181**

**B9. Beschikbaarheid OV-hoofdinfrastructuur 182**

**B10. Jaarrapportage Assets 183**

B10.1 Hoofdstukindeling Jaarrapportage Assets 183
B10.2 Parameterset Jaarrapportage Assets 183

**Scope Concessie** **184**
Artikel 1 Concessiegebied 185
Artikel 2 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen 185
Artikel 3 Te gedogen vervoer 186
Artikel 4 Looptijd van de Concessie 186
Bijlage 1 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen 187
Bijlage 2 Te gedogen vervoer 188

**Begrippenlijst** **189**

# 1. Inleiding

## 1.1 Context

In december 2018 heeft de Provincie Noord-Brabant in samenspraak met reizigers en deskundigen de visie ‘Gedeelde mobiliteit is maatwerk’ opgesteld. De visie is erop gericht te komen tot het slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin reizigers centraal staan en dat een passend aanbod voor alle reizigers biedt. De visie geeft richting voor de toekomst, maar biedt ook voldoende ruimte om in te kunnen spelen op innovaties.

De visie ‘Gedeelde mobiliteit is maatwerk’ betreft alle vervoersvormen die voor iedereen toegankelijk zijn en die vaak in combinatie gebruikt worden, dus niet alleen het openbaar vervoer (ov). Binnen dit systeem van Gedeelde Mobiliteit[1] zet de Provincie in op drie categorieën vervoersvormen: lijngebonden ov, flexibele vervoersvormen van Halte naar Halte en vrijwilligersinitiatieven[2]. Hierbij neemt het lijngebonden ov (= directe ov-verbindingen op plaatsen en momenten met een grote vervoersvraag) een centrale positie in. En inmiddels is de flexibele vervoersvorm Bravo*flex* in alle Brabantse concessiegebieden uitgerold. Gezamenlijk zorgen de drie categorieën vervoersvormen voor een divers aanbod waarmee kan worden ingespeeld op verschillende vervoersbehoeften van reizigers. Voor de reizigers zelf is dit onderscheid niet per se van belang; zij stellen steeds een eigen mix van vervoersvormen samen passend bij hun vervoersbehoefte op dat moment.

**Het merk Bravo**
De Provincie heeft het merk Bravo ontwikkeld en hiervoor de Bravo Brandguide opgesteld. Alle Voertuigen zijn uitgevoerd in deze huisstijl. Als verbijzondering van dit merk zijn er verschillende Productformules, die bestaan uit een onderscheidend vervoerkundig aanbod en een aanpassing van/variatie op de Bravo huisstijl. Hierbij gaat het om:

- Bravo*direct*: hoogwaardig openbaar vervoer, comfortabele bussen met Bravo*direct* beeldmerk;
- Brabantliner: aantrekkelijk Openbaar Vervoer over de snelwegen die (bijna) net zo snel zijn als de auto, en
- Bravo*flex*: vraagafhankelijk vervoer vanaf elke halte in Noord-Brabant naar een Bravoflex-overstapunt waar kan worden overgestapt op het lijngebonden vervoer. Deze laatste categorie maakt geen onderdeel uit van de concessie.

De Provincie werkt op dit moment in overleg met de vier regio’s binnen de Provincie aan de implementatie van de visie ‘Gedeelde mobiliteit is maatwerk’. De Provincie is gestart in het concessiegebied West-Brabant gevolgd door het concessiegebied Oost-Brabant dat uit twee regio’s bestaat. De recent voor deze gebieden verleende concessies vormen een belangrijke stap in het

[1] In dit document zijn gedefinieerde begrippen met een hoofdletter geschreven. De definitie van deze begrippen is te vinden in het document ‘Begrippenlijst’.

[2] In de visie ‘Gedeelde mobiliteit is maatwerk’ en daarop voortbouwende beleidsdocumenten hanteert de Provincie de termen ‘Direct’ voor lijngebonden openbaar vervoer, ‘Flex’ voor Halte/hub- en Halte/Halte-vervoer gecombineerd met WMO-vervoer, en ‘Samen’ voor vrijwilligersinitiatieven, deelmobiliteit en overige kleinschalige vervoeroplossingen. In dit document wordt deze terminologie losgelaten, met name omdat aan de termen in verschillende documenten andere betekenissen worden toegekend.

kader van de implementatie van de visie. De Concessie Zuidoost-Brabant is de laatste concessie die de Provincie vanuit deze visie aanbesteedt.

## 1.2 Scope Concessie Zuidoost-Brabant[3]

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie[4] moet beschikken om in een regio Openbaar Vervoer aan te mogen bieden. Het college van Gedeputeerde Staten van de Provincie Noord-Brabant (hierna: de Concessieverlener) is bevoegd om concessies voor openbaar busvervoer in de Provincie te verlenen, te wijzigen en in te trekken. De Concessie Zuidoost-Brabant betreft het exclusieve recht, en ook de plicht, tot het aanbieden van lijngebonden openbaar busvervoer in het Concessiegebied Zuidoost-Brabant en op een aantal aangewezen Trajecten in aangrenzende concessiegebieden. De huidige, aan Hermes Groep N.V. verleende concessie, is in december 2016 gestart. Deze concessie zou in december 2026 eindigen, maar is in september 2024 vanwege de nasleep van de coronapandemie met 2,5 jaar verlengd. De opvolgende Concessie ‘Zuidoost-Brabant 2029-2042’ start op 15 juli 2029 en duurt tot en met de eerste zaterdag van de zomervakantie 2042. Gunning van de Concessie is voorzien in maart 2028.

**Het Concessiegebied Zuidoost-Brabant**
Het Concessiegebied Zuidoost-Brabant wijzigt niet en omvat de volgende 21 Gemeenten: Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek, Nuenen c.a., Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre (zie ook figuur 1: Brabantse Gemeenten per concessiegebied). Per 1 januari 2028 zullen de gemeenten Best en Oirschot fuseren tot de gemeente Best-Oirschot.

---

[3] De scope van de Concessie zal in detail in de Concessiebeschikking worden beschreven. Ter informatie zijn de betreffende artikelen als Bijlage bij het Ontwerp-Programma van Eisen gevoegd.

[4] Een concessie geeft een vervoerder (de concessiehouder) het alleenrecht op het uitvoeren van het openbaar vervoer in een gebied. De grondslag voor de concessieverlening is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO-verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar personenvervoer per spoor en over de weg).




*Figuur 1: Brabantse gemeenten per concessiegebied (Concessiegebied Zuidoost-Brabant groen ingekleurd)*

De Concessie omvat een aantal Lijnen naar aangrenzende concessiegebieden. In de Bijlage ‘Scope Concessie’ bij het ontwerp-Programma van Eisen is een overzicht van deze lijnen opgenomen, waarbij is aangegeven welke ruimte de Concessiehouder krijgt om concessiegrensoverschrijdende Lijnen te ontwikkelen. Ten slotte verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder, net als nu het geval is, het netwerk van Buurtbuslijnen in het Concessiegebied faciliteert, onder meer door de hiervoor benodigde Voertuigen beschikbaar te stellen. Op dit moment omvat het netwerk 17 Buurtbuslijnen.

**Samenhang Concessie Zuidoost-Brabant en Flexcontract**
Sinds 1 maart 2026 vormt Bravo*flex* Zuidoost-Brabant een aanvulling op het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Zuidoost-Brabant. Met Bravo*flex* zijn ook gebieden zonder Bus indirect aangesloten op het lijngebonden ov, zoals landelijke gebieden, buurtschappen en bedrijventerreinen waar geen Bus, Buurtbus of trein rijdt. Deze flexibele vervoersvorm behoort niet tot de Concessie, maar in dit ontwerp-Programma van Eisen staat de Provincie wel stil bij de afstemming tussen Bravo*flex* en het lijngebonden ov.

**Rol van Mobiliteitsmakelaar**
Een nieuw onderdeel van de Concessie is de rol van Mobiliteitsmakelaar. De Concessieverlener kiest er bewust voor de rol van Mobiliteitsmakelaar per concessie uit te vragen en bij de betreffende concessiehouder te beleggen vanwege diens kennis van zaken en klantgerichte houding. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder er het beste in zal slagen om informatie over diverse vormen van Gedeelde Mobiliteit als samenhangend en gebruiksvriendelijk geheel te ontsluiten, integrale reisadviezen te verstrekken, waar wenselijk boeking en betaling van Andere Mobiliteitsdiensten te ondersteunen, en samenwerking tussen mobiliteitsaanbieders in het Concessiegebied te stimuleren. Het aanbieden van andere vormen van vervoer dan Openbaar Vervoer maakt geen onderdeel uit van de Concessie. De eisen ten aanzien van de invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar zijn gericht op samenwerkingen binnen het Concessiegebied.

De Provincie neemt zelf de rol van ‘regisseur Gedeelde Mobiliteit’ op zich. In deze rol weegt de Provincie af welke vormen van Gedeelde Mobiliteit passend zijn voor een bepaald gebied of

bepaalde Vervoervraag. Ook is de Provincie in elk concessiegebied voorzitter van een Regieteam Gedeelde Mobiliteit, waarin de belangrijkste opdrachtgevers en aanbieders van Gedeelde Mobiliteit zitting hebben. Ten slotte zorgt de Provincie ervoor dat de wijze waarop verschillende concessiehouders de rol van Mobiliteitsmakelaar invullen niet leidt tot voor Reizigers nadelige verschillen.

**Looptijd van de Concessie**
Een concessie voor openbaar busvervoer kan in principe voor maximaal tien jaar worden verleend. De concessieduur mag echter met maximaal vijf jaar worden verlengd indien van de concessiehouder hoge investeringen in Materieel en/of Infrastructuur worden gevraagd. De Concessieverlener maakt van deze mogelijkheid gebruik en verleent de Concessie Zuidoost-Brabant voor een periode van 13 jaar. De Concessieverlener kiest om meerdere redenen voor deze periode, te weten:

- Afstemming van de einddatum op het oplevermoment van de Multimodale Knoop Eindhoven (MMK) die op dit moment voorzien is in 2039: Door de Concessie in de zomer van 2042 te laten eindigen kan in de Concessie nog de laatste Ontwikkelstap na oplevering van de MMK worden gezet (zie paragraaf 2.1 voor alle Ontwikkelstappen die tijdens de looptijd van de Concessie zijn voorzien). Op die manier is er bij de aanbesteding van de opvolgende concessie zekerheid over de inrichting en realisatie van de MMK;
- Afstemming van de einddatum op de einddata van de concessies West- en Oost-Brabant (één aanbesteding per drie tot vier jaar) om leerervaringen van een aanbesteding mee te kunnen nemen bij de voorbereiding van de eerstvolgende aanbesteding; en
- Voldoende tijd voor de Concessiehouder om investeringen in het kader van de Concessie terug te verdienen en lagere transactiekosten voor de Provincie en vervoerders omdat de concessie minder vaak aanbesteed hoeft te worden. Dit komt het ov-aanbod ten goede.

## 1.3 Ontwikkelingen Concessiegebied Zuidoost-Brabant

**Huidige concessie Zuidoost-Brabant**
Net als alle andere concessies in Nederland, heeft de concessie Zuidoost-Brabant de afgelopen jaren onder druk gestaan. In eerste instantie door het wegvallen van een groot deel van de reizigers door de coronapandemie in 2020 en 2021. Hierdoor moest het ov-aanbod op veel plekken in het Concessiegebied worden afgeschaald. Vanaf 2022 zorgde een tekort aan chauffeurs ervoor dat het ov-aanbod minder kon worden uitgebreid dan gewenst, hetgeen niet heeft bijgedragen aan het herstel van het ov-gebruik. In 2025 maakten circa 20 miljoen mensen gebruik van de bussen behorend tot de huidige concessie Zuidoost-Brabant. Dat is nog wel 14% minder dan in 2019, maar 7% meer dan in 2023. In het kader van de verlenging van de huidige concessie Zuidoost-Brabant heeft de Concessieverlener met Hermes afgesproken dat Hermes de Dienstregeling weer opschaalt naar omgerekend 595.000 Dienstregelingsuren in 2028 met het oog op een verder herstel van het ov-gebruik tijdens de resterende concessieperiode.

Met zo'n 40.000 busreizigers per dag is het busstation in Eindhoven veruit het belangrijkste Knooppunt in het Concessiegebied. Dit Knooppunt wordt gevoed door een aantal sterke bundels van lijnen vanuit verschillende richtingen. Het betreft zowel lijnbundels naar belangrijke attractiepunten (Eindhoven Airport, De Run/MMC) als lijnbundels naar de (grotere) kernen in de regio. Daarnaast is sprake van een sterke lijnbundel vanuit de concessie Oost-Brabant ('s-Hertogenbosch, Oss, Uden/Veghel). Het Concessiegebied kent met bijvoorbeeld De Kempen en De Peel echter ook

enkele uitgestrekte, meer landelijke gebieden, waar reguliere Lijnen over het algemeen minder rendabel zijn door lagere reizigersaantallen en grote afstanden. Hier is een grotere rol weggelegd voor flexibele vervoersvormen.

**Ontwikkelingen Concessiegebied Zuidoost-Brabant**
De regio Zuidoost-Brabant kent een sterke toename van het aantal arbeidsplaatsen, waarbij de hightech-sector de belangrijkste aanjager is. Tot 2040 wordt voor de Metropoolregio Eindhoven een verdere toename geprognosticeerd met bijna 80.000 banen, met name in de driehoek Eindhoven-Veldhoven-Best. Ongeveer de helft van de banengroei wordt verwacht in het HTSM-cluster (hightech-systemen en materialen); de andere helft vooral in de sectoren diensten, overheid, zorg, onderwijs.

De toename van het aantal arbeidsplaatsen vereist een forse uitbreiding van het aantal woningen in Zuidoost-Brabant en zal leiden tot sterke groei van de bevolking. In de Ontwikkelstrategie Zuidoost-Brabant wordt uitgegaan van 100.000 nieuwe woningen tussen 2023 en 2040 (30% toename van de totale woningvoorraad) en in de regionale woondeal en de Beethovendeal zijn afspraken gemaakt over het (versneld) realiseren van nieuwe woningen. Voor de realisatie van bijna 50.000 nieuwe woningen tussen 2025 en 2030 zijn inmiddels plannen gemaakt die als ‘hard’ mogen worden verondersteld. Daarbij moet wel worden aangetekend dat de netcongestie mogelijk voor vertraging zorgt, omdat vanwege deze netcongestie vanaf 1 juli 2026 voor delen van de regio een aansluitingspauze op het elektriciteitsnet geldt.

De bevolkingsgroei is fors: van ruim 800.000 in 2023 naar bijna 850.000 in 2029 en ruim 900.000 in 2039. Die groei gaat samen met vergrijzing én kleiner wordende huishoudens: het aandeel alleenstaanden groeit. Uit onderzoek van KIM blijkt dat alleenstaanden vaker reizen met het Openbaar Vervoer (vooral vanwege minder autobezit en omdat ze vaker in stedelijke gebieden wonen). Voor het Openbaar Vervoer betekent dit niet automatisch meer vraag in de hele regio, maar wél een grotere potentiële markt — vooral wanneer het netwerk goed aansluit op het reisgedrag van jongeren, op stedelijke en sociaal-recreatieve verplaatsingen, en wanneer gemak, frequentie, bereikbaarheid van haltes en begrijpelijkheid van het systeem worden verbeterd. De Provincie heeft de demografische en economische ontwikkelingen in relatie tot mobiliteit laten onderzoeken. Op macroniveau bestaan verschillen per subregio. Demografische en economische verschillen tussen stedelijke en landelijke gebieden worden groter.

De forse toename van het aantal inwoners en arbeidsplaatsen heeft een grote impact op de totale mobiliteitsvraag in Zuidoost-Brabant. Om de regio bereikbaar te houden zijn in de Brainportdeal (2022) en Beethovendeal (2024) afspraken gemaakt over het intensiveren en versnellen van maatregelen om de mobiliteitsgroei op te vangen en daarmee de verstedelijkingsopgave mogelijk te maken. Doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer speelt daarin een belangrijke rol. Met het oog hierop zijn onder meer afspraken gemaakt over:

- Versnelling van de ontwikkeling van Knoop XL Eindhoven (MMK)[5], waaronder de realisatie van een ondergronds busstation. Tijdens de bouwfase zal gedurende een langere periode (2031-2039) gebruik moeten worden gemaakt van een tijdelijk busstation.

[5] Zie: https://www.openeindhoven.nl/projecten/centrum/stationsgebied-knoop-xl

- Maatregelen gericht op het faciliteren van een mobiliteitstransitie, waaronder het verbeteren van de doorstroming van het ov in de regio, de aanleg van hubs en fietsverbindingen en een werkgeversaanpak die gebruik van het ov in plaats van de auto stimuleert.
- Realisatie van HOV4[6] tussen Eindhoven Centrum en Veldhoven De Run/MMC en de High Tech Campus Eindhoven.
- Onderzoek naar verbetering van het hoofd- en onderliggend wegennet A2/N2[7], inclusief de Brainportlijn(en) en de noordwestelijke ontsluiting van Eindhoven.

## 1.4 Concessiedoelen

Als nadere uitwerking van de visie ‘Gedeelde mobiliteit is maatwerk’ heeft het college van Gedeputeerde Staten in 2023 in het ‘Bestuursakkoord 2023-2027: Samen maken we Brabant!’ de volgende ambitie uitgesproken:

*‘We willen in heel Brabant een samenhangend, robuust en betrouwbaar mobiliteitssysteem. Met mobiliteit die schoon, stil, gezond en veilig is. We willen een mobiliteitssysteem dat voor iedereen toegankelijk is en dat bijdraagt aan een duurzame economie en brede welvaart van Brabant.’*

Op basis van bovenstaande ambitie, de sterktes en zwaktes van het huidige Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en de voorziene ontwikkelingen in de komende concessieperiode heeft de Concessieverlener doelen voor de Concessie geformuleerd:
- Een schaalsprong van het ov passend bij de groei van de regio
- Een robuust en begrijpelijk ov-aanbod als basis
- Duurzaam, verantwoord en vernieuwend ov

**Een schaalsprong van het ov passend bij de groei van de regio**
Zoals in paragraaf 1.3 beschreven zal het aantal inwoners en arbeidsplaatsen tijdens de looptijd van de Concessie fors toenemen. Dit vraagt om een schaalsprong van het Openbaar Vervoer: de groei van de mobiliteit kan zo op een duurzame en ruimte-efficiënte manier plaatsvinden. Het tempo waarmee het ov-gebruik vervolgens zal toenemen hangt niet alleen af van de snelheid waarmee het aantal woningen en arbeidsplaatsen zal toenemen, maar ook van flankerend beleid van Gemeenten op het gebied van bijvoorbeeld parkeren. Daarbij is het tempo waarmee het ov-aanbod uitgebreid kán worden afhankelijk van de voor het Openbaar Vervoer beschikbare capaciteit op het elektriciteitsnet, de beschikbaarheid van (ov-)infrastructuur en de mate waarin Bussen prioriteit krijgt bij de verkeersafwikkeling. Vanwege onzekerheden rondom al deze ontwikkelingen kiest de Concessieverlener voor een gefaseerde uitbreiding van het ov-aanbod, maar wel met een duidelijk eindbeeld: het Netwerkperspectief 2040. Het Netwerkperspectief 2040 en de opbouw van het netwerk staan nader beschreven in paragraaf 3.1.

**Een robuust en begrijpelijk ov-aanbod als basis**
Het lijngebonden ov vormt de basis van het systeem van Gedeelde Mobiliteit in Zuidoost-Brabant, dat daarnaast ook Bravo*flex* en ‘Samen’-initiatieven, waaronder vormen van deelmobiliteit zoals op

[6] Zie: https://www.openeindhoven.nl/projecten/gestel/groots-gestel/hov4-eindhoven-centrum-veldhoven-de-run en https://www.veldhoven.nl/projecten/hov4
[7] Zie: https://www.mirtoverzicht.nl/lopende-mirt-projecten/mirt-verkenning-a2-n2--randweg-eindhoven

dit moment via het platform umob in Eindhoven, omvat. Gezamenlijk moeten deze vervoersvormen een samenhangend, betrouwbaar en toegankelijk systeem vormen. Door alle bestaande haltes met Openbaar Vervoer of Bravo*flex* te blijven bedienen, waarbij reizigers met maximaal één overstap naar een groot station en/of centrumgebied kunnen reizen, garandeert de Concessieverlener een basisbereikbaarheid van het Concessiegebied. Met verschillende typen Lijnen, elk met hun eigen kenmerken, streeft de Concessieverlener naar een passend en begrijpelijk ov-netwerk voor reizigers. Overstap- en betaalgemak en duidelijke en accurate reisinformatie moeten er daarbij voor zorgen dat (nieuwe) reizigers geen drempels ervaren om met het ov te reizen en ook de andere vervoersvormen binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit makkelijk weten te vinden en te gebruiken.

**Duurzaam, verantwoord en vernieuwend ov**
Ten slotte vindt de Concessieverlener het belangrijk dat het ov-aanbod toekomstbestendig is. Dit vereist een duurzame en verantwoorde uitvoering van de Concessie met oog voor mogelijke vernieuwingen. Duurzaam verwijst hierbij naar het verminderen van de uitstoot van schadelijke stoffen (= Zero Emissie) en beperking van het gebruik van grondstoffen (= circulariteit). Bij verantwoord gaat het om aspecten als veiligheid in de brede zin en goed werkgeverschap. Ten slotte biedt de gefaseerde aanpak van de schaalsprong kansen om vernieuwingen en innovaties door te voeren bij iedere uitbreiding van het ov-aanbod. De Concessieverlener zoekt een Concessiehouder die hier oog voor heeft en gemotiveerd is om hier ook zelf in te investeren.

## 1.5 Kaders voor de Concessie

Belangrijk voor de realisatie van de Concessiedoelen zijn de kaders waarbinnen de Concessiehouder moet opereren. De belangrijkste kaders liggen op het vlak van financiën, Infrastructuur en Materieel.

**Financiële kaders: een ruimer budget dan in de huidige concessie**
De financiële middelen die voor de realisatie van de Concessiedoelen beschikbaar zijn bestaan uit de opbrengsten uit de verkoop van vervoerbewijzen (= Reizigersopbrengsten), de opbrengsten vanuit de ov-studentenkaart (= SOV-opbrengsten) en de subsidie van de Concessieverlener. Om de schaalsprong mogelijk te maken verhoogt de Concessieverlener de Exploitatiesubsidie van € 36,5 mln. per jaar in de laatste jaren van de huidige concessie naar ruim € 48,5 mln. per jaar in de nieuwe Concessie (bedragen prijspeil 2026). Daarnaast compenseert de provincie lagere SOV-opbrengsten ten opzichte van 2022. Deze bedragen zijn al beschikbaar op de meerjarenbegroting van de Provincie. Met oog op de exploitatie van Brainportlijnen (zie hoofdstuk 3) hebben Provinciale Staten op 16 oktober 2026 besloten de Exploitatiesubsidie met € 6 mln. per jaar te verhogen. Dit bedrag is inbegrepen het hiervoor genoemde bedrag. In dit (Ontwerp) Programma van Eisen zijn deze Brainportlijnen uitgewerkt in de vorm van een HOV-Stadslijn (zie paragraaf 3.5) en Brabantliners (zie paragraaf 3.8). De Concessieverlener beoogt de Brainportlijnen integraal onderdeel te maken van de Concessie. Daarom wordt de term ‘Brainportlijn’ alleen gebruikt om over de nieuwe tangentiële lijnen naar de westflank van het stedelijk gebied Eindhoven te communiceren en worden in het Programma van Eisen en andere aanbestedingsdocumenten de lijntypen HOV-Stadslijn en Brabantliner gebruikt.

De Reizigersopbrengsten bedroegen in 2025 € 28 mln., maar de Concessieverlener verwacht[8] een sterke stijging van de Reizigersopbrengsten; dit gelet op de voorziene toename van het aantal inwoners en arbeidsplaatsen, zoals beschreven in paragraaf 1.3, en de daarvoor benodigde schaalsprong van het Openbaar Vervoer. Omdat geen substantiële verandering in het aantal studenten is voorzien, verwacht de Concessieverlener dat de SOV-opbrengsten uit het SOV-contract, inclusief de eerdergenoemde maximale compensatie, stabiel blijven op een niveau van € 12 mln. per jaar (prijspeil 2025).

Rekening houdend met de extra Exploitatiesubsidie en de ontwikkeling van de Reizigersopbrengsten waarvoor de verantwoordelijkheid net als in de huidige concessie bij de Concessiehouder blijft liggen, verwacht de Concessieverlener dat de financiële omvang van de Concessie zal toenemen van € 77,5 mln. in 2024 naar meer dan € 100 mln. per jaar richting 2040. De eisen in het ontwerp-Programma van Eisen en de onderliggende strategische keuzes uit de Aanbestedingsstrategie zijn op deze ontwikkelingen in het budget gebaseerd. Richting het uiteindelijke Programma van Eisen en het Bestek zal de Concessieverlener echter nog aanvullend vervoerkundig en financieel onderzoek verrichten om een duidelijker beeld te verkrijgen van de te verwachten financiële omvang van de Concessie. Dit is nodig om zekerheid te hebben dat gestelde eisen financieel haalbaar zullen zijn en dat financiële bepalingen aansluiten bij de beoogde schaalsprong en de fasering daarvan.

**Infrastructurele kaders**
Om de beoogde schaalsprong van het Openbaar Vervoer te realiseren zet de Concessieverlener in op versnelling van het Openbaar Vervoer op de corridors die de grootste vervoersstromen verwerken en samen de OV-hoofdinfrastructuur[9] vormen. Daarnaast is een betrouwbare uitvoering van al het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied hiervoor van groot belang. In dat kader is in het ‘Uitgangspuntendocument gedeelde mobiliteit concessiegebied Zuidoost-Brabant’ als uitgangspunt opgenomen dat Wegbeheerders de doorstroming van het Openbaar Vervoer ook in de toekomst op orde houden c.q. verbeteren, waartoe de Provincie knelpunten bij de doorstroming op de belangrijkste ov-assen in kaart brengt. De Concessieverlener streeft er daarbij naar om concrete afspraken te maken over beschikbaarheid (in termen van typen en aantallen Voertuigen) en kwaliteit (in termen van snelheid en doorstroming/betrouwbaarheid) van wegen voor het Openbaar Vervoer. Hierbij zet de Provincie in op wederkerigheid: aan deze afspraken kunnen toezeggingen gekoppeld worden voor een hoger bedieningsniveau. Dit vanuit de gedachte dat een hogere snelheid en betere doorstroming tot kortere en betrouwbaardere rijtijden en meer reizigers(-opbrengsten) leiden, waardoor middelen beschikbaar komen om het ov-aanbod uit te breiden. Maar de Concessieverlener overweegt ook om de Concessiehouder ruimte te bieden om minder Openbaar Vervoer te bieden daar waar de doorstroming en snelheid niet op orde blijven.

Het MMMP 2025 bevat al een samenhangend pakket aan mobiliteitsmaatregelen die bijdragen aan versnelling en betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer. Dit betreft de volgende maatregelen, met tussen haakjes de beoogde uitvoeringstermijn[10]:

[8] De Concessieverlener benoemt deze verwachtingen louter om gemaakte keuzes toe te lichten. Aan deze verwachtingen kunnen geen rechten worden ontleend.
[9] Met de term OV-hoofdinfrastructuur doelt de Provincie op vrijliggende busbanen in stedelijke gebieden en op overige infrastructuur waar een goede doorstroming van bussen gegarandeerd is en geen sprake is van snelheidsbeperkende maatregelen voor bussen, zoals weergegeven in figuur 3 (paragraaf 3.1).
[10] Uitvoeringstermijn afhankelijk van financiering.

- Bus op vluchtstrook A50 (2025-2030)
- Knelpunt Beekse Brug (2025-2030)
- HOV Oost (Geldrop-Mierlo-Helmond (2025-2030)
- Bus op vluchtstrook A2 Zuid tussen Nederweert en Leenderheide (2025-2030)
- Aanleg HOV4 (2025-2030)
- Doortrekken HOV4 naar De Kempen (2025-2030)
- Bus op vluchtstrook A67 West noordelijke rijbaan richting Eersel (2025-2030)
- HOV De Kempen deel D – Extra ov-bereikbaarheid N284 (2025-2030)
- OV De Kempen – Tilburg (2025-2030)
- Kerntracé Brainportlijn (2030-2040)

De ontwikkeling van de MMK bestaat uit verschillende grootschalige infrastructurele werken. In 2025 is de verkenningsfase afgerond en een voorkeursbeslissing genomen. Vanaf 2026 wordt het plan verder uitgewerkt. De huidige planning is dat de bouwwerkzaamheden starten in 2030 en dat het nieuwe busstation rond 2039 wordt opgeleverd. Bij start van de aanbesteding is het precieze ontwerp van dit ondergrondse busstation en de tunnels die daar naartoe leiden nog niet bekend. Omdat de Concessie gefaseerd wordt doorontwikkeld, acht de Concessieverlener het ook niet nodig om gedetailleerde informatie te verstrekken over een ontwikkeling die zo ver weg ligt. Wel hebben vervoerders duidelijkheid nodig over de eerste jaren van de Concessie, omdat zij daar hun Inschrijving op moeten maken.

Daarnaast is vanaf 2032 is het station Overpelt (België) als OV-knoop voorzien. Er zijn dan meerdere lijnen die op deze knoop aansluiten, waaronder een HOV-verbinding met Hasselt.

**Kaders op het gebied van Materieel**
Met het oog op een duurzame uitvoering van de Concessie zet de Provincie in op een zo snel mogelijke transitie naar een volledige Zero-Emissievloot waarbij alle Voertuigen elektrisch aangedreven worden. De Concessieverlener wil deze transitie faciliteren door op strategische locaties Stallingen met voldoende zware netaansluiting beschikbaar te stellen (zie paragraaf 6.4 en 6.5). Maar ook in dat geval is het door de huidige netcongestie onzeker of de beschikbare capaciteit op het elektriciteitsnet voldoende zal zijn om de Concessie direct vanaf de start met een volledige Zero-Emissievloot uit te voeren.

De extra Bussen die de Concessiehouder naar verwachting voor de schaalsprong van het Openbaar Vervoer nodig zal hebben en de vervanging van de 63 bussen die hij bij de start van de Concessie van de huidige concessiehouder moet overnemen, bieden daarbij kansen om het Openbaar Vervoer tijdens de looptijd van de Concessie verder te verduurzamen, met name door gebruik te maken van de laatste ontwikkelingen op onder andere het gebied van circulariteit. Daarnaast biedt de vervanging van Bussen kansen in relatie tot de schaalsprong van het Openbaar Vervoer, omdat de nieuwe Bussen afgestemd kunnen worden op de vervoersbehoefte op dat moment.

Op Routes met een hoge Vervoervraag in het stedelijk gebied van Eindhoven kunnen Dubbelgelede bussen (25m-lengte) mogelijk een betere oplossing zijn dan extra vaak rijden met standaardbussen (12m) of Gelede bussen (18m). In een drukke stad als Eindhoven kan zeer hoogfrequent Openbaar Vervoer namelijk ook leiden tot minder doorstroming voor auto, fiets of ander Openbaar Vervoer. Beperkingen aan de Infrastructuur (het huidige busstation Eindhoven CS en haltes langs de HOV-banen) maken het pas mogelijk om vanaf Ontwikkelstap 2 (zie paragraaf 2.1) met dit type Voertuigen te rijden.

## 1.6 Rol en status Programma van Eisen

De Provincie heeft de visie ‘Gedeelde mobiliteit is maatwerk’ samen met Gemeenten, de Metropoolregio Eindhoven en het Reizigersoverleg Brabant nader uitgewerkt in het ‘Uitgangspuntendocument gedeelde mobiliteit concessiegebied Zuidoost-Brabant’[11]. De uitgangspunten gelden voor de aanbesteding van de Concessie, de aanbesteding van Bravo*flex* en de aanbesteding van het WMO-vervoer, de stimulering en ondersteuning van ‘Samen’-initiatieven en in projecten rondom mobiliteitshubs. De ambities, doelen en uitgangspunten zijn verder geconcretiseerd in de aanbestedingsstrategie ‘Aanbesteding OV-concessie Zuidoost-Brabant 2029-2042’ (hierna: Aanbestedingsstrategie). Aan de hand van de Aanbestedingsstrategie heeft de Concessieverlener dit Programma van Eisen voor (de aanbesteding van) de Concessie opgesteld.

De Wp2000 stelt dat de Concessieverlener voor de Concessie een Programma van Eisen moet opstellen. In het Programma van Eisen staan de eisen die de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in het Programma van Eisen opgenomen.

De ontwerpversie van het Programma van Eisen (dit document) wordt:
- conform artikel 44 lid 3 van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het door de Concessieverlener aangewezen Reizigersoverleg Brabant;
- voor een reactie voorgelegd aan de Gemeenten binnen het Concessiegebied, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie), Buurtbusverenigingen en concessieverleners van aangrenzende Concessiegebieden (conform artikel 45 van de Wp2000). Met deze concessieverleners maakt de Concessieverlener afspraken over de uitvoering van Verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden, en
- op de website van de Concessieverlener gepubliceerd (conform artikel 44 lid 4 van de Wp2000).

Tot en met 16 december 2026 is het mogelijk om een reactie in te dienen via ovaanbesteding@brabant.nl. Alle ontvangen adviezen en reacties worden opgenomen en door de Concessieverlener beantwoord in een Nota van Beantwoording. Hierbij geeft de Concessieverlener aan of, en zo ja op welke wijze, adviezen en reacties in de uiteindelijke versie van het Programma van Eisen zijn verwerkt. De Concessieverlener geeft ook aan waarom de andere adviezen en reacties niet worden overgenomen. De Nota van Beantwoording wordt tezamen met het definitieve Programma van Eisen als onderdeel van het Bestek gepubliceerd in juni 2027.

[11] Zie: Uitgangspuntendocument gedeelde mobiliteit concessiegebied Zuidoost-Brabant (juni 2025)

## 1.7 Leeswijzer

Het Programma van Eisen bevat de minimumeisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen. De Concessieverlener daagt geïnteresseerde vervoerders echter uit om in het kader van de aanbesteding van de Concessie zoveel mogelijk meerwaarde boven op deze minimumeisen aan te bieden om zo de Concessie gegund te krijgen. De wensen van de Concessieverlener met betrekking tot deze meerwaarde, veelal gerelateerd aan het leveren van een bijdrage aan de Concessiedoelen, worden in de Aanbestedingsleidraad nader uitgewerkt in de vorm van Gunningscriteria. Voorbeelden van Gunningscriteria zijn het aangeboden aantal Dienstregelinguren, de plaatsen waar en momenten waarop deze Dienstregelinguren worden ingezet zoals beschreven in het Exploitatieplan en het comfort van het in te zetten Materieel.

De eisen zelf zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken. Elk hoofdstuk/elke paragraaf start met een inleidende tekst die op functionele wijze beschrijft wat de Concessieverlener met het betreffende onderwerp wil bereiken. De concrete eisen die hieruit voortvloeien zijn opgenomen in tabellen. Een lezer die alleen op hoofdlijnen wil weten welke eisen de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder stelt, kan zich beperken tot het lezen van de inleidende teksten. In geval van strijdigheid tussen een inleidende tekst en een eis in een tabel, prevaleert de eis in de tabel.

Bepaalde onderwerpen binnen dit Ontwerp-Programma van Eisen zijn nog onderwerp van discussie. Om aan te duiden dat er (in samenwerking met Gemeenten) nog nader onderzoek gedaan wordt, is gebruik gemaakt van voetnoten in de tekst. In de voetnoten wordt duidelijk gemaakt welke discussies er nu nog spelen. In de Nota van Beantwoording wordt niet alleen ingegaan op ingediende vragen en opmerkingen, maar zullen ook deze voetnoten behandeld worden.

Indien in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar een Bijlage wordt hiermee één van de Bijlagen bij dit Programma van Eisen bedoeld, tenzij dit expliciet anders is vermeld (bijvoorbeeld: een Bijlage bij de Aanbestedingsleidraad). Verwijzingen naar tabellen en figuren in de Bijlage bij dit Programma van Eisen zijn geformuleerd als een combinatie van het nummer van de Bijlage en het nummer van de figuur (Bijvoorbeeld: tabel B3-2 betreft tabel 2 in Bijlage B3).

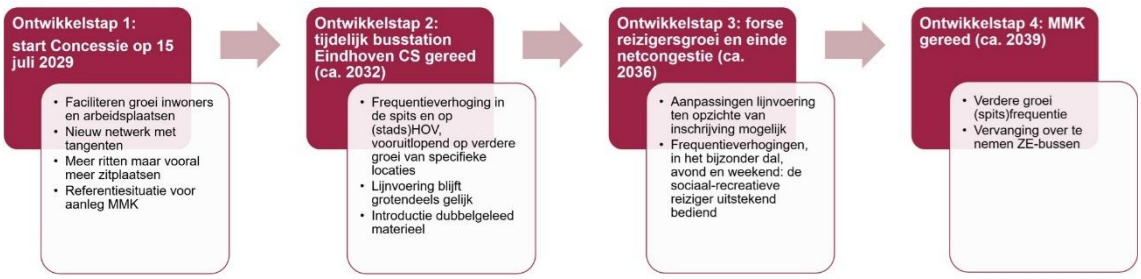
# 2. Ontwikkelen in samenwerking

## 2.1 Ontwikkeling Concessie in vier stappen

Tijdens de looptijd van de Concessie vinden ingrijpende ruimtelijke en economische ontwikkelingen plaats. Een schaalsprong in het Openbaar Vervoer is noodzakelijk om de bereikbaarheid van de regio op peil te houden en verder te verbeteren. Een forse uitbreiding van het ov-aanbod is ook een voorwaarde voor verdere groei en verdichting van het stedelijk gebied binnen de regio. De grote, maar ook onvoorspelbare dynamiek in de regio vraagt daarbij om een richtinggevend perspectief dat houvast biedt voor de ontwikkeling van het ov-aanbod tijdens de looptijd van de Concessie.

Het Netwerkperspectief 2040 in paragraaf 3.1 geeft richting voor de ontwikkeling van het ov-aanbod in het Concessiegebied. Het tempo waarmee dit eindbeeld kan worden bereikt is echter onzeker. De realisatie van woningen en arbeidsplaatsen, de beschikbaarheid van OV-infrastructuur en energie, de voortgang van grote projecten zoals HOV4 en de MMK Eindhoven, en het flankerend beleid van Gemeenten (zoals verkeerscirculatie en parkeerbeleid) ontwikkelen zich niet synchroon en laten zich slechts beperkt voorspellen. De Concessieverlener kiest daarom nadrukkelijk niet voor een aanpak waarbij de uitbreiding van het aanbod al volledig bij de start van de Concessie wordt gerealiseerd. Ervaring uit eerdere concessies leert dat een te grote sprong aan het begin grote risico's met zich meebrengt voor betrouwbaarheid, betaalbaarheid en reizigerstevredenheid, terwijl bij een te voorzichtige start kansen onbenut blijven.

**Gefaseerde, adaptieve doorontwikkeling in vier Ontwikkelstappen**
De Concessieverlener kiest voor een gefaseerde, adaptieve doorontwikkeling van de Concessie, waarbij het ov-aanbod tijdens de looptijd van de Concessie onder regie van de Concessieverlener meegroeit met de feitelijke ontwikkelingen in de regio. De Concessieverlener voorziet tijdens de looptijd van de Concessie vier Ontwikkelstappen die ieder circa drie à vier jaar beslaan (zie figuur 2). Hierbij wil de Concessieverlener besluiten over invulling van de volgende Ontwikkelstap zodra voldoende zekerheid bestaat over de voor die fase relevante ontwikkelingen, zodat het nieuwe ov-aanbod beschikbaar is als de ontwikkeling zich heeft voltrokken. De aanleiding voor elke stap is in figuur 2 aangegeven met daarachter het verwachte jaartal (indicatief). Met deze stapsgewijze aanpak kan het Openbaar Vervoer in Zuidoost-Brabant op een beheerste en realistische manier meegroeien met de regio, terwijl tegelijkertijd koersvast wordt toegewerkt naar het Netwerkperspectief 2040.



*Figuur 2: Fasering van de Ontwikkelstappen en hun aanleiding*

Een periode van drie à vier jaar biedt voldoende tijd om effecten van veranderingen op reizigersgedrag en exploitatie te evalueren, onderbouwde keuzes te maken voor de volgende

Ontwikkelstap en om die veranderingen in het ov-aanbod door te voeren. Daarbij geldt steeds dat er op het moment van besluitvorming voldoende zekerheid moet zijn dat wordt voldaan aan de noodzakelijke randvoorwaarden – met name op het gebied van Infrastructuur, doorstroming en Haltes – om de volgende Ontwikkelstap te kunnen zetten. Als dat het geval is verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder deze Ontwikkelstap nader invult en implementeert. Dit vereist dat de Concessiehouder voortdurend beschikt over voldoende capaciteit en benodigde expertise om voorstellen te doen voor veranderingen in het ov-aanbod passend bij de ontwikkelingen in de regio en deze veranderingen vervolgens goed te implementeren.

## 2.2 Ontwikkelrol Concessiehouder

**De Ontwikkelrol**
De Concessieverlener voorziet een grote rol voor de Concessiehouder bij de nadere uitwerking van de Ontwikkelstappen en schrijft de exacte invulling daarom niet vooraf voor. De precieze timing en uitwerking van veranderingen in het kader van de Ontwikkelstappen zijn mede afhankelijk van inzichten van de Concessiehouder. Zijn kennis van de markt stelt de Concessiehouder goed in staat om de kansen die ontwikkelingen in de regio bieden in termen van behoeften van (potentiële) Reizigers te duiden, deze behoeften op efficiënte wijze in te vullen en daarbij eventuele risico's te benoemen. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder daarom ruimte om het Openbaar Vervoer (door) te ontwikkelen. En door hem opbrengstverantwoordelijk te maken stimuleert de Concessieverlener de Concessiehouder om deze ruimte zodanig te benutten dat dit leidt tot meer en meer tevreden Reizigers. De Concessieverlener verwacht met deze aanpak de Concessiedoelen het beste te kunnen realiseren.

| Ontwikkelrol | |
|---|---|
| **2.2.1** | De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking inclusief Bijlagen, waaronder het Programma van Eisen en de Financiële bepalingen en in de Ontwikkelopdracht voor een Ontwikkelstap, verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer tijdens de vier Ontwikkelstappen. |
| **2.2.2** | Vanuit zijn ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu ruimtelijke en economische ontwikkelingen, (nieuwe) trends en eventuele knelpunten om zo proactief en tijdig kansen voor de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer te benutten. De Concessiehouder denkt daarbij structureel na over een betere marktpositionering van het Openbaar Vervoer in samenhang met Andere Mobiliteitsdiensten. |
| **2.2.3** | De Concessiehouder ontwikkelt het ov-aanbod continu door teneinde het aanbod aan Openbaar Vervoer steeds optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Derden, waaronder Gemeenten en Wegbeheerders. De Concessiehouder heeft daarbij oog voor de toepassing van innovatieve ideeën. |
| **2.2.4** | De Concessiehouder werkt zijn ideeën en voorstellen voor de (door)ontwikkeling van het ov-aanbod tijdens de eerstvolgende Ontwikkelstap(pen) uit in een Ontwikkelplan (zie eisen 2.2.8 en 2.2.9) en voor het eerstvolgende Dienstregelingjaar of kalenderjaar in de plannen zoals genoemd in eis 2.2.12. |

| | |
|---|---|
| **2.2.5** | De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie intensief samen met de Concessieverlener, Gemeenten (en in geval van concessiegrensoverschrijdende Lijnen ook de betrokken gemeenten in aangrenzende concessiegebieden), het Reizigersoverleg Brabant, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten. De Concessiehouder neemt daartoe deel aan overleggen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam, en andere door de Concessieverlener georganiseerde overleggen. |
| **2.2.6** | De Concessiehouder stelt een fulltime ontwikkelmanager (1 Fte) beschikbaar die verantwoordelijk is voor ontwikkeling van en innovatie in het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie. De ontwikkelmanager:<br>a. fungeert als aanspreekpunt voor de Concessieverlener als het gaat om de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer zoals bedoeld in eis 2.2.1,<br>b. neemt deel aan het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit;<br>c. zet zich proactief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer;<br>d. beschikt over voldoende competenties en tijd om haar/zijn rol adequaat uit te kunnen voeren, en<br>e. beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in de Dienstregeling en marketingactiviteiten. |

**Uitwerking Ontwikkelstappen in een Ontwikkelopdracht en Ontwikkelplan**[12]
De Concessieverlener geeft per Ontwikkelstap een Ontwikkelopdracht die aangeeft welke richting en ambitie de Concessieverlener voor de komende periode voor ogen heeft. Uitgangspunt is dat met de Ontwikkelopdracht een volgende stap gezet wordt richting de realisatie van de Concessiedoelen en het Netwerkperspectief 2040. In de Aanbestedingsleidraad zal de Concessieverlener richting geïnteresseerde vervoerders de Ontwikkelopdracht voor de Ontwikkelstappen 1 en 2 meegeven. Op basis daarvan moeten zij als onderdeel van hun Inschrijving een Ontwikkelplan opstellen voor de Ontwikkelstappen 1 en 2 gezamenlijk.

Voor de Ontwikkelstappen 3 en 4 kiest de Concessieverlener voor een andere volgorde. Op het moment dat er voldoende duidelijkheid is over (het merendeel van) de relevante ontwikkelingen in de volgende periode verzoekt de Concessieverlener de Concessiehouder om een Ontwikkelplan voor de volgende Ontwikkelstap op te stellen waarin hij onder meer voorstellen doet voor veranderingen in het ov-aanbod en het daarvoor in te zetten Materieel, maar bijvoorbeeld ook in zijn dienstverlening aan Reizigers. Ook wanneer ontwikkelingen achterblijven of onzeker blijven, maar de Concessieverlener van oordeel is dat uitbreiding of aanpassing van het ov-aanbod toch wenselijk is (bijvoorbeeld om de concurrentiepositie van het Openbaar Vervoer te versterken), kan zij de Concessiehouder verzoeken om in nauwe samenspraak met betrokken partners (zie ook paragraaf 2.3) een Ontwikkelplan op te stellen. De Concessieverlener bepaalt op basis van het Ontwikkelplan

[12] De organisatie rond de Ontwikkelstappen, waaronder de betrokkenheid van Stakeholders bij de totstandkoming van de Ontwikkelopdracht en het Ontwikkelplan, zal naar aanleiding van het opstellen van overige aanbestedingsdocumenten zoals de Aanbestedingsleidraad (waaronder de Gunningscriteria) en de Financiële bepalingen (waaronder de bekostiging van uitbreidingen van het voorzieningenniveau) nog worden aangevuld.

de Ontwikkelopdracht voor de komende periode en herijkt indien nodig de afspraken die in de Concessiedocumenten, waaronder het Programma van Eisen, zijn vastgelegd.

| **Ontwikkelplan** | |
|---|---|
| **2.2.7** | De Concessieverlener geeft voor iedere Ontwikkelstap een Ontwikkelopdracht aan de Concessiehouder mee die aangeeft welke richting en ambitie de Concessieverlener bij deze Ontwikkelstap voor ogen heeft, uitgaande van het Netwerkperspectief 2040. De Concessieverlener baseert de Ontwikkelopdracht voor de Ontwikkelstappen 3 en 4 mede op het Ontwikkelplan dat de Concessiehouder in nauwe samenspraak met de Concessieverlener en Gemeenten voor de betreffende Ontwikkelstap opstelt (zie eis 2.2.11). |
| **2.2.8** | De Concessiehouder stelt als onderdeel van zijn Inschrijving een Ontwikkelplan op voor de Ontwikkelstappen 1 en 2 met een doorkijk tot het einde van de Concessie. Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder nog twee Ontwikkelplannen op met een invulling van respectievelijk de Ontwikkelstappen 3 en 4 en volgt daarbij de procedure zoals beschreven in Bijlage B3 Plancyclus. De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan indien (voorziene) ontwikkelingen tijdens een Ontwikkelstap daar naar het oordeel van de Concessiehouder dan wel de Concessieverlener aanleiding toe geven. Actualisatie vindt plaats op eigen initiatief van de Concessiehouder of op verzoek van de Concessieverlener. De Concessiehouder actualiseert in ieder geval het Ontwikkelplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving voor Ontwikkelstap 2 volgens het bepaalde in Bijlage B3 Plancyclus. |
| **2.2.9** | De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan: |
| | a. De visie van de Concessiehouder ten aanzien van de invulling van de betreffende Ontwikkelstap(pen) gelet op de (verwachte) ontwikkelingen tijdens de looptijd van het Ontwikkelplan, zijnde de verwachte periode tussen begin en eind van de betreffende Ontwikkelstap, en de daaropvolgende periode tot het einde van de Concessie. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op de ontwikkelmogelijkheden en doelen per type (potentiële) Reiziger waarop hij zicht richt. Daarbij heeft de Concessiehouder nadrukkelijk oog voor zowel het behoud van bestaande Reizigers als het aantrekken van nieuwe Reizigers. |
| | b. Ontwikkelstrategieën die op hoofdlijnen de wijze beschrijven waarop de Concessiehouder het Openbaar Vervoer gedurende de betreffende Ontwikkelstap(pen) vormgeeft als een aantrekkelijk reisalternatief voor de verschillende typen (potentiële) Reizigers. De Concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:<br>i. de rol van het Openbaar Vervoer in het systeem van Gedeelde Mobiliteit, met daarbij ten minste aandacht voor:<br>• het informeren van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied over zowel het Openbaar Vervoer als over Andere Mobiliteitsdiensten (hoofdstuk 7),<br>• de partijen waarmee hij (eventueel) gaat samenwerken en de concrete diensten die hij aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken, |

- de vraag hoe hiermee een samenhangend aanbod wordt gecreëerd dat gebruiksvriendelijk is en dat door Reizigers als zodanig wordt herkend en erkend;

ii. het vergroten van het gebruik van het Openbaar Vervoer en de Reizigersopbrengsten, met daarbij ten minste aandacht voor de onderwerpen:
- Tarieven en Reisproducten (paragraaf 8.2),
- Mobiliteit als Dienst (MaaS),
- distributienetwerk (paragraaf 8.4),
- het instapregime (paragraaf 5.1) en de eventuele implicaties voor de Sociale Veiligheid, en
- marketing (hoofdstuk 9);

iii. de vervoerkundige doorontwikkeling van de Concessie in relatie tot het Netwerkperspectief 2040 rekening houdend met infrastructurele ontwikkelingen en de verwachte reizigersgroei als gevolg van demografische en economische ontwikkelingen in de regio. De Concessiehouder maakt daarbij onderscheid naar de typen Lijnen binnen het Openbaar Vervoer netwerk genoemd in eis 3.1.3 en 3.1.4, waarbij geldt dat het aanbieden van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer in ieder geval tijdens Ontwikkelstap 1 niet is toegestaan;

iv. de verschillende typen Voertuigen die hij gedurende de (resterende) looptijd van de Concessie inzet, met daarbij ten minste aandacht voor:
- de (voorziene) in- en uitstroom van Voertuigen tijdens de betreffende en volgende Ontwikkelstappen,
- de capaciteit en toegankelijkheid van de Voertuigen,
- de lijnen en momenten waarop hij de Voertuigen gaat inzetten,
- de mate waarin de verschillende typen Voertuigen bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de Concessieverlener;

v. het waarborgen van de uitvoeringskwaliteit, rekening houdend met wegomleidingen als gevolg van infrastructurele werkzaamheden;

vi. een maatschappelijk verantwoorde uitvoering van de Concessie, met daarbij ten minste aandacht voor:
- het welbevinden en welzijn van Reizigers, Personeel en inwoners van het Concessiegebied;
- veiligheid (hoofdstuk 11);
- duurzaamheid en circulariteit (hoofdstuk 12);
- actieve betrokkenheid in de Brabantse maatschappij;

c. De resultaten (output) en de effecten (outcome) die hij met de uitvoering van zijn ontwikkelstrategieën verwacht te bereiken, waaronder aantallen Reizigers en Reizigersopbrengsten en de imagoverbetering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder onderbouwt de verwachte resultaten en effecten, op welk moment hij deze resultaten en effecten bereikt, hoe deze resultaten en effecten zich verhouden tot de Concessiedoelen en hoe hij de resultaten en effecten gaat monitoren en rapporteren;

| | |
|---|---|
| | d. Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, Gemeenten, de Metropoolregio Eindhoven en de regiotaxiorganisatie en de regievoerder van het Flex-vervoer (deze eis geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving); |
| | e. Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met en het betrekken van vrijwilligers, zoals OV-ambassadeurs, Buurtbuschauffeurs en niet-commerciële aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de wijze waarop hij indien nodig nieuwe vrijwilligers werft (deze eis geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving); |
| | f. Hoe hij de belangen van (potentiële) Reizigers, de Concessieverlener en Derden combineert met zijn eigen doelstellingen; |
| | g. (Eventuele verbetervoorstellen voor) de organisatie van zijn ontwikkelrol, rekening houdend met de bestaande ontwikkelstructuur en de samenwerking met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten; |
| | h. Welke risico's hij in relatie tot de ontwikkelstrategieën voorziet en hoe hij deze gaat beheersen; |
| | i. De samenhang tussen de onderdelen genoemd onder sub a tot en met h, en |
| | j. Eventuele nieuwe onderwerpen die zich tijdens de uitvoering van de Concessie aandienen en die naar het oordeel van de Concessiehouder dan wel de Concessieverlener een plek moeten krijgen in het Ontwikkelplan (deze eis geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving). |
| **2.2.10** | De Concessiehouder evalueert de ervaringen en effecten van het in uitvoering zijnde Ontwikkelplan overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus) en beschrijft in het tweede (Ontwikkelstap 3) en derde Ontwikkelplan (Ontwikkelstap 4) de wijze waarop hij deze ervaringen en effecten meeneemt bij de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de aankomende periode. |
| **2.2.11** | De Concessiehouder legt de Ontwikkelplannen voor de Ontwikkelstappen 3 en 4 ter instemming aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). Bij instemming verstrekt de Concessieverlener aan de Concessiehouder een Ontwikkelopdracht voor de betreffende Ontwikkelstap (mede) gebaseerd op het Ontwikkelplan voor die Ontwikkelstap. In afwijking van het voorgaande formuleert de Concessieverlener de Ontwikkelopdracht voor de Ontwikkelstappen 1 en 2 voorafgaand aan de aanbesteding van de Concessie. |

**Jaarlijkse plannen**
Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan in ieder geval een Exploitatieplan, een Marketingplan, een Tarievenplan en een Sociaal Veiligheidsplan op.

| Ontwikkelplan | |
|---|---|
| **2.2.12** | Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan ten minste de volgende plannen op overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus):<br>a. Exploitatieplan (eis 3.10.1);<br>b. Marketingplan (eis 9.3.1);<br>c. Tarievenplan (eis 8.3.1), en<br>d. Sociale Veiligheidsplan (eis 11.2.1). |
| **2.2.13** | De Concessiehouder evalueert de ervaringen en effecten van de plannen als bedoeld in eis 2.2.12 overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |

**Herijking in het kader van Ontwikkelstappen**[13]
Na het verlenen van de Concessie liggen de kaders waarbinnen de Concessiehouder moet opereren in principe voor 13 jaar vast. Ervaringen met andere concessies leren echter dat maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zo snel gaan dat niet verwacht kan worden dat de Concessieverlener en de Concessiehouder in 2027 een compleet beeld hebben hoe de wereld er in pakweg 2040 exact uitziet. Dit geldt in versterkte mate voor de regio Zuidoost-Brabant.

Om adequaat te kunnen inspelen op de ontwikkelingen in de regio en daaruit voortvloeiende veranderingen in het ov-aanbod te kunnen uitvoeren, voorziet de Concessie in ieder geval in twee Herijkingen die gekoppeld zijn aan Ontwikkelstappen 3 en 4. Indien ontwikkelingen daar aanleiding toe geven kan ook een Herijking gekoppeld worden aan de actualisatie van het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 2. Bij de Herijking doorlopen de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk een proces om concessievoorwaarden (i.c. eisen, financiële afspraken en/of toezeggingen) indien nodig aan te kunnen passen teneinde veranderingen in het kader van de Ontwikkelstap te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder dient eventuele verzoeken tot aanpassing van concessievoorwaarden tezamen met een conceptversie van zijn Ontwikkelplan voor de Ontwikkelstappen 3 en 4, bij de Concessieverlener in. Om te voorkomen dat het bij de aanpassingen om een wezenlijke wijziging van de Concessie gaat, dienen veranderingen in het ov-aanbod, Reizigersopbrengsten en de Exploitatiesubsidie met elkaar in balans te zijn zodat de aanpassingen niet tot overcompensatie van de Concessiehouder leiden.

| Herijkingen | |
|---|---|
| **2.2.14** | De Concessieverlener en de Concessiehouder voeren in het kader van |

[13] Of daadwerkelijk sprake zal zijn van herijkingen en welke onderwerpen die herijkingen zullen omvatten kan naar aanleiding van andere keuzes met betrekking tot de organisatie rond de Ontwikkelstappen en/of andere overwegingen bij het opstellen van overige aanbestedingsdocumenten zoals de Concessiebeschikking en de Financiële bepalingen nog worden herzien.

| | |
|---|---|
| | Ontwikkelstappen 3 en 4 gezamenlijk Herijkingen uit, waarbij ze nagaan in hoeverre de voor de betreffende Ontwikkelstap benodigde/gewenste veranderingen uitvoerbaar zijn binnen de afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële bepalingen en Bijlagen bij deze documenten dan wel zoals die volgen uit de Inschrijving. In aanvulling op het bepaalde in de vorige zin voeren de Concessieverlener en de Concessiehouder ook een Herijking in het kader van Ontwikkelstap 2 uit wanneer naar het oordeel van de Concessieverlener ontwikkelingen sterk af wijken van de uitgangspunten die de Concessieverlener heeft meegegeven voor het Ontwikkelplan dat onderdeel is van de Inschrijving. |
| **2.2.15** | De Concessiehouder dient eventuele verzoeken tot aanpassing van afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener in het kader van een Herijking tegelijk met een conceptversie van het Ontwikkelplan voor de betreffende Ontwikkelstap bij de Concessieverlener in (zie Bijlage B3 (Plancyclus)). |
| **2.2.16** | De Concessieverlener beoordeelt in het kader van de Herijking of de door de Concessiehouder verzochte aanpassingen:<br>a. nodig zijn om veranderingen in het ov-aanbod in het kader van de betreffende Ontwikkelstap door te kunnen voeren en zo ontwikkelingen in het Concessiegebied te kunnen faciliteren;<br>b. leiden tot een gelijkblijvende of hogere klanttevredenheid (Klantenbarometer of een opvolger hiervan);<br>c. leiden tot meer ov-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers);<br>d. leiden tot hogere Reizigersopbrengsten en/of lagere of juist hogere kosten (per Dienstregelinguur) ;<br>e. nodig zijn om Concessiedoelen te kunnen behalen. |
| **2.2.17** | Op basis van de beoordeling zoals beschreven in eis 2.2.16 kan de Concessieverlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële bepalingen en Bijlagen bij deze documenten dan wel toezeggingen zoals die volgen uit de Inschrijving, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande afspraken (alsnog) af te dwingen. Hierbij heeft de Concessieverlener oog voor het behouden van het economisch evenwicht tussen Concessieverlener en Concessiehouder. |
| **2.2.18** | De Concessieverlener informeert de Concessiehouder tegelijk met het verstrekken van de Ontwikkelopdracht of de Concessieverlener verzoeken van de Concessiehouder tot aanpassing van afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener en de Concessiehouder honoreert. |
| **2.2.19** | Gewijzigde afspraken naar aanleiding van een Herijking gaan tegelijk met de startdatum van de geldigheidsperiode van het betreffende Ontwikkelplan in, tenzij de Concessieverlener anders aangeeft. |

**Ontwikkelbudget**
De Concessieverlener reserveert jaarlijks een Ontwikkelbudget (zie artikel 9 van de Financiële bepalingen) voor het (door)ontwikkelen van de Concessie voor zover dit niet volgt uit verplichtingen in het kader van de Ontwikkelstappen. De Concessiehouder kan een beroep doen op het Ontwikkelbudget onder meer voor concrete maatregelen, voor onderzoek, advies of het opstellen van Business Cases, voor de uitvoering van Ontwikkelvoorstellen (zie paragraaf 2.3) en voor het opzetten van pilots die bijdragen aan de Concessiedoelen (zie paragraaf 1.4).

| **Ontwikkelbudget** | |
|---|---|
| **2.2.20** | De Concessiehouder kan aanvragen indienen bij de Concessieverlener voor besteding van (een deel van) het Ontwikkelbudget (zie artikel 9 van de Financiële bepalingen). De aanvraag bevat ten minste:<br>a. een beschrijving van de maatregel(en) die de Concessiehouder voornemens is te nemen;<br>b. een opgave van de daarvoor benodigde middelen;<br>c. een planning voor de implementatie van de maatregel(en);<br>d. een onderbouwing op welke wijze deze maatregel(en) bijdragen aan de doelen van de Concessie zoals genoemd in paragraaf 1.4 en logisch voortvloeien uit het Ontwikkelplan;<br>e. een overzicht van de verwachte kosten en verwachte Reizigersopbrengsten, en<br>f. de wijze waarop de Concessiehouder de relevante Stakeholders (Regieteam Gedeelde Mobiliteit, Reizigersoverleg Brabant, Gemeenten, etc.) heeft betrokken bij de voorbereiding van zijn aanvraag en op welke wijze hun inbreng is verwerkt. |
| **2.2.21** | De Concessieverlener besluit binnen 6 weken na ontvangst over het al dan niet honoreren van de aanvraag van de Concessiehouder. De Concessieverlener kan deze termijn met 6 weken verlengen. |
| **2.2.22** | De Concessieverlener kan de aanvraag geheel of gedeeltelijk weigeren, indien naar het oordeel van de Concessieverlener:<br>a. de aanvraag onvolledig is en de maatregelen onvoldoende duidelijke en concreet zijn beschreven en/of onvoldoende zijn onderbouwd;<br>b. de voorgestelde maatregelen onvoldoende bijdragen aan de doelen van de Concessie zoals genoemd in paragraaf 1.4, en/of<br>c. de aanvraag niet in overeenstemming is met geldende wet- en regelgeving. |
| **2.2.23** | De aanvraag wordt geweigerd, indien de aanvraag betrekking heeft op:<br>a. verplichtingen uit de Concessiebeschikking, waaronder het voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de uitbreiding van het aantal Gewogen dienstregelinguren om te voldoen aan de vervoerplicht zoals bedoeld in eis 5.1.1;<br>b. maatregelen die de Concessieverlener heeft aangeboden in de Inschrijving, en/of<br>c. kosten van extra Dienstregelinguren als gevolg van een hogere Reizigersopbrengstenprognose zoals bedoeld in artikelen 13 en 14 van de Financiële bepalingen. |

## 2.3 Doorontwikkeling in partnerschap

**Gedeelde verantwoordelijkheid voor realisatie van het Netwerkperspectief 2040**
De Concessieverlener beschouwt het realiseren van de Ontwikkelstappen richting het Netwerkperspectief 2040 als een gedeelde verantwoordelijkheid van de Concessiehouder, de Concessieverlener en Wegbeheerders:

- De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en exploiteren van een aantrekkelijk ov-aanbod en voor het actief stimuleren van het ov-gebruik. Door de opbrengstverantwoordelijkheid bij de Concessiehouder te leggen heeft hij naast zijn financiële belang om middelen efficiënt in te zetten ook een direct financieel belang bij groei van het aantal reizigers.
- De Concessieverlener bewaakt het publieke belang. Zij ziet toe op de naleving van de kaders uit het Programma van Eisen, op het behalen van de Concessiedoelen en, als regisseur van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, op de samenhang tussen de verschillende vervoersvormen binnen dit systeem en op de integratie van informatie, boeken en betalen. Daarnaast vervult de Concessieverlener een coördinerende rol richting Gemeenten, regio en andere betrokken partijen.
- Wegbeheerders – veelal Gemeenten – maken de Ontwikkelstappen mede mogelijk. De Concessieverlener verwacht dat zij, binnen hun eigen verantwoordelijkheden, meebewegen met de doorontwikkelrichting van het ov-aanbod, bijvoorbeeld door het realiseren of aanpassen van Haltes, het verbeteren van loop- en fietsroutes naar Knooppunten en het treffen van maatregelen om de doorstroming en betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer te vergroten.

Om te zorgen dat alle partijen hun verantwoordelijkheid kunnen en willen nemen, is het belangrijk dat de Concessiehouder nauw samenwerkt met de Concessieverlener, Wegbeheerders en andere Stakeholders bij de realisatie van het eindbeeld en hen meeneemt in de keuzes die hij bij de invulling van de Ontwikkelstappen maakt. Samenwerking tussen partijen is ook nodig om van alle vervoersvormen binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit één samenhangend geheel voor Reizigers te maken.

Om de samenwerking te bevorderen stelt de Concessieverlener, net als in de andere concessiegebieden in Brabant, een Regieteam Gedeelde Mobiliteit en een Tactisch Ontwikkelteam in. Beide overlegvormen vervullen een centrale rol in het samenwerkingsmodel rond het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Het samenwerkingsmodel omvat een aantal voorgeschreven proces- en werkafspraken, maar biedt ook ruimte voor eigen invulling door de vaste leden van de overlegvormen. Met andere woorden, de eisen aan beide overlegvormen in deze paragraaf zijn niet in beton gegoten, maar kunnen gedurende de looptijd van de Concessie op basis van ervaringen van de deelnemers op basis van consensus aangepast en aangevuld worden zodat flexibel ingespeeld kan worden op veranderende omstandigheden.

**Regieteam Gedeelde Mobiliteit**
De Concessieverlener is voorzitter van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. Andere vaste deelnemers van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit zijn de Concessiehouder, de regiotaxiorganisatie en de regievoerder van het Flex-vervoer, de Metropoolregio Eindhoven, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeenten Eindhoven en Helmond (ambtelijk). Binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit vindt onder leiding van de Concessieverlener afstemming tussen de vaste deelnemers plaats over de kaders voor de rol van de Concessiehouder bij de doorontwikkeling van de Concessie waaronder de invulling van de Ontwikkelstappen, het initiëren van pilots, het integreren van vormen van

deelmobiliteit en de communicatie over Gedeelde Mobiliteit. De Concessieverlener kan vanuit haar rol van regisseur van het systeem van Gedeelde Mobiliteit over bijvoorbeeld uitbreiding of inperking van de dienstverlening door de Concessiehouder besluiten. De Concessiehouder zorgt vervolgens dat het Ontwikkelplan en het Exploitatieplan steeds aansluiten op deze kaders.

| **Samenwerking in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit** | |
|---|---|
| **2.3.1** | De Concessiehouder neemt deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, dat ten minste 1 keer per half jaar op initiatief van de Concessieverlener, in haar rol van voorzitter, samenkomt. |
| **2.3.2** | Naast de Concessiehouder en de Concessieverlener zijn de regiotaxiorganisatie voor en de regievoerder van het Flex-vervoer, de Metropoolregio Eindhoven, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeenten Eindhoven en Helmond vaste leden van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. Daarnaast kunnen andere organisaties, zoals samen-initiatieven (waaronder de Buurtbusverenigingen), andere Gemeenten, commerciële organisaties (bijv. aanbieders van deelauto's), Rijkswaterstaat, NS, ProRail, onderwijsinstellingen, kennisinstituten en adviseurs, worden uitgenodigd voor overleggen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit wanneer de te bespreken onderwerpen daar aanleiding toegeven. |
| **2.3.3** | De Concessieverlener stelt, gehoord hebbende de vaste leden van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kaders voor de doorontwikkeling van het ov-aanbod tijdens de volgende Ontwikkelstap door de Concessiehouder (zie ook eisen 2.2.7 en 2.2.11). |
| **2.3.4** | De Concessiehouder levert in ieder geval de volgende voorstellen aan voor bespreking in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, voordat hij deze verwerkt in het Ontwikkelplan en de onderliggende plannen (zie eisen 2.2.5 tot en met 2.2.7):<br>a. het concept van het Ontwikkelplan overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus);<br>b. voorstellen voor de samenwerking tussen de Concessiehouder en de regievoerder van het Flex-vervoer;<br>c. voorstellen voor het opheffen of toevoegen van Lijnen en/of het wel/niet bedienen van kernen die gevolgen hebben voor aansluitingen tussen het Openbaar Vervoer en het Flex-vervoer;<br>d. voorstellen voor nieuwe Flex-overstappunten;<br>e. wijzigingen van het Ontwikkelplan (mede) op verzoek van (een) Gemeente(n), en<br>f. voorstellen en plannen op het gebied van marketing, communicatie en Tarieven die gerelateerd zijn aan:<br>i. Ketenreizen;<br>ii. de Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar en Mobiliteit als Dienst (MaaS);<br>iii. het Bravo-merk, en<br>iv. contracten voor Andere Mobiliteitsdiensten. |
| **2.3.5** | De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, bindende aanwijzingen geven aan de Concessiehouder wat betreft aanpassing van de voorstellen genoemd in eis 2.3.4. De Concessiehouder volgt een eventuele aanwijzing onvoorwaardelijk op. |

**Tactisch Ontwikkelteam**
Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit houdt zich nadrukkelijk niet bezig met de tactische (en operationele) zaken die spelen bij de ontwikkeling en uitvoering van de Concessie. Deze zaken worden, net als nu het geval is, besproken in het Tactisch Ontwikkelteam. De Concessiehouder is voorzitter en voert het secretariaat van het Tactisch Ontwikkelteam. De Concessiehouder betrekt de overige vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam, te weten de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, de gemeenten Eindhoven en Helmond en de Metropoolregio Eindhoven, en eventuele andere betrokken Gemeenten onder meer bij de totstandkoming van het Ontwikkelplan (via het Regieteam Gedeelde Mobiliteit) en onderliggende plannen. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig en goed informeren van de vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam. Voor besluitvorming over een aantal onderwerpen is instemming van de Concessieverlener vereist.

| **Samenwerking in het Tactisch Ontwikkelteam** | |
|---|---|
| **2.3.6** | De Concessiehouder zit het Tactisch Ontwikkelteam voor en organiseert minstens eenmaal per twee maanden een overleg. De Concessiehouder verzorgt het secretariaat van het Tactisch Ontwikkelteam. |
| **2.3.7** | De Concessiehouder nodigt de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, de gemeente Eindhoven, de gemeente Helmond en de Metropoolregio Eindhoven uit als vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam. Daarnaast nodigt de Concessiehouder naar eigen inzicht andere Gemeenten uit voor overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam waarin zaken besproken worden die betrekking hebben op de betreffende Gemeenten. |
| **2.3.8** | De Concessiehouder betrekt het Tactisch Ontwikkelteam bij de nadere uitwerking van het Ontwikkelplan in de onderliggende plannen genoemd in eis 2.2.12, met uitzondering van de plannen die onderdeel zijn van de Inschrijving, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |
| **2.3.9** | Voor aanvang van de Concessie stelt de Concessiehouder samen met de andere vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.7) een samenwerkingsregeling op waarin zij onder meer vastleggen hoe zij gezamenlijk werken aan een succesvolle ontwikkeling van de Concessie, waaronder de invulling en implementatie van de Ontwikkelstappen, welke stappen worden doorlopen om tot de in het Tactisch Ontwikkelteam te bespreken Ontwikkelvoorstellen te komen en hoe besluitvorming over deze Ontwikkelvoorstellen plaatsvindt. |
| **2.3.10** | De Concessiehouder en de andere vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.7) behandelen onder andere Ontwikkelvoorstellen van de Concessiehouder betreffende:<br>a. tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling;<br>b. wijzigingen op verzoek van (een) Gemeente(n);<br>c. Meer-/Minderwerk;<br>d. nieuwe Reisproducten en Productformules;<br>e. Business Cases, en<br>f. besteding van het Ontwikkelbudget als bedoeld in eis 2.2.20. |

| | |
|---|---|
| **2.3.11** | De Concessiehouder vraagt voor de uitvoering van een Ontwikkelvoorstel instemming van de Concessieverlener, ongeacht het bepaalde in de samenwerkingsregeling, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant en na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam, indien dit Ontwikkelvoorstel:<br>a. afwijkt van de Inschrijving en/of het Programma van Eisen, en/of<br>b. financiële consequenties heeft voor de Concessieverlener, waaronder voorstellen voor de besteding van het Ontwikkelbudget zoals bedoeld in eis 2.2.20. |

**Overleg Concessiehouder en Concessieverlener**
Naast deelname aan het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, neemt de Concessiehouder ook deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie. Goed en regelmatig overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder draagt namelijk bij aan een kwalitatief goede uitvoering van de Concessie binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. De Concessieverlener zet zich daarom in om te komen tot een constructieve samenwerking met de Concessiehouder, gericht op realisatie van de Concessiedoelen en met oog voor de belangen van Reizigers, de Concessiehouder, Gemeenten en andere Stakeholders. De Concessieverlener en de Concessiehouder bespreken aan de hand van het online dashboard van de Concessieverlener en/of de Concessiehouder (zie paragraaf 14.1) en maandrapportages van de Concessiehouder (zie paragraaf 14.3) in het beheeroverleg onder andere de uitvoering van het lopende Exploitatieplan en de ontwikkelingen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit (zie hoofdstuk 5).

Ook neemt de Concessiehouder actief deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert, zoals overleggen in het kader van Sociale Veiligheid en marketing en overleggen over het bredere verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie.

| **Overleggen** | |
|---|---|
| **2.3.12** | De Concessiehouder neemt actief deel aan alle door de Concessieverlener georganiseerde overleggen in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie. |
| **2.3.13** | De Concessiehouder neemt deel aan het implementatieoverleg, waarin hij de Concessieverlener ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het Implementatieplan. Het eerste implementatieoverleg vindt plaats binnen twee weken na gunning van de Concessie. De Concessiehouder overlegt vanaf de start van de Implementatie ook met Gemeenten en andere Wegbeheerders onder andere over de te realiseren (Laad)Infrastructuur zodat deze op tijd beschikbaar is voor een probleemloze start van de Concessie. |
| **2.3.14** | De Concessiehouder neemt deel aan het beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener maandelijks informeert over de uitvoering van de Concessie. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:<br>a. de uitvoering van het lopende Exploitatieplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen; |

| | |
|---|---|
| | b. ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van onder meer uitvoeringskwaliteit, gebruik en aanbod, Reizigersopbrengsten en klachten (zie Bijlage B7 (KPI's)), aan de hand van het online dashboard van de Concessieverlener en/of de Concessiehouder (zie eisen 14.1.9 tot en met 14.1.13) en maandrapportages van de Concessiehouder (zie eis 14.3.1);<br>c. eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering van de Concessie, en<br>d. afstemming en samenwerking met Stakeholders.<br>Het eerste beheeroverleg vindt plaats binnen één maand na aanvang van de Concessie. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren. |
| **2.3.15** | De Concessiehouder neemt actief deel aan het Brabants Concessieoverleg op het moment dat dit door de Concessieverlener wordt georganiseerd en waaraan in dat geval naast de Concessiehouder, de Concessieverlener en het Reizigersoverleg Brabant ook de concessiehouders van de concessies West-Brabant en Oost-Brabant deelnemen. In het Brabants Concessieoverleg vindt afstemming plaats over provincie-brede onderwerpen, zoals het Brabants Tarievenhuis. |
| **2.3.16** | De Concessiehouder neemt actief deel aan gesprekken in het kader van de Concessieverlenerstevredenheid als bedoeld in artikel 16.3 van de Financiële bepalingen. |
| **2.3.17** | De Concessieverlener kan in samenspraak met de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie de overleggen waaraan de Concessiehouder geacht wordt deel te nemen, wijzigen, uitbreiden of verminderen. |

## 2.4 Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij bij de uitvoering van zijn ontwikkelrol oog heeft voor de gehele Ketenreis en zich niet alleen richt op 'zijn' Openbaar Vervoer. Waar de Concessieverlener optreedt als regisseur van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, heeft de Concessieverlener hierbij de rol van Mobiliteitsmakelaar voor ogen voor de Concessiehouder. Concreet betekent dit dat de Concessiehouder een rol heeft bij het faciliteren van Andere Mobiliteitsdiensten, zijnde andere onderdelen van de Ketenreis waar het Openbaar Vervoer onderdeel van is. In het bijzonder gaat het hierbij om het Flexvervoer. Het door de Concessiehouder zelf aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten maakt geen deel uit van de Concessie.

De Concessiehouder wordt geacht het aanbod van aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten te ontsluiten door een eigen Platform te ontwikkelen of zich aan te sluiten bij een landelijk of Europees opererend Platform. Reizigers kunnen op het Platform in ieder geval hun gehele Ketenreis plannen en in elk geval ook ritten van het Flex-vervoer boeken en betalen.

Als randvoorwaarde geldt dat de Concessiehouder een constructieve en proactieve houding inneemt, non-discriminerend handelt als het gaat om het delen van informatie, ook wat betreft Tarieven, het beschikbaar stellen van Vervoerbewijzen en Reisproducten en het boeken en betalen van Andere Mobiliteitsdiensten, en bij dit alles de landelijk vastgestelde MaaS-waardige bestekseisen in acht neemt. Tegelijkertijd heeft de Concessieverlener in de contracten voor het Flex-

vervoer opgenomen dat de houders van deze contracten gegevens over hun aanbod met gebruik van een landelijke standaard aan de NDOV-loketten moeten aanleveren.

De Concessieverlener verwacht de samenwerking tussen de Concessiehouder en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied zo het beste te kunnen stimuleren. De invulling per concessiegebied kan en mag verschillen, ook als hierdoor de kans bestaat dat Reizigers in elke Concessie van een ander Platform gebruik moeten maken. De Concessieverlener denkt na over het stimuleren van verdere integratie tussen de concessiegebieden in de toekomst door overleggen te organiseren waarbij concessiehouders uit de drie concessiegebieden in Noord-Brabant aansluiten.

| **Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar** | |
|---|---|
| **2.4.1** | De Concessiehouder vervult in eerste instantie tijdens de Ontwikkelstappen 1 en 2 de rol van Mobiliteitsmakelaar. Hiertoe beschikt de Concessiehouder over een eigen Platform of sluit hij zich aan bij een landelijk of Europees opererend Platform. |
| **2.4.2** | De Concessiehouder neemt in zijn Ontwikkelplan voor de Ontwikkelstappen 3 en 4 een voorstel op voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar tijdens de betreffende Ontwikkelstap. |
| **2.4.3** | De Concessieverlener besluit als onderdeel van de Herijking over het voorstel van de Concessiehouder voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar tijdens de betreffende Ontwikkelstap. |
| **2.4.4** | De Concessieverlener kan als onderdeel van een Herijking en al dan niet naar aanleiding van het voorstel van de Concessieverlener besluiten de rol van Mobiliteitsmakelaar vanaf Ontwikkelstap 3 anders of nader in te vullen. |
| **2.4.5** | De Concessiehouder draagt in zijn rol van Mobiliteitsmakelaar in ieder geval zorg voor:<br>a. het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen tussen Lijnen op Knooppunten, tussen Lijnen en het Flex-vervoer op Flex-overstappunten, tussen Lijnen en treinen, tussen Lijnen en openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en tussen Lijnen en Andere Mobiliteitsdiensten (zie paragraaf 3.1);<br>b. het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen (zie paragraaf 3.1);<br>c. de afstemming van het Openbaar Vervoer met het openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;<br>d. het bieden van actuele informatie aan Reizigers, ook op het Platform, over de beschikbaarheid (in de vorm van een reisplanner) en Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van alle vormen van openbaar vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer (zie hoofdstukken 7 en 8);<br>e. het beschikbaar stellen van informatie over beschikbaarheid, Tarieven en voertuigcapaciteit van het Openbaar Vervoer via de NDOV-loketten, DOVA ov-data en als open data aan Derden (zie eis 14.1.6);<br>f. het doorverwijzen van Reizigers, ook op het Platform, naar het reserveringssysteem van door Derden aangeboden Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het bieden van mogelijkheden aan Reizigers om een reis met het Flex-vervoer te boeken en te betalen; |

| | |
|---|---|
| | g. het bieden van informatie over actuele vertrektijden van en Aansluitingen op ander openbaar vervoer in het Voertuig (zie paragraaf 7.3);<br>h. het in staat stellen van het Personeel tot het verschaffen van de informatie als bedoeld in sub d (zie eis 10.1.3);<br>i. het introduceren en accepteren van Vervoerbewijzen en Reisproducten van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden (zie eis 8.2.5);<br>j. het introduceren en accepteren van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten (zie eis 8.2.5) en van Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten (zie eis 8.2.13), en<br>k. het initiëren en uitvoeren van (gezamenlijke) marketingactiviteiten gericht op het stimuleren van Ketenreizen (zie eis 9.1.4 en 9.3.1). |
| **2.4.6** | De Concessiehouder zet zich proactief in en werkt mee aan de verdere integratie van de boekingsmogelijkheden van het Flex-vervoer op het Platform. De kosten hiervoor komen voor rekening van de Concessieverlener, met uitzondering van kosten die voortvloeien uit hetgeen de Concessiehouder heeft aangebodene in de Inschrijving. |
| **2.4.7** | De Concessiehouder zet zich proactief in en werkt mee aan de ontwikkeling van eventuele Reisproducten voor de gehele Ketenreis, gebruikmakend van de mogelijkheden van het Platform. |
| **2.4.8** | De Concessiehouder werkt mee aan de ontwikkeling en uitvoering van eventuele nieuwe Betaalwijzen voor de gehele Ketenreis, zie ook eis 8.2.9. |

| **MaaS-waardige bestekseisen** | |
|---|---|
| **2.4.9** | De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document ‘Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen’. |
| **2.4.10** | De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in eis 2.4.9 binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document ‘Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen’. |

# 3. Vervoerkundige eisen

Het sterk laten groeien van het ov-gebruik is, naast het bieden van een robuust en begrijpelijk ov-systeem, de basis voor het totale systeem van Gedeelde Mobiliteit en een centrale opgave in deze Concessie. Het aantal inwoners en arbeidsplaatsen zal de komende concessieperiode fors toenemen. Dit vraagt om een schaalsprong van het ov: de groei van de mobiliteit kan zo op een duurzame en ruimte-efficiënte manier plaatsvinden.

Het tempo waarmee het ov-gebruik gedurende de concessieperiode toeneemt hangt niet alleen af van de snelheid waarmee het aantal woningen en arbeidsplaatsen groeit, maar ook van het flankerend beleid van Gemeenten op het gebied van bijvoorbeeld parkeren. Ook is het tempo waarmee het ov-aanbod uitgebreid kán worden, afhankelijk van de voor het ov beschikbare capaciteit op het elektriciteitsnet, de beschikbaarheid van (ov-)infrastructuur en de mate waarin bussen prioriteit krijgen bij de verkeersafwikkeling.

Dit Programma van Eisen heeft betrekking op het lijngebonden openbaar vervoer in de Concessie, dat de basis vormt van het totale systeem van Gedeelde Mobiliteit in Zuidoost-Brabant. Daarnaast bestaat dit systeem uit Bravo*flex* en ‘Samen’-initiatieven, waaronder vormen van deelmobiliteit. Om iedereen te kunnen laten meedoen aan de samenleving vindt de Concessieverlener het belangrijk dat alle inwoners en bezoekers van het Concessiegebied die zelfstandig kunnen reizen, gebruik kunnen maken van minimaal één vorm van Gedeelde Mobiliteit. Met goed bereikbare Haltes en een goed ontwikkeld en samenhangend systeem van Gedeelde Mobiliteit kunnen Reizigers altijd met maximaal 1 overstap de dichtstbijzijnde grotere (bus)stations in de regio bereiken.

**Bravo*flex***
Bravo*flex* maakt géén onderdeel uit van de Concessie, maar wordt door de Provincie ingekocht als onderdeel van de contracten voor het Flex-vervoer die de regio inkoopt. De Provincie werkt hierbij samen met de regiotaxiorganisatie Taxbus. Bravo*flex* in combinatie met het lijngebonden busvervoer zorgt ervoor dat elke bestaande Halte in het Concessiegebied is verzekerd van bediening, hetzij door Openbaar Vervoer, hetzij door Bravo*flex* of door beide. Deze bediening geldt ook voor de avonduren en het weekend. De Provincie beschouwt het Openbaar Vervoer en het flexibele vervoer van Halte naar Halte als twee complementaire en communicerende vaten. Zo brengt Bravo*flex* Reizigers vanaf iedere Halte naar een in de reisrichting gelegen Flex-overstappunt om hier over te stappen op busvervoer of trein en vice versa. De combinatie van Bravo*flex* en lijngebonden busvervoer maakt het bovendien mogelijk om plekken die voorheen niet met het Openbaar Vervoer bereikbaar waren, van een nieuwe Halte te voorzien zodat ook hier de zekere basis gewaarborgd is.

**Terminologie**
Bravo*flex* is de Productformule waaronder het flexibel, oproepafhankelijk vervoer van Halte naar Halte wordt aangeboden. In dit Programma van Eisen wordt hiervoor het begrip Flex-vervoer gebruikt.

Tot het lijngebonden openbaar vervoer in de Concessie behoren ook Lijnen naar bestemmingen buiten het Concessiegebied en mogelijk komen daar nog verbindingen bij. Met partners in België en de betreffende gemeenten in het Concessiegebied wordt onderzocht welke kansen er liggen voor verbindingen naar Overpelt (zie paragraaf 3.6) en Turnhout (zie paragraaf 3.8). Met gemeenten

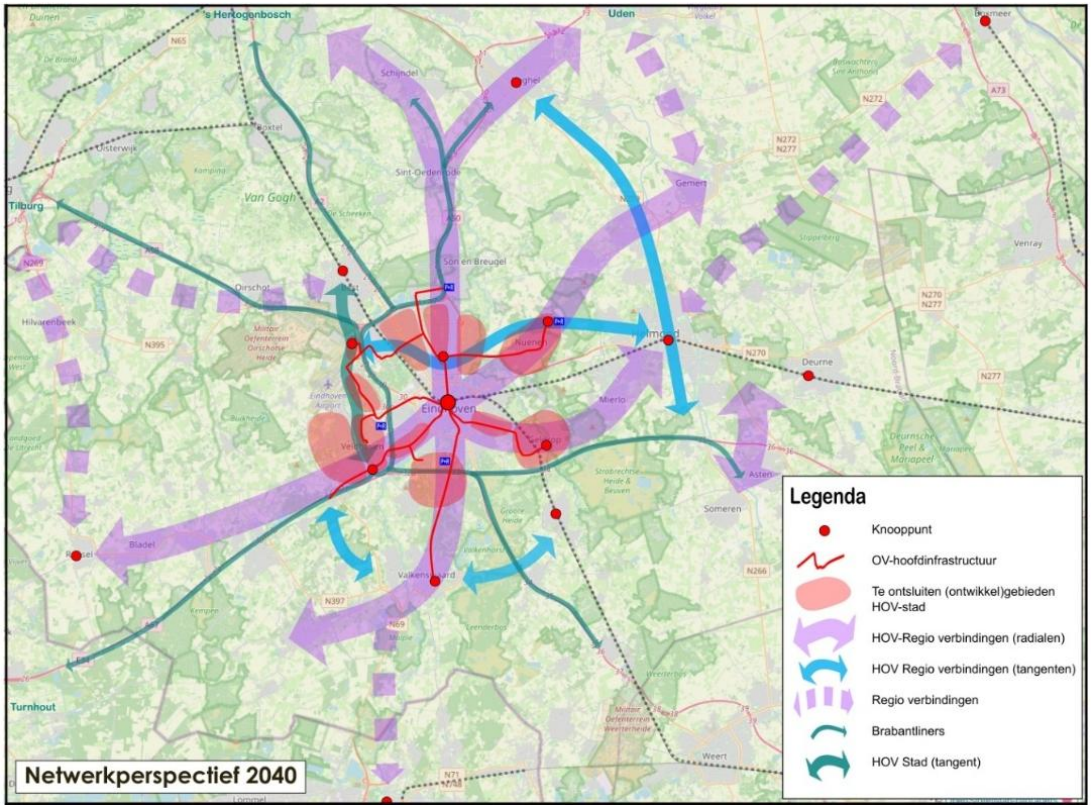
Weert en Nederweert zal de Concessieverlener in overleg treden over route en haltering van een Brabantliner (zie paragraaf 3.8).

Ten slotte vindt de Concessieverlener het belangrijk dat het ov-aanbod toekomstbestendig is. Dit vereist een duurzame en verantwoorde uitvoering van de Concessie met oog voor mogelijke vernieuwingen en innovaties die, gezien de lange looptijd van de Concessie, nu nog lang niet allemaal te voorzien zijn. Dit vraagt om een adaptieve concessie die kan inspelen op grote veranderingen tijdens de Concessie.

## 3.1 Opbouw van het ov-netwerk

**Opbouw ov-netwerk en het Netwerkperspectief 2040**
Om in te spelen op de ontwikkelingen en op de plannen van partners in de regio biedt de Concessieverlener ontwikkelruimte, zowel bij de aanbesteding als gedurende de Concessie. Daarvoor is een Netwerkperspectief 2040 ontwikkeld. Het Netwerkperspectief 2040 toont alleen de hoofdstructuur van het ov en is een stip op de horizon, geen blauwdruk voor het toekomstige ov-netwerk. De exacte invulling is aan de Concessiehouder en is mede afhankelijk van de snelheid en de omvang van ontwikkelingen. In het Netwerkperspectief 2040:

- worden bestemmingen onder andere door de toevoeging van nieuwe Verbindingen beter bereikbaar;
- moet extra ov-aanbod leiden tot een snel en betrouwbaar netwerk met ‘metro-achtige’ frequenties in en rond Eindhoven, o.a. door gebruik te maken van zoveel mogelijk vrije Infrastructuur en prioriteit ten opzichte van andere modaliteiten;
- worden nieuwe grote woon- en werkgebieden met HOV bediend en;
- voorziet het ov beter in de behoefte van de verschillende groepen reizigers (niet alleen forenzen en scholieren/studenten maar nadrukkelijk ook sociaal-recreatieve reizigers).




*Figuur 3: Hoofdstructuur ov (bus) in 2040*

Op de (paarse) corridors rijden hoogwaardige stedelijke en regionale lijnen tussen Eindhoven en de randen van het stedelijk gebied en verder de regio in (= radiale lijnen onder de productformule Bravo*direct*). Deze lijnen zijn van hoogwaardige kwaliteit waarbij gebruik wordt gemaakt van de al aanwezige en aanvullende OV-hoofdinfrastructuur, zodat doorstroming en betrouwbaarheid zoveel mogelijk geborgd is. De HOV-Stads- en Regiolijnen moeten grote groepen reizigers comfortabel kunnen vervoeren, onder meer om grootschalige ruimtelijke ontwikkelingen mogelijk te maken. Daarom wenst de Concessieverlener op deze lijnen hoge frequenties, lange bedieningstijden en de inzet van grote bussen. Ook hiervoor geldt dat de Concessieverlener Inschrijvers zal stimuleren om in hun Inschrijving met passende voorstellen te komen. Om de kwaliteit verder te verhogen, wordt ten minste op een deel van deze lijnen een Open-instapregime ingevoerd. De Concessiehouder kan, in samenhang met het aangeboden netwerk, een onderbouwd voorstel doen om het Open-instapregime op meer plekken/lijnen in te voeren (zie paragraaf 5.1).

In hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen is beschreven hoe de Concessieverlener de Concessie tijdens de looptijd verder wil ontwikkelingen en wat daarbij van de Concessiehouder wordt verwacht. Op vervoerkundig gebied is de Concessiehouder verantwoordelijk voor de nadere invulling van het Netwerkperspectief 2040 en de (door)ontwikkeling en verdere uitbouw van het ov-netwerk in het Concessiegebied. De Concessiehouder dient daarbij maximaal bij te dragen aan de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4).

| Netwerkperspectief 2040 | |
|---|---|
| **3.1.1** | De Concessiehouder baseert de ontwikkeling van het lijnennet op zijn invulling van het Netwerkperspectief 2040 zoals opgenomen in zijn Inschrijving. |
| **3.1.2** | Veranderingen die de Concessiehouder in zijn aanbod doorvoert verhogen per saldo de snelheid, betrouwbaarheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder maakt hierbij optimaal gebruik van de OV-hoofdinfrastructuur zoals beschreven in Bijlage B1. |
| **3.1.3** | Gedurende de looptijd van de Concessie versterkt de Concessiehouder de volgende kenmerken voor de Reiziger, per Lijn:<br>a. HOV-Regiolijnen: snelle en betrouwbare verbindingen vanuit de regio naar de steden Eindhoven en Helmond. HOV-Regiolijnen in Eindhoven bieden aan de randen van het stedelijk gebied goede overstapmogelijkheden op HOV-Stadslijnen en Stadslijnen en rijden vervolgens snel door richting Eindhoven CS/centrum (express functie);<br>b. Regiolijnen: de aansluitmogelijkheden op trein, bus en het Flexvervoer zowel binnen als buiten het Concessiegebied;<br>c. Ontsluitende lijnen: de bereikbaarheid van bestemmingen die niet aan of in nabijheid van de OV-hoofdinfrastructuur gelegen zijn, het verkorten van reistijden door het bieden van nieuwe verbindingen tussen Knooppunten (tangenten) en het bieden van oppervlakteontsluiting;<br>d. HOV-Stadslijnen: samenhangend netwerk van snelle en betrouwbare verbindingen vanuit de randen van het stedelijk gebied van Eindhoven naar Eindhoven CS/centrum (radialen), met hoge capaciteit om grote veranderingen in de Vervoervraag op te vangen;<br>e. Stadslijnen: de bereikbaarheid van bestemmingen die niet aan of in nabijheid van de OV-hoofdinfrastructuur gelegen zijn en het bieden van oppervlakteontsluiting, en<br>f. Brabantliners: aantrekkelijk Openbaar Vervoer over de snelwegen met een verplaatsingsfactor (reistijd ten opzichte van de auto) die de 1,0 nadert. Brabantliners rijden beperkt door stedelijk gebied maar bieden goede overstapmogelijkheden op HOV-Stadslijnen en Stadslijnen. |
| **3.1.4** | Lijnen behorend tot Bravo*direct* Maatwerk, Spitslijnen, Scholierenlijnen en overige vormen van Openbaar Vervoer sluiten aan op de Vervoervraag die redelijkerwijs te verwachten valt in de betreffende Ontwikkelstap. |
| **3.1.5** | Veranderingen die de Concessiehouder doorvoert in zijn HOV-Regiolijnen en HOV-Stadslijnen verhogen het gebruik van deze Lijnen. Bij veranderingen die de Concessiehouder doorvoert in overige Lijnen zoekt de Concessiehouder balans tussen behoud van (reismogelijkheden voor) bestaande Reizigers en het werven van nieuwe Reizigers. |
| **3.1.6** | Zodra nieuwe onderdelen van de OV-hoofdinfrastructuur worden opgeleverd maakt de Concessiehouder er gebruik van, overeenkomstig het bepaalde in eis 3.1.9. |

**Ontwikkelruimte**
De ontwikkelruimte van de Concessiehouder wordt door de Concessieverlener begrensd. Een aantal HOV-Stadslijnen en (HOV-)Regiolijnen dient tijdens de gehele looptijd van de Concessie te worden aangeboden, waarbij de Route deels vastligt, zodat de beschikbare infrastructuur maximaal wordt benut. Ook heeft de Concessieverlener een aantal Verplichte Haltes benoemd die de Concessiehouder gedurende de gehele looptijd van de Concessie moet bedienen, waarbij per Verplichte Halte is voorgeschreven met welk lijntype deze Verplichte Halte minimaal moet worden bediend. Stadslijnen dienen daarbij minimaal twee knooppunten te bedienen, Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen minimaal één Knooppunt, waar wordt aangesloten op het netwerk van HOV-Stadslijnen en (HOV-) Regiolijnen of de trein.

Daarbij biedt de Concessieverlener aan de Concessiehouder de ruimte om de lijnvoering van Lijnen naar eigen inzicht in te vullen. Wel dient de Concessiehouder hierbij gebruik te maken van de Routes die in overleg met de Wegbeheerders voor het Openbaar Vervoer beschikbaar zijn gesteld, rekening houdend met de huidige Vervoervraag, (toekomstige) beschikbare Infrastructuur en de gewenste ontwikkelrichting. De Concessiehouder mag (gemotiveerd) voorstellen doen voor Alternatieve Routes. Daar waar de komende tijd fors wordt geïnvesteerd in doorstromingsmaatregelen, worden Routes verplicht voorgeschreven (zie Bijlage B1 Routes).

De Concessieverlener heeft een aantal Knooppunten benoemd. Dit zijn bij voorkeur de punten waar een goede overstapkwaliteit gewenst is van Lijn op Lijn en eventueel op de trein en op andere aanvullende vormen van deelmobiliteit. Een aantal van deze Knooppunten is geïdentificeerd als kansrijke mobiliteitshub, waar de Concessieverlener voornemens is om (samen met de betreffende Wegbeheerder) komende jaren de infrastructurele voorzieningen te verbeteren.

Daarnaast kunnen reizigers overstappen tussen het lijngebonden busvervoer en het Flex-vervoer (en vice versa). Hiertoe heeft de Concessieverlener een aantal Flex-overstappunten aangewezen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij nooit te vroeg vanaf deze Haltes vertrekt. In Bijlage B2 (Haltes) is een overzicht opgenomen van de Knooppunten, de Verplichte Haltes en de Flex-overstappunten.

| Opbouw en ontwikkeling van het ov-netwerk | |
|---|---|
| **3.1.7** | De Concessiehouder biedt een ov-netwerk aan dat is opgebouwd uit verschillende typen Lijnen, waarbij hij:<br>a. Lijnen die hij in zijn Inschrijving aanbiedt ten minste tot het einde van Ontwikkelstap 2 worden aangeboden, tenzij in de eisen over het betreffende type Lijn is aangegeven onder welke omstandigheden dat type Lijn niet langer hoeft te worden aangeboden;<br>b. Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen ten minste tot het einde van de geldigheidsduur van het vigerende Ontwikkelplan aanbiedt;<br>c. Buurtbuslijnen aanbiedt conform het gestelde in paragraaf 3.4;<br>d. Scholierenlijnen mag aanbieden overeenkomstig het gestelde in paragraaf 3.7;<br>e. Brabantliners aanbiedt overeenkomstig het gestelde in paragraaf 3.8;<br>f. Nachtlijnen en andere dan onder sub a t/m e genoemde vormen van Openbaar Vervoer mag aanbieden, en<br>g. Enkel na voorafgaande instemming van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer mag aanbieden vanaf het Dienstregelingjaar 2031. |
| **3.1.8** | Indien de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie nieuwe Lijnen gaat exploiteren of (delen van) Lijnen opwaardeert en voortzet als een ander type Lijn, dan biedt hij deze Lijnen in beginsel aan voor de periode zoals beschreven in eis 3.1.7, tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen. |
| **3.1.9** | De Concessiehouder houdt bij het bepalen van de Routes en Dienstregeling van de Lijnen rekening met de kenmerken van de weginfrastructuur zoals benoemd in eis 6.2.2 alsmede met navolgende aanvullende eisen:<br>a. Lijnen mogen gebruik maken van de Routes, zoals weergegeven in figuur B1-1 ;<br>b. HOV-Stadslijnen en HOV-Regiolijnen die de Concessiehouder aanbiedt om aan de eisen 3.2.1 en 3.5.1 te voldoen, maken voor het betreffende lijndeel uitsluitend gebruik van de op figuur B1-2 specifiek voor deze Lijnen aangegeven Routes.<br>c. Het is de Concessiehouder uitsluitend toegestaan om Stadslijnen te laten doorrijden over Eindhoven CS heen. Dit is voor alle overige typen Lijnen niet toegestaan. Deze beperking geldt vanaf de start van de Concessie en kan door Concessieverlener worden opgeheven zodra er duidelijkheid bestaat over de omleidingen tijdens de bouw van MMK en de Concessieverlener voldoende inzicht heeft in de effecten daarvan.<br>d. Buurtbuslijnen volgen dezelfde Routes als in het Dienstregelingjaar 2027;<br>e. Het is de Concessiehouder toegestaan om de lijnvoering gedurende de dag te wijzigen, onder de voorwaarde dat de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat dit van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld omdat daarmee in de Spits meer directe Verbindingen naar belangrijke bestemmingen worden geboden;<br>f. Het is de Concessiehouder toegestaan om tijdens de looptijd van de Concessie in het Exploitatieplan Alternatieve Routes voor te stellen. De Concessieverlener kan instemmen met deze voorstellen onder de voorwaarde dat de betreffende Wegbeheerder(s) een positief advies hebben afgegeven. |

**3.1.10** De Concessiehouder bedient gedurende de looptijd van de Concessie in ieder geval de:
a. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-2 met een HOV-Regiolijn;
b. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-3 met een HOV-Regiolijn of Regiolijn;
c. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-4 met een Ontsluitende Lijn, Regiolijn, HOV-Regiolijn, Stadslijn of HOV-Stadslijn;
d. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-5 met een Spitslijn, Ontsluitende Lijn, Regiolijn of HOV-Regiolijn;
e. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-6 met een HOV-Stadslijn, en
f. Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-7 met een Stadslijn.

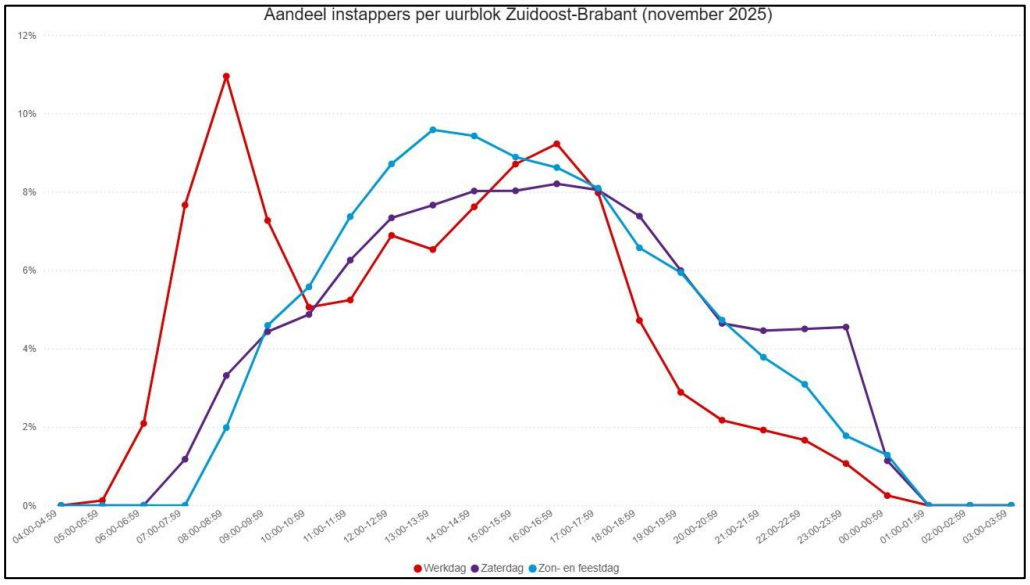
**3.1.11** De Concessiehouder sluit met zijn aanbod aan Openbaar Vervoer aan bij de bestaande en verwachte Vervoervraag, de ontwikkelrichting/vervoerkundige strategie die hij in zijn Ontwikkelplan beschrijft en het Netwerkperspectief 2040. Hiertoe kan hij in zijn Inschrijving, opvolgende Ontwikkelplannen en vervolgens jaarlijks in het Exploitatieplan voorstellen doen om:
a. de lijnvoering aan te passen met inachtneming van eis 3.1.9 en de eisen die aan het betreffende type Lijnen gesteld worden;
b. de bediening van Haltes aan te passen met inachtneming van eisen 3.1.10 en 3.1.12. Indien hij meer Ritten biedt dan de eisen die aan het betreffende type Lijnen worden gesteld, mag hij die extra Ritten laten beginnen en eindigen op elke door de Lijn bediende Halte;
c. Trajecten in één richting te bedienen onder de voorwaarde dat:
   i. in geval van HOV-Regiolijnen, Regiolijnen, Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen de lengte van een in één richting bediend Traject niet langer is dan 3.000 meter gemeten over het midden van de weg;
   ii. in geval van HOV-Stadslijnen en Stadslijnen de lengte van een in één richting bediende Traject niet langer is dan 2.000 meter gemeten over het midden van de weg,

   met dien verstande dat hij Trajecten die in de Dienstregeling 2027 in één richting bediend worden, mag behouden en mits goed onderbouwd, beperkt af mag wijken van de in sub i en ii genoemde maximale lengte van in één richting bediende Trajecten. De Concessieverlener stelt in geval van Bravo*direct* Maatwerk, Brabantliners, Buurtbuslijnen, Scholierenlijnen, Nachtlijnen en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer geen nadere voorwaarden aan de bediening van Trajecten in één richting.
d. in de perioden van het Dienstregelingjaar (zie eis 3.10.9) alsmede tijdens de periode waarin gereden wordt volgens een Vakantiedienstregeling (zie eis 3.10.10) Lijnen afwijkend uit te voeren ten opzichte van de Dienstregeling die hij vanaf de start van de Concessie en vervolgens vanaf de eerste zondag na de tweede zaterdag van december aanbiedt.

**3.1.12** De Concessiehouder bedient met alle HOV-Regiolijnen, Regiolijnen, HOV-Stadslijnen, Stadslijnen, Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen alle Haltes die de betreffende Lijn passeert. Hierbij is het Concessiehouder toegestaan om op HOV-Regiolijnen en Regiolijnen Haltes over te slaan indien:
a. De betreffende Halte wordt bediend door een HOV-Stadslijn, en
b. De Halte geen Knooppunt betreft zoals benoemd in tabel B2-1.

| | |
|---|---|
| **3.1.13** | De Concessiehouder houdt bij het bieden van Aansluitingen rekening met het type Halte waar hij de Aansluiting biedt. De Concessieverlener streeft ernaar dat Aansluitingen voor de gehele looptijd van de Concessie worden geboden op Knooppunten zoals benoemd in tabel B2-1. |
| **3.1.14** | De Concessieverlener kan, al dan niet op verzoek van de Concessiehouder, de status van de Routes en Verplichte Haltes herzien, maar alleen na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam en na overeenstemming met de Concessiehouder. Als aanpassingen ertoe leiden dat Verplichte Haltes niet meer worden bediend, is dit alleen mogelijk na overleg met het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. |

**Bedieningsperioden en dagdelen**
De Concessiehouder stemt zijn ov-aanbod zo goed mogelijk af op de Vervoervraag. In figuur 4 (Verdeling instappers over de dag in Zuidoost-Brabant (november 2025)) is het gebruik per uurblok van alle Lijnen samen in het Concessiegebied weergegeven. De minimumeisen voor de bedieningstijden en frequenties zijn afgeleid uit dit historische gebruik en zijn bewust relatief laag gehouden om de Concessiehouder de ruimte te bieden om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de Vervoervraag en de doelen van de Concessie. De Concessieverlener onderscheidt daarbij de dagdelen zoals weergegeven in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer).




*Figuur 4: Verdeling instappers over de dag in de concessie Zuidoost-Brabant (november 2025)*

*Tabel 1: Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer*

| Dagdeel | Werkdagen | Dagdeel | Zaterdag | Zon- en feestdagen |
|---|---|---|---|---|
| **Ochtendspits:** | 06:30 – 09:00 uur | **Overdag** | 08:00 – 18:00 uur | 09:00 – 18:00 uur |
| **Dal:** | 09:00 – 15:00 uur | | | |
| **Middagspits:** | 15:00 – 18:00 uur | | | |
| **Vroege avond** | 18:00 – 20:00 uur | **Avond** | 18:00 – 23:00 uur | 18:00 – 23:00 uur |
| **Avond:** | 20:00 – 24:00 uur | | | |

## 3.2 HOV-Regiolijnen en Regiolijnen

De HOV-Regiolijnen en Regiolijnen vormen samen met de HOV-Stadslijnen (zie paragraaf 3.5) en de trein de ruggengraat van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Zij bedienen de zware vervoersstromen binnen het Concessiegebied en vormen samen met Bravo*flex* de basis van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Deze Lijnen kennen ruime bedieningstijden om alle Haltes in het Concessiegebied in combinatie met Bravo*flex* ook in de avonduren en het weekend bereikbaar te maken. De nadruk bij deze lijnen ligt op het snel en comfortabel vervoeren van grote groepen reizigers vanuit de regio naar de stad en vice versa. Op gedeelde Trajecten met HOV-Stadslijnen mogen HOV-Regiolijnen en Regiolijnen dan ook haltes overslaan om reizigers zo snel mogelijk vanuit de regiogemeenten naar Eindhoven centrum en CS te brengen en vice versa.

HOV-Regiolijnen onderscheiden zich van Regiolijnen doordat de Concessieverlener op deze Lijnen de Productformule Bravo*direct* eist. Dit betekent hogere minimumfrequenties en een hoog comfort in de Bussen (zie paragraaf 4.6).

De bediening van de geëiste HOV-Regiolijnen en Regiolijnen geldt tot het einde van Ontwikkelstap 2, waarbij de Concessiehouder over de volledige lengte van de betreffende Lijnen dient te voldoen aan de hoge bedieningseisen die hieraan worden gesteld.

Verder onderscheidt de Concessieverlener Bravo*direct* Maatwerk waarmee, aanvullend op de genoemde ruggengraat van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, optimaal kan worden ingespeeld op de specifieke vervoerbehoefte van bepaalde doelgroepen op specifieke relaties en daarmee in belangrijke mate bijdraagt aan de gewenste mobiliteitstransitie binnen de regio. Bravo*direct* Maatwerklijnen rijden onder de Productformule Bravo*direct*, waarbij de Concessiehouder de vrijheid heeft om frequentie, te bedienen haltes en bedieningsperiode af te stemmen op de feitelijke Vervoervraag.

| **HOV-Regiolijnen** | |
|---|---|
| **3.2.1** | De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één HOV-Regiolijn aan:<br>a. Valkenswaard Markt – Eindhoven CS;<br>b. Bergeijk Hof – Eindhoven CS;<br>c. Mierlo Luchen – Eindhoven CS;<br>d. Gemert West-Om/Heuvel – Eindhoven CS;<br>e. Reusel Busstation – Eindhoven CS, en<br>f. Asten Floraplein – Helmond Busstation,<br><br>en maakt hierbij gebruik van de verplichte Routes zoals opgenomen in figuur B1-2 en van de overige Routes zoals opgenomen in figuur B1-1. HOV-Regiolijnen die Eindhoven CS bedienen, hebben hier hun Beginpunt respectievelijk Eindpunt en worden niet op Eindhoven CS doorgekoppeld aan een andere Lijn. . |
| **3.2.2** | De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-2 (Verplichte Haltes HOV-Regiolijnen) met een HOV-Regiolijn, waarbij geldt dat de Verplichte haltes rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, verbonden zijn met ten minste één Knooppunt, behalve wanneer de Verplichte Halte tevens een Knooppunt is. |

**3.2.3** De Concessiehouder biedt HOV-Regiolijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

a. op werkdagen tussen 06:30 en 24:00 uur;
b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur; en
c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 23:00 uur.

Hierbij gelden de volgende eisen:

- de eerste volledige Rit naar Eindhoven en Helmond komt op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur aan op het Eindpunt;
- de laatste volledige Rit vanuit Eindhoven en Helmond vertrekt op werkdagen niet eerder dan 24:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen niet eerder dan 23:00 uur vanaf het Beginpunt.

Indien de Concessiehouder ervoor kiest om op een of meerdere in eis 3.2.1 benoemde Verbindingen een HOV-Regiolijn onder hetzelfde Lijnnummer door te koppelen, geldt deze eis uitsluitend voor de in eis 3.2.1 benoemde afzonderlijke Verbindingen en niet voor de gehele Lijn.

**3.2.4** De Concessiehouder biedt HOV-Regiolijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

| Dagdeel | werkdagen | Dagdeel | zaterdag | zondag |
|---|---|---|---|---|
| **Ochtendspits** | 4 | **Overdag** | 4 | 4 |
| **Dal** | 4 | | | |
| **Middagspits** | 4 | | | |
| **Vroege avond** | 4 | **Avond** | 2 | 2 |
| **Avond** | 2 | | | |

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt;
- ervoor zorgt dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen;
- in de Ochtendspits 2 Ritten minder hoeft aan te bieden op HOV-Regiolijnen die starten vanuit Eindhoven of Helmond;
- in de Middagspits 3 Ritten minder hoeft aan te bieden op HOV-Regiolijnen die eindigen in Eindhoven of Helmond, en
- in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie mag verlagen naar 2 Ritten per richting per uur.

**3.2.5** Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een HOV-Regiolijn te splitsen in meerdere uitlopers.

**3.2.6** De Concessiehouder biedt HOV-Regiolijnen aan onder de productformule Bravo*direct* en neemt daarbij het bepaalde in de Bravo Brandguide of diens opvolger(s) in acht.

| **Regiolijnen** | |
|---|---|
| **3.2.7** | De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één Regiolijn aan:<br>a. Helmond Busstation – Boxmeer Station;<br>b. Helmond Busstation - Gemert West-Om/Heuvel;<br>c. Gemert West-Om/Heuvel – Uden Busstation, en<br>d. Veldhoven De Run/MMC – Valkenswaard Markt.<br><br>Hij maakt hierbij gebruik van de verplichte Routes zoals opgenomen in figuur B1-2 en van de overige Routes zoals opgenomen in figuur B1-1. |
| **3.2.8** | De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-3 (Verplichte Haltes Regiolijnen) met een Regiolijn of een HOV-Regiolijn. Verplichte Haltes moeten rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, verbonden zijn met ten minste één Knooppunt, behalve wanneer de Verplichte Halte tevens een Knooppunt is. Regiolijnen die Eindhoven CS bedienen, hebben hier hun Beginpunt respectievelijk Eindpunt en worden op Eindhoven CS niet doorgekoppeld aan een andere Lijn. . |
| **3.2.9** | De Concessiehouder biedt Regiolijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:<br>a. op werkdagen tussen 06:30 en 24:00 uur;<br>b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur; en<br>c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 23:00 uur.<br><br>Hierbij gelden de volgende eisen:<br>• de eerste volledige Rit vertrekt op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur vanaf het Beginpunt;<br>• de laatste volledige Rit komt op werkdagen niet eerder dan 24:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen niet eerder dan 23:00 uur aan op het Eindpunt.<br><br>Indien de Concessiehouder ervoor kiest om op een of meerdere in eis 3.2.7 genoemde Verbindingen, een Regiolijn onder hetzelfde Lijnnummer door te koppelen, geldt deze eis uitsluitend voor de in die eisen genoemde afzonderlijke Verbindingen en niet voor de gehele Lijn. |

**3.2.10** De Concessiehouder biedt de Regiolijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

| Dagdeel | werkdagen | Dagdeel | Zaterdag | Zondag |
|---|---|---|---|---|
| **Ochtendspits** | 2 | **Overdag** | 2 | 2 |
| **Dal** | 2 | | | |
| **Middagspits** | 2 | | | |
| **Vroege avond** | 1 | **Avond** | 1 | 1 |
| **Avond** | 1 | | | |

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt;
- ervoor zorgt dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.
- de Concessiehouder in de Ochtendspits en Middagspits in de tegenspitsrichting 1 Rit minder hoeft aan te bieden, onder de voorwaarde dat hij de aanwezigheid van een tegenspits(richting) ten genoegen van de Concessieverlener heeft onderbouwd, en
- de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie mag verlagen tot 1 Rit per richting per uur.

**3.2.11** Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Regiolijn te splitsen in meerdere uitlopers.

**Bravo*direct* Maatwerk**

**3.2.12** Het is de Concessiehouder toegestaan om aanvullend op de Verbindingen genoemd in eis 3.2.1 en eis 3.5.1 Lijnen aan te bieden, die niet voldoen aan de eisen 3.2.3 en 3.2.4 en eisen 3.5.3 en 3.5.4 (hierna aangeduid als Maatwerk), dit onder voorwaarde dat Bravo*direct* Maatwerk:

a. onder de Productformule Bravo*direct* rijdt, en
b. zich van de in eis 3.2.1 genoemde HOV-Regiolijnen en in eis 3.5.1 genoemde HOV-Stadslijnen onderscheidt door:
   i. een kortere reistijd, en/of
   ii. hogere frequenties, en/of
   iii. zich te richten op specifieke doelgroepen, en/of
   iv. meer hoogwaardige uitstraling en hoger comfort van het Materieel.

## 3.3 Ontsluitende Lijnen en Spits-/Scholierenlijnen

Ontsluitende Lijnen rijden op plaatsen met een relatief geringe Vervoersvraag. Veelal verbinden deze Lijnen kleine kernen met grotere (bus-)stations maar ze kunnen ook een meer lokale functie hebben. Ontsluitende Lijnen rijden niet altijd de gehele week en niet altijd met hoge frequenties. Wanneer een Ontsluitende Lijn niet rijdt, is er altijd een alternatief aanwezig bestaande uit de combinatie Bravo*flex* met een HOV-Stadslijn, HOV-Regiolijn, Regiolijn of de trein. De Concessieverlener wijst Verplichte Haltes aan die door de Concessiehouder in principe gedurende de hele looptijd van de Concessie met een Ontsluitende Lijn moeten worden bediend (zie tabel B2-4). Deze Haltes liggen meestal in kleine kernen die niet verplicht ontsloten zijn met een HOV-Stadslijn, HOV-Regiolijn of Regiolijn. Alle bestaande Haltes langs de route van een Ontsluitende Lijn moeten worden bediend.

De Concessieverlener maakt wat Ontsluitende Lijnen betreft een onderscheid tussen Lijnen die ten minste op werkdagen tussen 7:00 en 18:00 uur in beide richtingen rijden en Lijnen waar maatwerk mogelijk is vanwege een specifieke Vervoervraag op specifieke momenten van de dag. De volgende vormen van maatwerk zijn mogelijk:

- Spitslijnen: Lijnen die alleen tijdens de Ochtend- en Middagspits rijden. Met deze Lijnen biedt de Concessiehouder bijvoorbeeld een aantrekkelijk alternatief voor de auto op momenten dat een grote (gebundelde) vraag te verwachten is vanuit kleinere kernen of richting specifieke bestemmingen. Deze Lijnen bedienen de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-5.
- Scholierenlijnen (zie paragraaf 3.7): Lijnen waarop het aanbod is afgestemd op de lestijden van scholen (doorgaans alleen enkele Ritten in de Ochtendspits en in de middag, vaak in één richting). In de schoolvakanties en bijvoorbeeld op studiedagen hoeft de Concessiehouder deze Lijnen niet aan te bieden.

Het aanbod van Ontsluitende Lijnen en Spits-/Scholierenlijnen geldt in elk geval gedurende de looptijd van de eerste Ontwikkelstap, waarbij uitbreidingen en kleine aanpassingen/optimalisaties in deze jaren wel mogelijk zijn. Vanaf Ontwikkelstap 2 kan de Concessiehouder voorstellen doen om deze Lijnen anders in te richten. Hieronder valt ook het niet langer bedienen van bepaalde Haltes of het laten vervallen van een Lijn. Andersom kan ook: het benoemen van Haltes waar voldoende potentie blijkt te zijn om deze alsnog verplicht met lijngebonden Openbaar Vervoer te bedienen en

als zodanig aan de Concessie toe te voegen. Dit gebeurt altijd nadat het Regieteam Gedeelde Mobiliteit zich hierover heeft kunnen uitspreken en pas na goedkeuring door de Concessieverlener (zie ook paragraaf 2.3).

De Concessieverlener wenst een betere verbinding met België en onderzoekt daarom samen met onder andere de vervoerregio Limburg (Vlaanderen) de vervoerwaarde van een verbinding naar station Overpelt (aansluiting op de trein naar Antwerpen en de geplande trambuslijn Hasselt – Pelt). Indien er sprake is van vervoerwaarde dient de Concessiehouder vanaf Ontwikkelstap 2 de halte Overpelt, Station op te nemen in het netwerk.

| **Ontsluitende Lijnen** | |
|---|---|
| **3.3.1** | De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één Ontsluitende Lijn aan:<br>a. Helmond Busstation - (Helmond Automotive Campus)[14] – Nuenen Centrum – Eindhoven WoensXL – BIC Noord en,<br>b. Best P+R A2 – Best Station.<br><br>Hij maakt bij Verbinding a gebruik van de verplichte Route zoals opgenomen in figuur B1-2 en bij Verbinding b van de overige Routes zoals opgenomen in figuur B1-1. |
| **3.3.2** | De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-4 (Verplichte Haltes Ontsluitende Lijnen) met een Ontsluitende Lijn, een Regiolijn, een HOV-Regiolijn een Stadslijn of een HOV-Stadslijn.<br><br>Concessiehouder verbindt hierbij de Verplichte Halte Helmond Uitbreiding Bedrijventerrein Zuidoost Brabant vanaf de start van Ontwikkelstap 2 rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met de in eis 3.2.7 benoemde Verbinding b. |
| **3.3.3** | De Concessiehouder verbindt in ieder geval gedurende de Ontwikkelstap 1 de in eis 3.3.2 bedoelde Verplichte Haltes rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met ten minste één Knooppunt zoals benoemd in tabel B2-1, behalve wanneer de Verplichte Halte tevens een Knooppunt is. De Concessiehouder maakt daarbij gebruik van de Routes zoals opgenomen in figuur B1-1. |
| **3.3.4** | De Concessiehouder biedt Ontsluitende Lijnen op werkdagen in ieder geval tussen 07:00 en 18:00 uur aan en zorgt er daarbij voor dat:<br>• de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 07:00 uur op het Eindpunt aankomt, en<br>• de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen niet eerder dan om 18:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt. |
| **3.3.5** | De Concessiehouder biedt Ontsluitende Lijnen op werkdagen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan: |

[14] De exacte route wordt in samenspraak met de gemeente Helmond bepaald en opgenomen in het definitieve Programma van Eisen.

| Dagdeel | werkdagen |
|---|---|
| **Ochtendspits** | 2 |
| **Dal** | 1 |
| **Middagspits** | 2 |

Hierbij geldt dat:
- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden;
- de Concessiehouder in de Ochtendspits en Middagspits in de tegenspitsrichting 1 Rit minder hoeft aan te bieden, onder de voorwaarde dat hij de aanwezigheid van een tegenspits(richting) ten genoegen van de Concessieverlener heeft onderbouwd, en
- de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie tijdens de Ochtendspits en de Middagspits mag verlagen tot 1 Rit per richting per uur.

**3.3.6** Indien de Concessiehouder op zaterdag en/of zon- en feestdagen Overdag Ontsluitende Lijnen aanbiedt, dan biedt hij ten minste één Rit per uur per richting aan gedurende de gehele bedieningsperiode Overdag zoals genoemd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) en zorgt er daarbij voor dat:
- de eerste volledige Rit in beide richtingen op zaterdagen uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op zaterdagen en zon- en feestdagen niet eerder dan om 18:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

**3.3.7** De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

## Spitslijnen

**3.3.8** De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-5 (Verplichte Haltes Spitslijnen) met een Spitslijn, een Ontsluitende Lijn, een Regiolijn of een HOV-Regiolijn.

**3.3.9** De Concessiehouder verbindt in ieder geval in de Dienstregelingsjaren, behorende bij het eerste Ontwikkelplan de in eis 3.3.8 bedoelde Verplichte Haltes rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met ten minste één Knooppunt zoals opgenomen in tabel B2-1, behalve wanneer de Verplichte Halte tevens een Knooppunt is. De Concessiehouder maakt daarbij gebruik van de Routes zoals opgenomen in figuur B1-1 .

**3.3.10** De Concessiehouder biedt Spitslijnen op werkdagen in ieder geval aan tijdens de Ochtendspits en Middagspits, en zorgt er daarbij voor dat:
- de eerste volledige Rit in beide richtingen uiterlijk om 7:00 uur (Ochtendspits) en 15:00 uur (Middagspits) op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen niet eerder dan 9:00 uur (Ochtendspits) en 18:00 uur (Middagspits) vanaf het Beginpunt vertrekt.

**3.3.11** De Concessiehouder biedt op Spitslijnen op werkdagen in ieder geval het in

onderstaande tabel genoemde aantal Ritten per richting aan:

| Dagdeel | werkdagen |
|---|---|
| **Ochtendspits** | 2 |
| **Middagspits** | 3 |

Hierbij geldt dat:
- het aantal Ritten in bovenstaande tabel in beide richtingen geldt;
- de Concessiehouder in de tegenspitsrichting 1 Rit minder hoeft aan te bieden, onder voorwaarde dat hij de aanwezigheid van een tegenspits(richting) ten genoegen van de Concessieverlener onderbouwt, en
- de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling tijdens de Middagspits het aantal Ritten mag verlagen met 1 Rit per richting.

**3.3.12** Het is de Concessiehouder alleen toegestaan om (Ritten van) Spitslijnen aan te bieden op werkdagen Overdag of in de (Vroege) Avond mits hij de meerwaarde hiervan voor Reizigers ten genoegen van de Concessieverlener aantoont.

**3.3.13** De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij tussen Ritten een gelijkmatig interval hanteert, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

Om zo goed mogelijk in de vraag van Reizigers te voorzien is het de Concessiehouder in een aantal gevallen toegestaan om Lijnen te koppelen om zo meer directe Verbindingen aan Reizigers te kunnen bieden. Hetzelfde type Lijnen mag de Concessiehouder altijd koppelen en in bepaalde gevallen staat de Concessieverlener ook toe dat verschillende typen Lijnen gekoppeld worden. In die gevallen stelt de Concessieverlener hogere eisen aan de gekoppelde Lijn.

**Koppeling van Lijnen**

**3.3.14** Het is de Concessiehouder toegestaan om Lijnen te koppelen aan hetzelfde type Lijnen zoals benoemd in eis 3.1.7 en deze Lijnen met hetzelfde Lijnnummer uit te voeren, ook als hij de afzonderlijke Lijnen niet allemaal met dezelfde frequentie, tijdens dezelfde dagdelen en/of op dezelfde dagen aanbiedt (mits de eisen van het betreffende type Lijn dit toestaan).

**3.3.15** De Concessiehouder mag uitsluitend aan de in eis 3.2.1 sub a en b genoemde HOV-Regiolijnen een Regiolijn koppelen. In dat geval dient hij ten genoegen van de Concessieverlener de toegevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het ov-netwerk aan te tonen en voert hij de gekoppelde Lijnen uit onder het Lijnnummer van de HOV-Regiolijn.

**3.3.16** De Concessiehouder mag Ontsluitende Lijnen koppelen aan een Regiolijn wanneer hij ten genoegen van de Concessieverlener de toegevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het ov-netwerk aantoont. In dat geval voert de Concessiehouder de gekoppelde Lijnen uit onder het Lijnnummer van de Regiolijn.

**3.3.17** De Concessiehouder mag Spitslijnen koppelen aan een Ontsluitende Lijn wanneer hij

| | |
|---|---|
| | ten genoegen van de Concessieverlener de toevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het ov-netwerk aantoont. In dat geval voert de Concessiehouder de gekoppelde Lijnen uit onder het Lijnnummer van de Ontsluitende Lijn. |
| **3.3.18** | Indien de Concessiehouder een Ontsluitende Lijn koppelt aan een Regiolijn biedt hij de Ontsluitende Lijn tijdens de dagdelen Ochtendspits, Dal, Middagspits en Vroege avond aan met ten minste de frequenties die gelden voor een Regiolijn zoals genoemd in eis 3.2.10. |
| **3.3.19** | Indien de Concessiehouder een Spitslijn koppelt aan een Ontsluitende Lijn biedt hij de Spitslijn aan met de frequenties die tijdens de dagdelen Ochtendspits en Middagspits gelden voor een Ontsluitende Lijn zoals genoemd in eis 3.3.5. |
| **3.3.20** | Het is de Concessiehouder niet toegestaan om:<br>• Ontsluitende Lijnen of Spitslijnen te splitsen;<br>• Spitslijnen te koppelen aan Regiolijnen, en<br>• Lijnen die hij uitvoert onder een bepaalde Productformule te koppelen aan Lijnen die hij niet uitvoert onder deze Productformule. |

## 3.4 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen vervullen in Zuidoost-Brabant een belangrijke rol bij de ontsluiting van de regio. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de bestaande Buurtbuslijnen in het Dienstregelingsjaar 2029 ongewijzigd voortzet. In overleg met de Buurtbusverenigingen kan de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen voor aanpassingen doen in het Tactisch Ontwikkelteam teneinde beter dan wel flexibeler aan te sluiten bij de Vervoervraag. Hierbij is het uitgangspunt dat het aantal reismogelijkheden niet vermindert en de inzet van de buurtbusvrijwilligers en het buurtbusmaterieel worden geborgd. Aanpassingen vinden plaats via de reguliere dienstregelingsprocedure en alleen na toestemming van Concessieverlener.

| **Buurtbuslijnen** | |
|---|---|
| **3.4.1** | De Concessiehouder faciliteert alle door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen en Buurtbusverenigingen. Bij aanvang van de Concessie zijn dit de Buurtbuslijnen en Buurtbusverenigingen zoals genoemd in Bijlage B4 (Buurtbuslijnen). |
| **3.4.2** | Al dan niet op verzoek van de desbetreffende Buurtbusvereniging(en), kan de Concessiehouder, na overleg met de desbetreffende Buurtbusvereniging(en) en betrokken Gemeente(n), een voorstel indienen om een Buurtbuslijn aan te passen. Na overleg in het Tactisch Ontwikkelteam neemt de Concessieverlener een besluit over een dergelijk verzoek. |
| **3.4.3** | De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de desbetreffende Buurtbusvereniging de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en voegt deze Dienstregeling toe aan het Exploitatieplan voor het betreffende Dienstregelingjaar. Voor het Dienstregelingjaar 2029 gaat de Concessiehouder voor de Buurtbuslijnen van dezelfde Dienstregeling uit als die voor het Dienstregelingjaar 2027, waarbij: |

| | |
|---|---|
| | a. hij wijzigingen ten opzichte van Dienstregelingsjaar 2027 in de Dienstregeling van 2029 van de huidige Concessie onverkort overneemt in de Dienstregeling 2029 van de nieuwe Concessie.<br>b. hij bij eventuele Ritten ter versterking van Buurtbuslijnen, niet uitgevoerd door de betreffende Buurtbusvereniging, de (eventueel) afwijkende Route mag gebruiken van Scholierenlijnen die in de Dienstregeling 2026 de betreffende Ritten ter versterking van Buurtbuslijnen verrichten (In 2026 betreft dit alleen Scholierenlijn 656);<br>c. hij de onder sub a genoemde Ritten exploitatief mag koppelen, en<br>d. hij gedurende de Concessie onderbouwd af mag wijken van de Routes in Dienstregelingjaar 2027, indien hij dit overeenkomt met de betreffende Buurtbusvereniging. |
| **3.4.4** | De Concessiehouder ondersteunt op verzoek van de Concessieverlener Buurtbusverenigingen in oprichting bij het opzetten van de organisatie van hun vereniging en wel zodanig dat zij de nieuwe Buurtbuslijn(en) goed kunnen uitvoeren. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de werving van voldoende Buurtbuschauffeurs. Dit is de verantwoordelijkheid van de Buurtbusvereniging en (eventueel) betrokken Gemeenten. Op verzoek van de Concessieverlener faciliteert de Concessiehouder een nieuwe Buurtbuslijn, in beginsel tot het einde van de Concessie. |
| **3.4.5** | De Concessiehouder maakt tijdens de Implementatieperiode met alle Buurtbusverenigingen afspraken in de vorm van een convenant over de verdeling van verantwoordelijkheden rondom de exploitatie van Buurtbuslijnen, waarbij hij Buurtbuschauffeurs vrijwaart van aansprakelijkheid voor schade en ongevallen tijdens de exploitatie van Buurtbuslijnen. |
| **3.4.6** | De Concessiehouder stelt (een) coördinator(en) aan als eerste aanspreekpunt voor Buurtbusverenigingen. |

## 3.5 HOV-Stadslijnen en Stadslijnen

Het HOV-Stadslijnennet zorgt binnen het stedelijk gebied van Eindhoven (inclusief Best, Geldrop, Nuenen, Veldhoven en Waalre) voor hoogwaardige Verbindingen waarmee de zware vervoersstromen vanuit de (buiten-) wijken van de stad en de direct omliggende woongebieden naar de belangrijkste bestemmingen in en rond de stad worden bediend. Deze lijnen rijden met geleed materieel, maken zoveel mogelijk gebruik van de OV-hoofdinfrastructuur op de hoofdcorridors en bieden snelle, directe en hoogfrequente Verbindingen die op de Knooppunten goed op elkaar en op de HOV-Regiolijnen aansluiten. Door de hoge frequenties zijn overstaptijden beperkt waardoor de HOV-Stadslijnen ervoor zorgen dat de reistijd naar veel bestemmingen afneemt (al dan niet met een overstap) terwijl het aantal reismogelijkheden toeneemt. Daarmee vervullen de HOV-Stadslijnen een belangrijke rol bij het faciliteren van de reizigersgroei als gevolg van de schaalsprong (woningbouw en uitbreiding arbeidsplaatsen) binnen de regio en de door de gemeente Eindhoven ingezette mobiliteitstransitie om de rol van de auto binnen de stad terug te dringen.

Het grofmazige netwerk van HOV-Stadslijnen maakt dat loopafstanden op een aantal plekken in de stad relatief groot zijn. Voor Reizigers die deze afstanden lopend of fietsend kunnen overbruggen,

geldt dat deze langere afstand gecompenseerd wordt door snelle en hoogfrequente Verbindingen naar veel bestemmingen in en rond de stad en dat reizigers per saldo een kortere totale reistijd hebben. Aanvullend zorgen ‘gewone’ Stadslijnen ervoor dat reizigers voor wie deze afstanden te lang zijn, naar een ov-halte dichter in de buurt kunnen lopen (of fietsen). De Stadslijnen sluiten op Knooppunten aan op de HOV-Stadslijnen zodat ook deze reizigers de belangrijkste bestemmingen, weliswaar vaker met een overstap, binnen handbereik hebben. In tegenstelling tot de HOV-Stadslijnen mag een Stadslijn op Eindhoven Station aan een andere Stadslijn worden gekoppeld (ook tijdens de werkzaamheden aan de MMK) waardoor op specifieke relaties juist meer directe Verbindingen kunnen worden gerealiseerd.

De routes van de HOV-Stadslijnen liggen naar en van Eindhoven CS voor een deel vast omdat deze lijnen gebruik (moeten) maken van de beschikbare OV-hoofdinfrastructuur op de hoofdcorridors. In de buitenwijken heeft de Concessiehouder wel meer ruimte om de lijnvoering naar eigen inzicht in te vullen. Dit geldt ook voor de Stadslijnen waarvoor een aantal Verplichte Haltes wordt voorgeschreven maar de Routes en Koppelingen naar eigen inzicht kunnen worden ingevuld. Beperking is dat deze lijnen slechts beperkt gebruik mogen maken van de belangrijkste ov-corridors om daarmee voldoende ruimte te creëren voor de HOV-Stads- en HOV-Regiolijnen.

Het aantal reizigers op de Stadslijnen is over het algemeen veel lager dan op de HOV-Stadslijnen en de verwachting is dat dit verschil in de toekomst toeneemt omdat de HOV-Stadslijnen de aantrekkelijkste reistijd bieden en daarmee het grootste deel van de verwachte groei gaan opvangen. Daarom worden op de Stadslijnen lagere frequenties geëist. Zowel voor de HOV-Stadslijnen als de Stadslijnen worden echter brede bedieningsvensters uitgevraagd, zodat bestemmingen zowel op werkdagen als in het weekend tot laat in de avond bereikbaar zijn en reizigers ook tot laat thuis kunnen komen, ongeacht of ze voor een HOV-Stadslijn of een (combinatie met) een Stadslijn kiezen.

De bediening van de geëiste HOV-Stadslijnen geldt voor de gehele looptijd van de Concessie, waarbij de Concessiehouder over de volledige lengte van de betreffende Lijnen dient te voldoen aan de hoge bedieningseisen die hieraan worden gesteld. Daarbij worden de HOV-Stadslijnen onder de Productformule Bravo*direct* uitgevoerd.

HOV-Stadslijnen onderscheiden zich van de overige Stadslijnen door een hoger bedieningsniveau, hoogwaardig (geleed) materieel en rijden onder de productformule Bravo*direct*. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een voorstel doet hoe binnen deze productformule de herkenbaarheid van de (individuele) HOV-Stadslijnen kan worden vergroot, bijvoorbeeld door het toevoegen van specifieke kenmerken per Lijn die eventueel ook in de haltes terugkomen.

| **HOV-Stadslijnen** | |
|---|---|
| **3.5.1** | De Concessiehouder biedt vanaf de start van Concessie in ieder geval op de volgende Verbindingen een HOV-Stadslijn aan:<br>a. Eindhoven CS – Eindhoven Landforum;<br>b. Eindhoven CS – Eindhoven WoensXL - Eindhoven Belgiëplein;<br>c. Eindhoven CS – Eindhoven WoensXL - Eindhoven Autowijk;<br>d. Eindhoven CS – Sterrenlaan of Mercuriuslaan; |

e. Best Station –Veldhoven De Run/MMC[15];
f. Eindhoven CS – Kastelenplein - Veldhoven De Run/MMC;
g. Eindhoven CS – Eindhoven Airport;
h. Eindhoven CS - BIC-Noord, en
i. Eindhoven CS – HTC De Strip.

Hierbij geldt het volgende

- Concessiehouder maakt hierbij gebruik van de verplichte Routes zoals opgenomen in figuur B1-2 en van de overige Routes zoals opgenomen in figuur B1-1 .
- HOV-Stadslijnen die Eindhoven CS bedienen, hebben hier hun beginpunt respectievelijk eindpunt en worden op Eindhoven CS niet doorgekoppeld aan een andere Lijn.
- De verplichting voor het bieden van Verbinding f. geldt vanaf de start van Ontwikkelstap 2.
- Het is Concessiehouder toegestaan om op de Verbindingen g en h Haltes over te slaan. Dit geldt niet voor Knooppunten zoals benoemd in tabel B2-1.

**3.5.2** De Concessiehouder bedient de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-6 (Verplichte Haltes HOV-Stadslijnen) met een HOV-Stadslijn, waarbij geldt dat deze Verplichte Haltes bediend worden met een HOV-Stadslijn die gebruik maakt van één van de Verbindingen conform eis 3.5.1.

**3.5.3** De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

a. op werkdagen tussen 06:30 en 24:00 uur;
b. op zaterdag tussen 08:00 en 24:00 uur, en
c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 23:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke HOV-Stadslijn:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen en op zaterdag niet eerder dan om 24:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan om 23:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

**3.5.4** De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

| Dagdeel | Werkdagen | Dagdeel | Zaterdag | Zondag |
|---|---|---|---|---|
| **Ochtendspits** | 6 | **Overdag** | 6 | 6 |
| **Dal** | 6 | | | |
| **Middagspits** | 6 | | | |

[15] De Route zoals gespecificeerd in figuur B1-2, kan wijzigen als gevolg van nadere besluitvorming in de regionale verkenning Brainportlijnen.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Vroege avond** | 6 | **Avond** | 3 | 3 |
| **Avond** | 3 | | | |

Hierbij geldt dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.

**3.5.5** De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

**3.5.6** Het is de Concessiehouder toegestaan om een HOV-Stadslijn in het verlengde van de in eis 3.5.1 bedoelde Verbindingen te splitsen in maximaal twee lijndelen mits deze twee lijndelen afzonderlijk worden aangeboden met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) en de bedieningstijden conform eis 3.5.3.

| Dagdeel | Werkdagen | Dagdeel | Zaterdag | Zondag |
|---|---|---|---|---|
| **Ochtendspits** | 4 | **Overdag** | 4 | 4 |
| **Dal** | 4 | | | |
| **Middagspits** | 4 | | | |
| **Vroege avond** | 4 | **Avond** | 2 | 2 |
| **Avond** | 2 | | | |

Hierbij geldt dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden en de Ritten op het gezamenlijke Traject dat ten minste één van de Verbindingen zoals benoemd in eis 3.5.1 omvat, gelijkmatig over het uur zijn verdeeld zoals bedoeld in eis 3.5.5, waarbij bovendien de Ritten naar de verschillende Eindpunten gelijkmatig over het uur zijn verdeeld. Indien de Concessiehouder ervoor kiest om een HOV-Stadslijn te splitsen, kan hij ervoor kiezen om de gehele Lijn onder één Lijnnummer uit te voeren of, in aanvulling van het bepaalde in eis 3.10.18, de Ritten met een verschillend Eindpunt zodanig aan te duiden dat een voor Reizigers begrijpelijk geheel ontstaat.

**3.5.7** De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen aan onder de productformule Bravo*direct* en neemt daarbij het bepaalde in de Bravo Brandguide of diens opvolger(s) in acht.

**3.5.8** In afwijking van eis 3.5.4 en 3.5.6 geldt voor de in eis 3.5.1 benoemde Verbinding e. in de Ochtendspits, Dal, Middagspits en Vroege Avond een minimum frequentie van 4 ritten per uur en in de Avond en op Zaterdag en Zondag een minimum frequentie van 2 ritten per uur.

**3.5.9** In afwijking van eis 3.5.4 en 3.5.6 geldt voor de in eis 3.5.1 benoemde Verbinding g. in de Ochtendspits, Dal en Middagspits een minimum frequentie van 8 ritten per uur.

**3.5.10** In afwijking van eis 3.5.4 en 3.5.6 geldt voor de in eis 3.5.1 benoemde Verbinding h. voor de dienstregelingsjaren 2029 en 2030 een minimum frequentie van 4 ritten per uur in de Ochtend- en Middagspits en 2 ritten per uur in de Dal. In de (Vroege) Avond, Zaterdag en Zondag gelden geen minimum frequenties.

**3.5.11** In afwijking van eis 3.5.4 en 3.5.6 gelden voor de in eis 3.5.1 benoemde Verbinding i. in de Avond, Zaterdag en Zondag geen eisen voor de minimum frequenties.

## Stadslijnen

**3.5.12** De Concessiehouder verbindt de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel B2-7 (Verplichte Haltes Stadslijnen) met een Stadslijn rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met ten minste twee Knooppunten binnen de gemeentegrenzen van de gemeenten Eindhoven, Best, Geldrop, Nuenen, Veldhoven en/of Waalre). Indien de Verplichte Halte tevens een laa is, verbindt Concessiehouder de betreffende Verplichte Halte rechtstreeks met tenminste een ander Knooppunt binnen de gemeentegrenzen van de genoemde gemeenten. Concessiehouder maakt hierbij zo weinig mogelijk gebruik van de OV-hoofdinfrastructuur, zoals aangegeven in figuur B1-2.

**3.5.13** De Concessiehouder biedt Stadslijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

a. op werkdagen tussen 07:00 en 23:00 uur;
b. op zaterdag tussen 09:00 en 23:00 uur, en
c. op zon- en feestdagen tussen 10:00 en 22:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke Stadslijn:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 07:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 09:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 10:00 uur op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen en zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan om 22:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

**3.5.14** De Concessiehouder biedt Stadslijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

| Dagdeel | werkdagen | Dagdeel | zaterdag | zondag |
|---|---|---|---|---|
| **Ochtendspits** | 2 | **Overdag** | 2 | 2 |
| **Dal** | 2 | | | |
| **Middagspits** | 2 | | | |
| **Vroege avond** | 2 | **Avond** | 2 | 2 |
| **Avond** | 2 | | | |

Hierbij geldt dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.

**3.5.15** De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

**3.5.16** Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Stadslijn te splitsen in meerdere uitlopers.

## 3.6 Bediening gemeente Helmond

De vier treinstations binnen de gemeente Helmond zorgen voor een uitstekende aansluiting van de stad op de ruggengraat van het Openbaar Vervoer binnen de regio. Veel inwoners en bezoekers van Helmond lopen of fietsen naar/vanaf deze stations, met als gevolg dat het gebruik van de huidige stadslijnen beperkt is. Daarom worden er geen Stadslijnen geëist binnen Helmond, maar worden nadere eisen gesteld aan de in paragraaf 3.2 en 3.3 geëiste Verbindingen en Verplichte haltes in relatie tot Helmond, zodat een goede basis ontstaat om de bediening van Helmond, naast de trein, te faciliteren met de verschillende Verbindingen vanuit de regio.

| **Bediening Helmond** | |
|---|---|
| **3.6.1** | De Concessiehouder verbindt Helmond Station, rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met de volgende Verplichte Haltes en ten minste het Lijntype zoals dat uit voorgaande eisen volgt:<br>a. Asten Floraplein, met een HOV-Regiolijn;<br>b. Mierlo Luchen, met een Ontsluitende Lijn;<br>c. Aarle Rixtel Dorpsstraat, met een Spitslijn;<br>d. Gemert West-om/Heuvel met een Regiolijn, en<br>e. Boxmeer Station met een Regiolijn.<br><br>Concessiehouder maakt hierbij gebruik van de Routes, zoals aangegeven in Bijlage B1-1. |

## 3.7 Scholierenlijnen

De Concessieverlener biedt flexibiliteit aan de Concessiehouder door, mits goed onderbouwd, toe te staan dat de lijnvoering van Lijnen gedurende de dag kan worden gewijzigd (zie eis 3.1.9 e). Dit biedt bijvoorbeeld mogelijkheden om relatief grote reizigersstromen van en naar schoollocaties te faciliteren. Om ook minder grote, maar wel sterk in tijd en in (één) richting gebundelde, reizigersstromen te faciliteren biedt de Concessieverlener in aanvulling hierop de Concessiehouder de mogelijkheid tot het aanbieden van Scholierenlijnen. De Concessieverlener stelt grenzen aan het aantal Ritten van deze Scholierenlijnen omdat andere typen Lijnen beter aansluiten op de vervoerbehoeften van een bredere groep Reizigers.

| **Scholierenlijnen** | |
|---|---|
| **3.7.1** | De Concessiehouder biedt op Scholierenlijnen voor 12:00 uur ten hoogste drie Ritten en na 12:00 uur ten hoogste drie Ritten aan. Hierbij geldt dat de genoemde aantallen Ritten uitsluitend in één richting mogen worden aangeboden. |
| **3.7.2** | Het is de Concessiehouder toegestaan om de Ritten van Scholierenlijnen enkel aan te bieden op dagen en/of tijdstippen waarop hij redelijkerwijs Vervoervraag mag verwachten. Dit betekent bijvoorbeeld dat de Concessiehouder Ritten mag laten vervallen op dagen dat de scholen die met de betreffende Scholierenlijn worden bediend gesloten zijn. |

## 3.8 Brabantliners[16]

De sterke groei van werkgelegenheid in het westelijk deel van de agglomeratie Eindhoven in recente jaren leidt tot toenemende druk op het wegennet, maar biedt ook kansen voor het Openbaar Vervoer. De sterke groei zet naar verwachting de komende jaren door en eerdere onderzoeken die de Concessieverlener heeft uitgevoerd, wijzen uit dat er vanuit meerdere windstreken in de Spits, onder voorwaarden voldoende vraag is naar rechtstreekse busverbindingen, mits deze qua reistijd concurrerend zijn met de auto. Deze buslijnen verknopen op nieuwe busstations bij De Run/MMC en BIC Noord met het reguliere ov.

Onder de naam Brabantliner komt een regionaal netwerk tot stand vanuit verschillende herkomstlocaties naar het westelijk deel van de agglomeratie Eindhoven. Voor dit vervoer gelden afwijkende eisen. De Concessieverlener verwacht namelijk dat het gebruik in de tegenspitsrichting beperkt zal zijn, en daarmee dat de kostendekkingsgraad van de Brabantliner relatief laag is. Om die reden wil de Concessieverlener samen met werkgevers, waaronder ASML, aanvullende zekerheden bieden aan de Concessiehouder over het gebruik van de Brabantliners.

**Brabantliner**

**3.8.1** De Concessiehouder biedt vanuit de volgende herkomstgebieden ten minste één Brabantliner aan volgens de hier genoemde Verbindingen over autosnelwegen:

a. Eersel Busstation[17] (herkomstgebied) – Veldhoven De Run/MMC – Eindhoven HTC (via autosnelweg A67);
b. Nederweert (halte n.n.b.) (herkomstgebied) – Eindhoven HTC – Veldhoven De Run/MMC (via autosnelweg A2), en
c. Asten Floraplein (herkomstgebied) – Eindhoven HTC – Veldhoven De Run/MMC (via autosnelweg A67).

Vanaf het moment dat de Wegbeheerder (Rijkswaterstaat) de doorstroming op de N2 borgt met bijzondere maatregelen voor de bus, en een aantrekkelijke verbinding naar BIC-Noord ontstaat, verlengt de Concessiehouder de in deze eis beschreven Verbindingen naar BIC-Noord of biedt hij (een) extra Brabantliner(s) aan naar BIC-Noord.
Hierbij geldt het volgende:

- De Concessiehouder maakt hierbij gebruik van de verplichte Routes zoals opgenomen in figuur B1-3;
- De Concessiehouder bedient met Brabantliners alleen Haltes die in de Spits, Dal en Vroege Avond met openbaar vervoer bediend worden (als de Brabantliners niet rijden);

[16] De inhoud van dit hoofdstuk wordt de komende maanden aangescherpt, op basis van gesprekken met partners en bestuurlijke besluitvorming over de tracékeuzes voor de Brainportlijnen.
[17] Mogelijk wordt dit uitgebreid naar Turnhout, de provincie neemt hierover in het definitief Programma van Eisen een besluit.

| | |
|---|---|
| **3.8.2** | Het is de Concessiehouder toegestaan om met de Brabantliners de volgende Haltes te bedienen:<br>• Bestemmingsgebied, zijnde de westzijde van het stedelijk gebied van Eindhoven: BIC-Noord, BIC, Eindhoven Airport, High Tech Campus (halte n.n.b.), Veldhoven Heerseweg (toekomstige halte De Run 7000), Veldhoven De Run/MMC (toekomstig busstation), Veldhoven De Run 1000 (huidige halte Provincialeweg-Oost);<br>• Herkomstgebied, zijnde het deel van de lijn dat buiten het stedelijk gebied van Eindhoven is te rekenen: Haltes die liggen binnen het herkomstgebied langs of in de onmiddellijke nabijheid van doorgaande wegen die de snelste/meest betrouwbare route vormen naar het bestemmingsgebied, en<br>• Brainporthubs (haltes n.n.b.). |
| **3.8.3** | De Concessiehouder biedt Brabantliners aan met een minimumfrequentie van 4 Ritten in de Ochtendspits en 4 Ritten in de Middagspits. De Concessiehouder biedt de Brabantliners alleen in de spitsrichting aan (= 's ochtends richting De Run/MMC en/of BIC-Noord en 's middags in tegengestelde richting) tenzij hij ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat er voldoende vervoervraag is in de tegenspitsrichting. |
| **3.8.4** | De Concessiehouder biedt Brabantliners op werkdagen aan. Hij zorgt er daarbij voor dat van elke Brabantliner:<br>• de eerste volledige Rit uiterlijk op werkdagen om 7:30 uur en de laatste volledige Rit in de Ochtendspits niet eerder dan 9:15 uur in het bestemmingsgebied aankomt;<br>• de eerste volledige Rit in de Middagspits uiterlijk om 16:00 uur en de laatste volledige Rit niet eerder dan 18:00 uur vanuit het bestemmingsgebied vertrekt, en<br>• de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie tijdens de Ochtendspits en de Middagspits mag verlagen en bedieningsvenster mag beperken, een en ander in overeenstemming met eis 3.8.6. |
| **3.8.5** | De Concessiehouder voldoet in Ontwikkelstap 1 aan de volgende bepalingen, dan wel mag gebruik maken van de volgende uitzonderingen, voor uitvoering van de Brabantliners:<br>a. hij hoeft niet meer Zero-Emissiebussen in te zetten voor de uitvoering van Brabantliners dan aangegeven in eis 4.1.10;<br>b. hij mag gebruik maken van de uitzonderingen zoals aangegeven in eis 4.1.11, en<br>c. hij hoeft, in afwijking van het bepaalde in paragraaf 8.2, alleen Tarieven te accepteren die onderdeel zijn van het LTK alsmede het kilometertarief dat onderdeel is van het Brabants Tarievenhuis.<br><br>De Brabantliners zijn een groeimodel. Daarom kan de Concessiehouder gebruikmaken van uitzonderingen op het gebied van Materieel (sub a en b). Daarnaast kan hij (gezien sub c) voor de calculaties van de vervoervraag uitgaan van reizigersopbrengsten tegen vol tarief (maar is niet gehouden dit te doen). De Concessieverlener wil de Concessiehouder hiermee in staat stellen investeringen in Bussen voor uitvoering van Brabantliners voor een deel later in de Concessie te doen en de investering beter te laten aansluiten bij de daadwerkelijke vervoervraag, op kosteneffectieve wijze. |
| **3.8.6** | De Concessiehouder voldoet bij uitvoering van de Brabantliners aan het bepaalde in |

| | |
|---|---|
| | Bijlage @ bij de Financiële bepalingen[18]. In geval sprake is van een Opbrengstengarantie, een en ander zoals bepaald in artikel 11 van de Financiële Bepalingen, biedt de Concessiehouder Brabantliners aan volgens een bij die Opbrengstengarantie gespecificeerde Dienstregeling. |
| **3.8.7** | De Concessiehouder zet zich actief in om Brabantliners bekend te maken onder een groot publiek teneinde het gebruik van Brabantliners te vergroten. |
| **3.8.8** | De Concessiehouder voert in het tweede jaar van de Concessie een evaluatie uit naar het gebruik, de bekendheid en de waardering van Brabantliners en betrekt de uitkomsten van de evaluatie in de actualisatie van zijn Ontwikkelplan zoals bedoeld in eis 2.2.8. |

## 3.9 Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

Het oproepafhankelijk vervoer binnen het Concessiegebied wordt in principe uitgevoerd door Flex-vervoer onder de Productformule Bravo*flex*. Uitgangspunt is dat vanuit de Concessie geen (concurrerend) Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer wordt toegevoegd aan het totale vervoersaanbod. Tot het einde van het huidige Flex-contract dat in 2026 is afgesloten, is het de Concessiehouder daarom niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden. De Concessieverlener zal deze toestemming alleen, en alleen na overleg binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, verlenen in die gevallen waarbij de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aantoont dat het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer een duidelijke meerwaarde heeft ten opzichte van het aanbod aan oproepafhankelijk vervoer vanuit het Flex-contract.

| **Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer** | |
|---|---|
| **3.9.1** | Het is de Concessiehouder niet toegestaan Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden gedurende de initiële looptijd en in het geldigheidsgebied van het Flex-contract met Taxbus dat in 2026 is afgesloten. |
| **3.9.2** | De Concessiehouder kan voor het eerst in het Exploitatieplan voor het Dienstregelingjaar waarop een in eis 3.9.1 bedoeld Flex-contract afloopt, voor het betreffende gebied een voorstel opnemen voor het verrichten van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer. |
| **3.9.3** | De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, het voorstel als bedoeld in eis 3.9.2 honoreren en de Concessiehouder daarmee toestemming verlenen om Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer te verrichten wanneer de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat: |

[18] Deze Bijlage zal de provincie samen met grote werkgevers opstellen en bevat aanvullende zekerheden over het gebruik van de Brabantliners en voorschriften over het uitbreiden van het aanbod op Brabantliners boven het gestelde in het Programma van Eisen.

a. het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer meerwaarde biedt ten opzichte van Bravo*flex*, en
b. de Concessiehouder met het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer alle Haltes bedient die redelijkerwijs tot het bedieningsgebied van het Oproepafhankelijke Openbaar Vervoer behoren en voor zover deze niet door het lijngebonden Openbaar Vervoer worden bediend.

De Concessieverlener is niet gehouden om het voorstel van de Concessiehouder te honoreren.

## 3.10 Dienstregeling en Exploitatieplan

Een onderscheidend kenmerk van Openbaar Vervoer is dat deze vervoersvorm volgens een Dienstregeling moet worden uitgevoerd. De Dienstregeling geeft Reizigers inzicht in de locaties waar en de tijdstippen waarop zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken. Daarnaast vormt de Dienstregeling voor de Concessieverlener een belangrijk referentiekader om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te beoordelen.

De Concessieverlener hecht er veel waarde aan dat de Concessiehouder belanghebbenden zoals Gemeenten, het Reizigersoverleg Brabant en andere partijen uit het Regieteam Gedeelde Mobiliteit nauw betrekt bij het opstellen van het Exploitatieplan waarop de Concessiehouder zijn Dienstregeling baseert. Daarbij verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder de Dienstregeling zo opzet dat dit bijdraagt aan de realisatie van de doelen van de Concessie zoals beschreven in paragraaf 1.4 en aan de ontwikkelstrategieën van de Concessiehouder zoals beschreven in zijn Ontwikkelplan.

**Eisen aan het Exploitatieplan**
De Concessiehouder stelt jaarlijks een Exploitatieplan op en volgt daarbij de in Bijlage B3 (Plancyclus) beschreven procedure. Hieronder staat een aantal inhoudelijke eisen waar het Exploitatieplan aan moet voldoen.

**Eisen aan het Exploitatieplan**

**3.10.1** De Concessiehouder dient jaarlijks in het kader van de ontwikkeling van het ov-netwerk een Exploitatieplan voor het komende Dienstregelingjaar ter instemming bij de Concessieverlener in. Het Exploitatieplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen, waarbij het vigerende Exploitatieplan, te beginnen met het Exploitatieplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving, als vertrekpunt dient:
a. Een concreet voorstel voor het Lijnennet en de bijbehorende concept-Dienstregeling voor het komende Dienstregelingjaar;
b. Wijzigingen die de Concessiehouder in het ov-aanbod wil doorvoeren als het gaat om lijnvoering, bediening van Knooppunten, Verplichte Haltes en overige Haltes, frequenties, bedieningstijden, in te zetten typen Voertuigen en hun capaciteit, Buurtbussen en Buurtbusverenigingen, en de afstemming met en Aansluiting op treinen, te gedogen vervoer zoals benoemd in de Concessiebeschikking en Andere Mobiliteitsdiensten;

| | |
|---|---|
| | c. Een overzicht van het aantal Dienstregelinguren per Lijn per dagdeel zoals benoemd in tabel 1, en<br>d. Bij iedere wijziging de verwachte effecten als het gaat om de aansluiting op de vervoerbehoeften van Reizigers, de inzet van Dienstregelinguren en het gebruik van het Openbaar Vervoer. |
| **3.10.2** | De Concessiehouder baseert het Exploitatieplan op de door de Concessieverlener goedgekeurde Reizigersopbrengstenprognose voor het komende Dienstregelingjaar zoals bedoeld in artikel 13 van de Financiële bepalingen en het op basis daarvan bepaalde minimaal aan te bieden Productieniveau zoals bedoeld in artikel 14 van de Financiële bepalingen. |
| **3.10.3** | In zijn Exploitatieplan geeft de Concessiehouder aan welke wijzigingen hij voor het komende Dienstregelingjaar voorziet, rekening houdend met de te verwachten Vervoervraag per periode. |
| **3.10.4** | De Concessiehouder informeert het Tactisch Ontwikkelteam voordat hij een verzoek tot het doorvoeren van een wijziging als bedoeld in eis 3.10.3 aan de Concessieverlener ter instemming voorlegt. Voor de start van de Concessie spreken de Concessiehouder en de Concessieverlener af welke procedure hiervoor gevolgd wordt. |
| **3.10.5** | De Concessiehouder volgt bij het opstellen van het Exploitatieplan de planning en procedure zoals beschreven in Bijlage B3 (Plancyclus). |

**Algemene eisen aan de Dienstregeling**
De Concessieverlener verlangt van de Concessiehouder dat de Dienstregeling bijdraagt aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers en het gemak waarmee zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken, bijvoorbeeld door het onderling afstemmen van en het laten aansluiten van Lijnen en het hanteren van vaste vertrektijden.

| **Opzet van de Dienstregeling** | |
|---|---|
| **3.10.6** | De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling. |
| **3.10.7** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Dienstregeling in overeenstemming is met de eisen gesteld bij of krachtens de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en het Exploitatieplan. |
| **3.10.8** | De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op in de praktijk realiseerbare rijtijden. De Concessiehouder vergelijkt hiertoe voortdurend de werkelijke rijtijden met de geplande rijtijden zoals opgenomen in de Dienstregeling. De Concessiehouder voegt aan het Exploitatieplan een overzicht van de wijzigingen in rijtijden alsmede van de oorzaken hiervan toe. |
| **3.10.9** | De Concessiehouder onderscheidt binnen een Dienstregelingjaar de volgende perioden, waarbij de Concessiehouder per periode wijzigingen in de Dienstregeling mag aanbrengen:<br>a. de periode vanaf aanvang van het Dienstregelingjaar tot en met de eerste zaterdag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid; |

| | |
|---|---|
| | b. de periode vanaf de eerste zondag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot en met de eerste zaterdag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid, waarbij het de Concessiehouder is toegestaan deze periode met maximaal twee weken in te korten;<br>c. de periode vanaf de eerste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot en met de laatste zaterdag van de zomervakantie, te verlengen met maximaal twee weken voor en/of na deze periode, en<br>d. de periode vanaf de laatste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot het einde van het Dienstregelingjaar, eventueel in te korten met maximaal twee weken aan het begin van deze periode.<br>De Concessieverlener kan deze perioden op verzoek van de Concessiehouder aanpassen. |
| **3.10.10** | Naast de in eis 3.10.9 sub c genoemde periode is het de Concessiehouder toegestaan om tijdens andere schoolvakanties in de regio Zuid, evenals op Goede Vrijdag en op de vrijdag na Hemelvaartsdag, een Vakantiedienstregeling aan te bieden. |

**Aansluitingen en afstemming**

Voor de kwaliteit van het Openbaar Vervoernetwerk is het belangrijk dat Lijnen op Knooppunten op elkaar aansluiten, maar ook dat vertrektijden van Lijnen die vergelijkbare Verbindingen bieden op elkaar zijn afgestemd. Dit laatste om het aantal vertrekmomenten van Reizigers te spreiden en te maximaliseren. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de vervoerbehoeften van Reizigers centraal stelt bij de keuze van de geboden Aansluitingen en de afstemming van Lijnen, ook in situaties waarbij beide keuzes op gespannen voet met elkaar staan (bijvoorbeeld wanneer de keuze is om met meerdere Lijnen Aansluiting te bieden op dezelfde Rit of trein versus het zo optimaal mogelijk spreiden van de aankomst- en vertrektijden van deze Lijnen).

| **Aansluiting en afstemming** | |
|---|---|
| **3.10.11** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat, daar waar dit meerwaarde heeft voor Reizigers, Lijnen op Knooppunten op elkaar aansluiten. In elk geval neemt de Concessiehouder de (Gegarandeerde) Aansluitingen op in de Dienstregeling. |
| **3.10.12** | De Concessiehouder geeft in het Exploitatieplan en vervolgens in de Dienstregeling aan waar en wanneer hij Aansluitingen biedt en in hoeverre daarbij sprake is van Gegarandeerde Aansluitingen. |
| **3.10.13** | De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in alle gevallen waarin volgens de geldende Dienstregeling een Aansluiting wordt geboden, dan wel in gevallen waarbij Reizigers, gelet op de aankomst- en vertrektijden van Ritten op een Halte uit de geldende Dienstregeling, kunnen afleiden dat sprake is van een overstapmogelijkheid tussen de betreffende Ritten, in ieder geval de Aansluiting/overstapmogelijkheid die op de laatste Rit van een Lijn geboden wordt een Gegarandeerde Aansluiting is. |
| **3.10.14** | De Concessiehouder stemt de vertrektijden van Lijnen die (gedeeltelijk) dezelfde Route volgen op elkaar af zodat de vertrektijden zoveel mogelijk gelijkmatig over het uur gespreid worden. |

| | |
|---|---|
| **3.10.15** | Indien als gevolg van een aanpassing van de Dienstregeling van een Lijn in de geldende Dienstregeling opgenomen Aansluitingen op en/of afstemmingen met andere Lijnen geheel of gedeeltelijk zouden komen te vervallen, past de Concessiehouder tevens de Dienstregeling van deze andere Lijnen zodanig aan dat Aansluitingen en/of afstemmingen behouden blijven, tenzij de Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, instemt met een andere invulling van de betreffende Aansluitingen en/of afstemmingen. |

**Lijnnummering**
Een logische lijnnummering draagt bij aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om binnen bepaalde kaders voorstellen te doen voor (wijzigingen in) de lijnnummering.

| **Lijnnummering** | |
|---|---|
| **3.10.16** | De Concessiehouder hanteert een door de Concessieverlener goedgekeurde nummering van Lijnen. |
| **3.10.17** | De Concessiehouder hanteert de volgende systematiek bij de nummering van Lijnen:<br>a. HOV-Stadslijnen en Stadslijnen kennen een nummer binnen het bereik 1-19.<br>b. HOV-Regiolijnen en Regiolijnen kennen een nummer binnen het bereik 300-329;<br>c. Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen kennen een nummer binnen het bereik 100-129;<br>d. Buurtbuslijnen kennen een nummer binnen het bereik 260-299;<br>e. Scholierenlijnen kennen een nummer binnen het bereik 600-629;<br>f. Brabantliners kennen een nummer binnen het bereik 510-529, en<br>g. Nachtlijnen en overige Lijnen kennen een nummer binnen het bereik 800-829. |
| **3.10.18** | De Concessiehouder neemt in het Exploitatieplan een voorstel op voor (wijzigingen in) de nummering van Lijnen. |
| **3.10.19** | De kosten van wijzigingen van de nummering van Lijnen, waaronder gevolgkosten, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder en komen op generlei wijze ten laste van de Concessieverlener. |

**Feestdagen**
De ervaring leert dat de Vervoervraag op feestdagen afwijkt van die op reguliere dagen. Op veel feestdagen is de Vervoervraag minder groot; op bepaalde feestdagen juist groter. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder de ruimte om de Dienstregeling op de afwijkende Vervoervraag op feestdagen af te stemmen.

| **Feestdagen** | |
|---|---|
| **3.10.20** | Rond de overgang van Oudejaarsdag naar Nieuwjaarsdag mag de Concessiehouder het Openbaar Vervoer op Oudejaarsdag tussen 20:00 en 21:00 uur afbouwen en vanaf 21:00 uur stilleggen tot de start van de Dienstregeling op Nieuwjaarsdag. |
| **3.10.21** | Op overige algemeen erkende feestdagen biedt de Concessiehouder ten minste de zondagdienstregeling aan, met uitzondering van Koningsdag, waarop de |

Concessiehouder ten minste de zaterdagdienstregeling aanbiedt (Buurtbussen rijden niet op Koningsdag).

# 4. Materieel

## 4.1 Algemene eisen

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer het Materieel waarmee ze reizen en waarin ze werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes is. De keuze voor en het onderhoud van het Materieel draagt daarmee bij aan een positieve waardering van het Openbaar Vervoer. Daarnaast draagt de keuze voor Materieel dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen zoals $CO_2$ en $NO_x$ (Zero Emissie) bij aan de leefbaarheid, duurzaamheid en veiligheid in het Concessiegebied.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het Materieel dat de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet minimaal moet voldoen. Dit betreffen zowel algemene technische eisen en eisen ten aanzien van de milieuprestaties, als eisen ten aanzien van toegankelijkheid, comfort en netheid. Daarnaast bevat deze paragraaf eisen aan het in te zetten Materieel die samenhangen met de verschillende Ontwikkelstappen.

Vanzelfsprekend moet het Materieel dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie voldoen aan tijdens de looptijd van de Concessie vigerende wet- en regelgeving. Daarnaast moet het Materieel beschikken over de systemen en apparatuur die nodig zijn voor de positiebepaling van het Materieel, inning van Tarieven en de veiligheid van Reizigers, Personeel en medeweggebruikers.

| **Algemene eisen aan het Materieel** | |
|---|---|
| **4.1.1** | De Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Materieel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang al dan niet in het kader van een Ontwikkelstap, de Dienstregeling stipt en volledig uit te kunnen voeren. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie over een (dreigend) tekort aan Materieel en de mogelijke gevolgen daarvan. |
| **4.1.2** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voldoet aan alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn. |
| **4.1.3** | De Concessiehouder neemt de volgende Zero-Emissiebussen inclusief bijbehorende Laadinfrastructuur over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage Q (Overnameverplichting Zero-Emissiebussen) bij de Aanbestedingsleidraad:<br>a. 32 Zero-Emissiebussen van het merk VDL, type Citea LE-122;<br>b. 31 Zero-Emissiebussen van het merk VDL, type Citea LF-122. |
| **4.1.4** | De Concessiehouder beschrijft in zijn Inschrijving de typen Voertuigen met per type het aantal Voertuigen, die hij tijdens de Ontwikkelstappen 1 en 2 inzet voor de uitvoering van de Concessie. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener toegestaan andere typen Voertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te zetten, onder de voorwaarde dat deze typen Voertuigen naar oordeel van de Concessieverlener, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg |

| | |
|---|---|
| | Brabant als bedoeld in eis 4.2.3, ten minste gelijkwaardig zijn aan de typen Voertuigen die hij heeft opgenomen in de Inschrijving. Deze toestemming is in ieder geval vereist voor de (typen) Voertuigen die de Concessiehouder voornemens is aan te schaffen ter vervanging van de Zero-Emissiebussen als bedoeld in eis 4.1.3 en de extra Voertuigen die hij nodig heeft in het kader van de Ontwikkelstappen 3 en 4. |
| **4.1.5** | De Concessiehouder zet vanaf de start van de Concessie ten minste 70 Gelede Bussen in voor de uitvoering van de Concessie. |
| **4.1.6** | De Concessiehouder zet vanaf start van de Concessie tot de start van Ontwikkelstap 2 geen Bussen in met een lengte van meer dan 18,75 meter. Vanaf Ontwikkelstap 4 zet de Concessiehouder op Lijnen van/naar Eindhoven CS geen Bussen in die gebruik maken van waterstof als aandrijving en Bussen met een dubbele achteras. |
| **4.1.7** | De Concessiehouder voert de HOV-Stadslijnen Eindhoven bij de start van de Concessie uit met Gelede Bussen. |
| **4.1.8** | De Concessiehouder voert de volgende Verbindingen uit eis 3.5.1 vanaf Ontwikkelstap 2 uit met Dubbelgelede Bussen:<br>a. Verbinding f in Ochtendspits, Dal, Middagspits en Vroege avond;<br>b. Verbinding g in Dal, Middagsspits en Vroege avond, en<br>c. Verbinding h in Ochtendspits en Middagspits<br>Hiervoor zet de Concessiehouder bij aanvang van Ontwikkelstap 2 ten minste 20 Dubbelgelede Bussen in. |
| **4.1.9** | In afwijking van eis 4.1.7 is het de Concessiehouder toegestaan om Verbinding e uit eis 3.5.1 gedurende Ontwikkelstap 1 niet met Gelede Bussen uit te voeren. |
| **4.1.10** | De Concessiehouder zet voor uitvoering van de Brabantliners in Ontwikkelstap 1 ten minste 10 Zero-Emissie Low-Entry Bussen of Zero-Emissie Hogevloerbussen in die zijn toegelaten voor een maximumsnelheid van 100 kilometer per uur. Vanaf Ontwikkelstap 2 zet de Concessiehouder voor uitvoering van alle in de Dienstregeling opgenomen Ritten voor Brabantliners dit type bus in. |
| **4.1.11** | In aanvulling op het bepaalde in eis 4.1.10 voldoet de Concessiehouder in Ontwikkelstap 1 aan de volgende bepalingen, dan wel mag gebruik maken van de volgende uitzonderingen, voor de bij uitvoering van de Brabantliners extra benodigde Bussen:<br>a. hij dient Low-Entry Bussen of Hogevloerbussen in te zetten die zijn toegelaten voor een maximumsnelheid van 100 kilometer per uur maar hoeft niet te voldoen aan het bepaalde in eis 4.2.1;<br>b. indien hij Hogevloerbussen inzet hoeven deze Bussen niet te voldoen aan het bepaalde in eisen 4.4.1 en 4.4.8;<br>c. de Bussen die hij inzet hoeven niet te voldoen aan het bepaalde in eis 4.1.20;<br>d. de Bussen die hij inzet hoeven niet te voldoen aan het bepaalde in eis 4.5.1 met dien verstande dat alle Bussen wel uitgevoerd zijn in een uniform exterieur;<br>e. de Bussen die hij inzet hoeven niet te voldoen aan het bepaalde in eis 7.3.3 met dien verstande dat het Personeel de eerstvolgende Halte omroept, en<br>f. de Bussen die hij inzet hoeven in afwijking van het bepaalde in eis 7.3.9 sub a alleen voorzien te zijn van een bestemmingsaanduiding aan de voorzijde. |

| | |
|---|---|
| **4.1.12** | De Concessiehouder werkt op verzoek van de Concessieverlener mee aan de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van pilots met Autonoom Rijdend Materieel in het Concessiegebied en op de uitlopers. |
| **4.1.13** | De Concessiehouder voorziet het Materieel van goedwerkende VRI-beïnvloedingssystemen, waaronder begrepen KAR- en VETAG-systemen. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in de documenten 'Concessiebijlage datasets OV' en 'Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio' of diens opvolger(s) in acht. |
| **4.1.14** | De Concessiehouder laat Zero-Emissiebussen van een type dat nog niet in gebruik is voor uitvoering van de Concessie en dat nieuw is op moment van eerste inzet in de Concessie, voor ingebruikname testen bij ElaadNL of een daarmee vergelijkbare onafhankelijke partij. Deze test heeft ten doel om laadproblemen tussen Bus en Laadinfrastructuur vroegtijdig te herkennen en zo nodig maatregelen te treffen om de kans op problemen met het laden wanneer de Bussen eenmaal voor uitvoering van de Dienstregeling worden ingezet te verminderen. |
| **4.1.15** | De Concessiehouder treedt blijvend met de Wegbeheerders in overleg over prioritering van het Materieel bij de afhandeling van het verkeer. |
| **4.1.16** | De Concessiehouder houdt rekening met en werkt in voorkomende gevallen zonder voorbehoud mee aan de implementatie van nieuwe technologieën ten behoeve van de prioritering van het Materieel bij verkeersregelingsinstallaties, bijvoorbeeld i-VRI. De Concessiehouder en het Materieel voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het Partnership Talking Traffic, de 'Concessiebijlage Data eisen OV en iVRI' en afspraken gepubliceerd op de website van het CROW[19]. Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan dat al het Materieel aan deze eisen voldoet en de Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel gedurende de looptijd van de Concessie blijvend aan deze eisen blijft voldoen. |
| **4.1.17** | De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur (hard- en software) die nodig is voor het gebruik van wettelijk vastgestelde of binnen het landelijk (NOVB) overleg overeengekomen Betaalwijzen in het Openbaar Vervoer, waaronder EMVc en Barcodes. De Concessiehouder neemt daarbij de eisen zoals gesteld in paragraaf 8.1 en in het document 'Specification Document Open Architecture (SDOA)' of diens opvolger(s) en andere relevante documenten zoals opgesteld door Translink in acht. |
| **4.1.18** | De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur waarmee de bezettingsgraad van een Voertuig per Rit kan worden gevolgd op basis van een geautomatiseerde, dekkende en accurate registratie van de bezettingsgraad van de Rit van Halte tot Halte (zie ook Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie)). |
| **4.1.19** | De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur waarmee het Personeel kan communiceren met de eigen Verkeersleiding en al dan niet met tussenkomst van de |

[19] Zie: http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden

| | |
|---|---|
| | Verkeersleiding met de verkeersleiding van concessiehouders van aangrenzende concessies en de houders van de Flex-contracten. |
| **4.1.20** | De Concessiehouder voorziet in ieder geval alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van een registratief videobewakingssysteem (Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, hoeven niet voorzien te zijn van een registratief videobewakingssysteem). De Concessiehouder zorgt ervoor dat met behulp van het registratief videobewakingssysteem permanent video-opnames worden gemaakt van de Reizigers in alle delen van de Bus. De Concessiehouder volgt bij vervanging van het registratief videobewakingssysteem de nieuwste standaarden. |
| **4.1.21** | De Concessiehouder voorziet alle Zero-Emissiebussen die nieuw zijn op het moment van eerste inzet in de Concessie van een frontcamera die permanent video-opnames maakt van de verkeerssituatie voor de Bus. |
| **4.1.22** | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt dat het onderhoud van Materieel waarop een Overnameregeling van toepassing is plaatsvindt conform de voorschriften van de garantiegever, waaronder begrepen de voorschriften voor revisies en vervanging van de Batterij, en de daaraan verbonden garantiebepalingen. |
| **4.1.23** | De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen zijn uitgerust met een intelligent voertuigsysteem (IVS). |
| **4.1.24** | De Concessiehouder zorgt dat, ter vervanging van zijspiegels en dodehoekspiegel(s), Zero-Emissiebussen die nieuw zijn op het moment van eerste inzet in de Concessie zijn uitgerust met goed werkende camera's die op een door de RDW goedgekeurde wijze zijn geïnstalleerd. |
| **4.1.25** | De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen een waarschuwingssignaal afgeven (ook wel AVAS of QVS genoemd) en zijn voorzien van een zachte claxon/trambel die voor kwetsbare weggebruikers (in het bijzonder voetgangers en fietsers) goed hoorbaar doch niet indringend is en door de chauffeur in het Voertuig aan en uit kan worden gezet. |
| **4.1.26** | De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen zijn voorzien van een installatie waarmee uitgesloten wordt dat in geval van een technische of aan de fysieke veiligheid gerelateerde calamiteit de buitenzijde van het Voertuig onder spanning komt te staan. De Concessiehouder zorgt dat deze installatie zowel automatisch als handmatig ingeschakeld kan worden, waarbij ten minste één bedieningspunt te allen tijde bereikbaar is. |
| **4.1.27** | De Concessiehouder voorziet Zero-Emissiebussen van actieve temperatuur en -signalering. |

## 4.2 Milieuprestaties Materieel

De Concessieverlener heeft de ambitie om de verduurzaming van het Openbaar Vervoer overeenkomstig het bestuursakkoord ‘Zero emissie regionaal busvervoer’ voortvarend op te pakken door bij aanvang van de Concessie 100% Zero Emissie Openbaar Vervoer te bieden. Door de netcongestie en de lange levertijd van nieuwe Zero-Emissiebussen is het realiseren van deze ambitie echter niet zonder risico. De Concessieverlener hecht daarbij aan een (voor Reizigers) betrouwbare en (voor de Concessiehouder) uitvoerbare transitie naar Zero Emissie Openbaar Vervoer, waarbij de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie enige tijd heeft om (geheel) aan deze eis te voldoen. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder daarom tot eind 2030 de tijd om de transitie naar 100% Zero Emissie Openbaar Vervoer te maken, waarbij het de Concessiehouder is toegestaan om Versterkingsritten gedurende Ontwikkelstap 1 met dieselbussen uit te voeren. Dit dieselmaterieel moet dan wel aan de meest recente Euro(diesel)norm voldoen. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan om voor een sneller transitiepad te kiezen.

De Concessieverlener kiest er bewust voor om Spitslijnen en Scholierenlijnen (met ook een beperkt aantal Ritten per dag) wel met Zero-Emissiebussen uit te laten voeren. Voor Zero-Emissiebussen die enkel voor uitvoering van deze Lijnen, alsmede Versterkingsritten, worden ingezet geldt geen maximumleeftijd (zie paragraaf 4.3).

| **Milieuprestaties Materieel** | |
|---|---|
| **4.2.1** | De Concessiehouder zet voor uitvoering van de Concessie uitsluitend Zero-Emissievoertuigen in. Deze eis geldt ook voor de Voertuigen die hij inzet ten behoeve van aflossing, ondersteuning en service & veiligheid. |
| **4.2.2** | In afwijking van het bepaalde in eis 4.2.1 is het de Concessiehouder toegestaan om:<br>a. tot en met het Dienstregelingjaar 2030 voor de uitvoering van de Concessie Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen in te zetten, en<br>b. Gedurende Ontwikkelstap 1 Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen in te zetten voor de uitvoering van Versterkingsritten met een maximum van 5 Ritten per Lijn per dag.<br>De Concessiehouder zorgt dat deze Bussen ten minste aan de Euro VI-norm voldoen. |
| **4.2.3** | De Concessiehouder vervangt de Bussen als bedoeld in eis 4.2.2 uiterlijk bij de start van Ontwikkelstap 2 voor eigen rekening en risico door Zero-Emissievoertuigen. De Concessiehouder legt een voorstel voor het vervangende Materieel voor advies aan het Reizigersoverleg Brabant en ter instemming aan de Concessieverlener voor. |

## 4.3 Leeftijd Materieel

Om een minimumniveau aan comfort en netheid te kunnen waarborgen, stelt de Concessieverlener eisen aan de leeftijd van het Materieel dat voor de uitvoering van de Concessie wordt ingezet. Gelet op de gegarandeerde inzetduur van 15 jaar die geldt voor Zero-Emissiebussen schrijft de Concessieverlener voor dat de belangrijkste contactpunten tussen Reizigers en het Materieel tussentijds vervangen moeten worden.

Om de Concessiehouder in staat te stellen voor de uitvoering van Spitslijnen en Scholierenlijnen (Lijnen met een beperkt aantal Ritten per dag) alsmede Versterkingsritten, tegen lagere kosten Zero-Emissiebussen in te zetten, stelt de Concessieverlener voor Zero-Emissiebussen die enkel voor deze Lijnen/Ritten worden ingezet, geen maximumleeftijd vast. Dit vergroot de inzetmogelijkheden van ouder Zero-Emissiematerieel en kan zo bijdragen aan duurzaamheid.

| **Leeftijd van het Materieel** | |
|---|---|
| **4.3.1** | De Concessiehouder zorgt dat Materieel dat hij ter uitvoering van de Concessie inzet op ieder willekeurig moment tijdens de Concessie voldoet aan de volgende leeftijdseisen:<br>a. de leeftijd van Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 15 jaar;<br>b. de leeftijd van Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen, bedraagt niet meer dan 12 jaar;<br>c. de leeftijd van Auto's bedraagt niet meer dan 8 jaar.<br><br>Hierbij is in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 maatgevend. Indien een Voertuig eerder in het buitenland is ingezet, is de eerste toelating in het buitenland maatgevend. |
| **4.3.2** | In afwijking van het bepaalde in eis 4.3.1 geldt voor Zero-Emissiebussen die de Concessiehouder uitsluitend inzet voor Versterkingsritten, Spitslijnen en Scholierenlijnen geen leeftijdseis. |
| **4.3.3** | Bussen die de Concessiehouder gedurende de eerste Ontwikkelstap van de Concessie inzet zijn maximaal 8 jaar oud op het moment van eerste inzet in de Concessie. Deze eis geldt niet voor de volgende Bussen:<br>a. Zero-Emissiebussen zoals genoemd in eis 4.1.3, en<br>b. Zero-Emissiebussen als bedoeld in eis 4.3.2. |
| **4.3.4** | De Concessiehouder vervangt voor eigen rekening en risico Voertuigen die op enig moment niet langer aan de leeftijdseisen voldoen. |
| **4.3.5** | De Concessiehouder vervangt het interieur van Zero-Emissiebussen die vallen onder de Overnameregeling en voor Bussen die hij inzet voor uitvoering van Brabantliners uiterlijk in het negende jaar na eerste toelating. Deze interieurvervanging omvat ten minste de vervanging van de bekleding van stoelen en het herstellen van oppervlakken van handgrepen, zijwanden en vloeren naar nieuwstaat. De interieurvervanging laat eis 4.6.4 onverlet. Indien de Concessieverlener een opvolger voor de Bravo Brandguide vaststelt, neemt de Concessiehouder deze als uitgangspunt voor de interieurvervanging. |

## 4.4 Toegankelijkheid

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel toegankelijk is, zodat zoveel mogelijk mensen van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken. Door dit te doen, draagt de Concessiehouder bij aan de realisatie van één van de doelen van de Concessie, namelijk dat reizen met het Openbaar Vervoer vanzelfsprekend is voor inwoners en bezoekers van Concessiegebied, en aan de uitvoering van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032. De Concessieverlener eist in dat kader de inzet van rolstoeltoegankelijke Bussen en Auto's. Alleen voor Bussen die de

Concessiehouder uitsluitend inzet voor de uitvoering van Brabantliners staat de Concessieverlener (tot en met Dienstregelingjaar 2030) niet-rolstoeltoegankelijke Bussen toe. Voor deze Lijnen bestaat altijd een rolstoeltoegankelijke alternatieve reismogelijkheid met Bus en/of trein.

| **Toegankelijkheid** | |
|---|---|
| **4.4.1** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van eerste inzet in de Concessie voldoet aan:<br>a. geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer', en<br>b. de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicaties 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 219c) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b) en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 of diens opvolger(s). |
| **4.4.2** | De Concessiehouder werkt mee aan het behalen van de gestelde doelstellingen en bijbehorende acties uit het Uitvoeringsprogramma 2024-2028[20] en het Uitvoeringsprogramma 2029-2032 die door de Provincie in het kader van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 respectievelijk wordt opgesteld. |
| **4.4.3** | Bussen die de Concessiehouder inzet voor uitvoering van de Concessie zijn Lagevloerbussen of Low-entrybussen. In afwijking van het bepaalde in de vorige volzin is het de Concessiehouder toegestaan om Hogevloerbussen in te zetten voor de uitvoering van Brabantliners |
| **4.4.4** | In afwijking van het bepaalde in eis 4.4.3 zet de Concessiehouder op de Stadslijnen Eindhoven uitsluitend Lagevloerbussen in, waarbij geldt dat Bussen langer dan 9,5 meter ten minste drie deurpartijen hebben (één instapdeur en ten minste twee uitstapdeuren) en Gelede Bussen ten minste vier deurpartijen hebben (één instapdeur en ten minste drie uitstapdeuren). |
| **4.4.5** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het Materieel plaats is voor ten minste één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten, en dat het Personeel over de kennis beschikt hoe dit te doen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel het Voertuig betreedt. |
| **4.4.6** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel beschikt over ten minste één zitplaats die geschikt is voor Reizigers met een mobiliteitsbeperking en als zodanig wordt aangegeven. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat |

[20] Het Uitvoeringsprogramma 2024-2028 Bestuursakkoord Toegankelijkheid is op 16 april 2024 vastgesteld. Het document kan geraadpleegd worden via deze link: https://noordbrabant.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/48ff5378-83ca-4276-a074-69c8f6e9b1fb?documentId=93dbaa1c-b34b-4975-ac87-ad575edaa9bc&agendaItemId=d0526ac5-7353-48d7-958a-39f759c89474#

| | |
|---|---|
| | deze zitplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger met een mobiliteitsbeperking het Voertuig betreedt. |
| **4.4.7** | De Concessiehouder voorziet Lagevloerbussen en Low-entrybussen van een adequaat functionerende oprijplaat. In geval van een handbediende oprijplaat zorgt de Concessiehouder ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het uitklappen van de oprijplaat indien een Reiziger daarom verzoekt. |
| **4.4.8** | De Concessiehouder voorziet Hogevloerbussen van een rolstoellift, een knielinstallatie, en zorgt ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het gebruik van de rolstoellift indien een Reiziger daarom verzoekt. |
| **4.4.9** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Auto's, waaronder Buurtbussen, zijn uitgerust met een voorziening waarmee Reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gemakkelijk het Voertuig kunnen betreden. De Concessiehouder treedt in overleg met Buurtbusverenigingen en zorgt ervoor dat Personeel en Buurtbuschauffeurs hierbij assistentie verlenen. |
| **4.4.10** | De Concessiehouder denkt proactief mee over het realiseren van inclusieve mobiliteit in het Concessiegebied en verleent zijn medewerking aan de uitvoering van initiatieven en maatregelen op dit gebied. |

## 4.5 Uiterlijk en reclame Materieel

Om ervoor te zorgen dat het systeem van Gedeelde Mobiliteit in heel Brabant voor iedereen begrijpelijk is, moet het Openbaar Vervoer onder de merknaam en in de huisstijl van Bravo en het Materieel conform de Bravo Brandguide worden uitgevoerd.

Onder deze merknaam vallen verschillende Productformules. De Productformule Bravo*direct* wordt op de Bravo*direct*lijnen voorgeschreven (zie paragraaf 3.2). Daarnaast heeft de Concessiehouder de mogelijkheid om andere Productformules te voeren (zie paragraaf 9.2).

| **Uiterlijk van het Materieel en reclame** | |
|---|---|
| **4.5.1** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het uiterlijk van het Materieel voldoet aan het bepaalde in de Bravo Brandguide. |
| **4.5.2** | De Concessiehouder zet Bussen die zijn uitgevoerd volgens een bepaalde Productformule alleen en consistent in op Lijnen die volledig voldoen aan de bij de betreffende Productformule behorende eisen, daaronder begrepen de vervoerkundige eisen zoals beschreven in hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen. |
| **4.5.3** | De Concessiehouder voert de Productformule Bravo*direct* uitsluitend indien het Programma van Eisen dat verplicht, dan wel indien de Concessieverlener daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend. |
| **4.5.4** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Bussen die hij op Lijnen inzet die onder een bepaalde Productformule worden uitgevoerd, voldoen aan de eisen voor deze |

| | |
|---|---|
| | Productformule zoals opgenomen in de Bravo Brandguide en een voor Reizigers extra wervende uitstraling hebben. |
| **4.5.5** | De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Concessie de Bravo Brandguide, de vormgeving van bussen, en de kleurstelling en/of benaming van Productformules te wijzigen. De Concessiehouder werkt zonder voorbehoud aan de implementatie van deze wijzigingen mee. In voorkomende gevallen zal de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken maken over een vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte kosten van de aanpassing van de uitstralingen/of naamstelling van het betreffende Materieel. |
| **4.5.6** | Het is de Concessiehouder toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandguide, voor eigen rekening en risico reclame te voeren op het Materieel. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder. Als de Concessieverlener oordeelt dat reclame op het Materieel niet in Lijn is met het bepaalde in de Bravo Brandguide dan wel dat de reclame de regels van het betamelijke overschrijden, aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, dan verwijdert de Concessiehouder de betreffende reclame onverwijld en voor eigen rekening. |
| **4.5.7** | In afwijking van het bepaalde in eis 4.5.6, is het de Concessiehouder niet toegestaan om reclame te voeren op Buurtbussen (zie voor reclame op Buurtbussen eis 4.7.2). |
| **4.5.8** | De Concessieverlener is gerechtigd om op 25% van het Materieel dat op door de Concessieverlener aan te wijzen Lijnen wordt ingezet, reclame te (laten) plaatsen voor niet-commerciële of ideële doeleinden, zonder hiervoor een vergoeding aan de Concessiehouder ter compensatie van gederfde reclame-inkomsten verschuldigd te zijn. De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Concessieverlener. |

## 4.6 Comfort en netheid van het Materieel

Om te zorgen dat Reizigers een comfortabele reis hebben die bijdraagt aan een goede ritbeleving, treft de Concessiehouder ten minste de maatregelen ten aanzien van de inrichting en uitrusting en het onderhoud en de reiniging van het Materieel zoals beschreven in deze paragraaf.

| **Comfort** | |
|---|---|
| **4.6.1** | De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Materieel in dat Reizigers in elk geval een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, een goed en ononderbroken zicht naar buiten en een gebruiksvriendelijke indeling biedt. |

| | |
|---|---|
| **4.6.2** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen reizen en voldoet daarbij ten minste aan de volgende eisen:<br>a. het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen. Stoelen in Bussen die de Concessiehouder inzet voor uitvoering van Brabantliners zijn voorzien van een hoge rugleuning;<br>b. het Materieel, niet zijnde Buurtbussen, is voorzien van voldoende beenruimte zodanig dat de Tussenruimte in coachopstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 74 centimeter, en nooit minder dan 72 centimeter, bedraagt en dat de Tussenruimte in vis-à-vis opstelling nooit minder dan 130 centimeter bedraagt;<br>c. de Bussen zijn voorzien van voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden (deze eis geldt niet voor Bussen die volgens de wet niet voorzien mogen zijn van staanplaatsen);<br>d. Bussen die nieuw zijn op het moment van eerste inzet in de Concessie zijn voorzien van ten minste 1 USB A+C poort per stoel, die zodanig is geplaatst dat deze zich niet boven het hoofd van Reizigers bevindt;<br>e. het Materieel is voorzien van goede vering;<br>f. het Materieel is voorzien van prettige verlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig;<br>g. de binnen- en buitenzijde van het Materieel is schoon;<br>h. het Materieel is voorzien van voldoende prullenbakken, een goed uitgeruste EHBO-doos en een goedgekeurde brandblusser;<br>i. het geluiddrukniveau in het Materieel, gemeten conform de “stationary test” zoals beschreven in paragraaf 8.4.3 van NEN-ISO 5128:1990, bedraagt niet meer dan 75 dB (A);<br>j. de in het Materieel aanwezige geluidsinstallaties worden alleen gebruikt voor het verstrekken van reisinformatie;<br>k. het Materieel is voorzien van goed werkende ventilatie, airconditioning en verwarming; en<br>l. in het Materieel geldt te allen tijde een algeheel rookverbod, zowel voor Reizigers als voor het Personeel en Buurtbuschauffeurs. |
| **4.6.3** | In afwijking van eis 4.6.2 sub b zorgt de Concessiehouder ervoor dat in het Materieel dat de Concessiehouder uitsluitend op HOV-Stadslijnen en Stadslijnen inzet de Tussenruimte in coachopstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter en nooit minder dan 68 centimeter bedraagt. |
| **4.6.4** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het Materieel dat wordt ingezet op de lijnen naar Eindhoven Airport voldoende bagageruimte beschikbaar is. |

| | |
|---|---|
| **4.6.5** | De Concessiehouder onderhoudt het Materieel zodanig dat het Materieel op de volgende beeldmeetlatten van de Kwaliteitscatalogus ov-voertuigen 2014 van CROW of diens opvolger(s) blijvend voldoet aan het kwaliteitsniveau A ('Heel'):<br>a. Buitenkant Voertuig (aanrijdzijde en voorkant) – beschadigingen;<br>b. Contactpunten en kleine elementen (bagagerek) – beschadigingen;<br>c. Deur (inclusief tussendeur) – beschadigingen, volledigheid en werking;<br>d. Rolstoel- en buggyvoorzieningen – beschadigingen en werking;<br>e. Vloer – beschadigingen;<br>f. Wanden en plafonds – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);<br>g. Zitelement – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);<br>h. Vloer, wanden en plafonds – dekking coating/folie;<br>i. Zitelement – dekking coating/folie, en<br>j. Ramen (exclusief voorruit) – krassen, sterren en barsten. |
| **4.6.6** | De Concessiehouder zorgt dat Reizigers in Voertuigen die met een WiFi-systeem zijn uitgerust, gratis en zonder registratie van het WiFi-systeem gebruik kunnen maken en dat veilig gebruik van het WiFi-systeem gewaarborgd is. |

## 4.7 Buurtbussen

De Concessiehouder vervult ten aanzien van Buurtbuslijnen een faciliterende rol. Dat houdt in dat hij Buurtbussen beschikbaar stelt en onderhoudt en dat hij de Buurtbuschauffeurs ondersteunt bij de uitvoering van de Buurtbuslijnen.

| **Buurtbussen** | |
|---|---|
| **4.7.1** | De Concessiehouder stelt aan de Buurtbusverenigingen voldoende Buurtbussen beschikbaar om de Dienstregeling van de door hen verzorgde Buurtbuslijnen te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder zorgt voor extra Buurtbussen ten behoeve van vervangende inzet vanwege technische mankementen en onderhoud en Versterkingsritten. |
| **4.7.2** | Het is Buurtbusverenigingen toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandguide, reclame te voeren op Buurtbussen. De kosten die hiermee gemoeid zijn en de inkomsten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van, respectievelijk komen volledig ten goede aan de betreffende Buurtbusvereniging. |
| **4.7.3** | De Concessiehouder beschrijft voor de aanvang van de Concessie hoe hij de instroom van Zero-Emissiebuurtbussen ter hand neemt en hoe hij de Buurtbusverenigingen hierbij betrekt. |

# 5. Uitvoeringskwaliteit

De Concessieverlener streeft naar een ‘excellente’ uitvoeringskwaliteit en verwacht van de Concessiehouder een betrouwbare uitvoering van het geplande aanbod, dat wil zeggen, weinig Rituitval, punctueel en regelmatig rijden, inzet van voldoende capaciteit afgestemd op de vraag van Reizigers. Dit geldt ook bij Evenementen waarbij een extra reizigersvraag is te voorzien.

Een excellente uitvoering is cruciaal om het Openbaar Vervoer een betrouwbare en toekomstvaste basis te laten vormen van het systeem van Gedeelde Mobiliteit en Reizigers een zekere en vanzelfsprekende reis te bieden. Daarbij is de Concessiehouder verplicht om een Open-instapregime op ten minste een deel van de lijnen in te voeren, om halteertijd te besparen en de kwaliteit van het ov te verhogen.
De Concessieverlener monitort de uitvoeringskwaliteit continu aan de hand van een aantal Kernprestatie-indicatoren (KPI’s), onder meer op het gebied van reizigerstevredenheid, Rituitval, punctualiteit en het voldoen aan de vervoerplicht (zie ook hoofdstuk 14 en Bijlage B7 (KPI’s) voor de eisen ten aanzien van het aanleveren van informatie voor het monitoren van deze KPI’s). De Concessieverlener beschikt daarbij over meerdere sturingsinstrumenten om ervoor te zorgen dat de Concessiehouder minimaal voldoet aan de normen zoals opgenomen in dit hoofdstuk. Deze sturingsinstrumenten, waaronder een Bonus-/Malusregeling en Boeteregeling, worden uitgewerkt in de Financiële bepalingen.

## 5.1 Vervoerplicht, vervoerscapaciteiten en zitplaatskans, instapregime

Voor Reizigers is het belangrijk om zekerheid te hebben dat als zij op een Halte staan ze ook met de eerstvolgende Rit mee kunnen (= vervoerplicht). Deze zekerheid is ook gewenst rondom Evenementen waarbij een extra Vervoervraag is voorzien. Specifiek speelt dit voor thuiswedstrijden van PSV. Uit onderzoek blijkt dat thuiswedstrijden van PSV tot een extra vervoersvraag leiden op de reguliere lijnen richting station/centrum vanaf ongeveer 1,5 uur voor de wedstrijd en tot 2 uur na de wedstrijd in tegengestelde richting. Het PSV-stadion wordt de komende jaren verder uitgebreid wat tot een extra vervoersvraag leidt. Dit leidt ertoe dat de vervoersvraag op meerdere lijnen naar het centrum/station verder toeneem[21]. Bij een klein aantal wedstrijden (risicowedstrijden en wedstrijden met heel veel supportersbussen) is niet alle infrastructuur rondom het Philipsstadion beschikbaar. Vroegtijdige afstemming met PSV is dan extra belangrijk. De mate waarin de vervoerplicht hier geldt is afhankelijk van de afspraken.

[21] PSV is voornemens om afspraken te maken met bedrijven om tijdens thuiswedstrijden extra parkeercapaciteit beschikbaar te stellen op momenten dat de bedrijven deze parkeercapaciteit zelf niet benutten (De Run, HTC, BIC-Noord). Hier geldt de vervoerplicht niet zolang er geen sluitende afspraken zijn tussen Concessiehouder en PSV.

| Vervoerplicht | |
|---|---|
| **5.1.1** | De Concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij vervoert alle Reizigers in het bezit van een geldig Vervoerbewijs die bij een Halte aanwezig zijn met de eerstkomende Rit die in de Dienstregeling is opgenomen. |
| **5.1.2** | De vervoerplicht zoals genoemd in eis 5.1.1 geldt ook bij Evenementen. |
| **5.1.3** | Bij een niet te voorziene extra Vervoervraag voorkomt de Concessiehouder dat Reizigers op een Halte langer dan 30 minuten op de eerstvolgende Rit moeten wachten, zo nodig door zo spoedig mogelijk op eigen kosten Versterkingsritten in te zetten. |
| **5.1.4** | Bij een te voorziene extra Vervoervraag zet de Concessiehouder op voorhand extra capaciteit in. Dit kan in de vorm van grotere Voertuigen of extra in de Dienstregeling opgenomen Ritten. Indien dit niet toereikend blijkt, zet de Concessiehouder Versterkingsritten in om te voorkomen dat Reizigers niet met de eerstkomende Rit vervoerd kunnen worden. |

Naast een vervoerplicht verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij voldoende vervoerscapaciteit biedt om Reizigers comfortabel te vervoeren en waarbij zij op vrijwel alle Trajecten kunnen zitten.

| Vervoerscapaciteit en zitplaatskans | |
|---|---|
| **5.1.5** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op alle Ritten altijd kunnen zitten. |
| **5.1.6** | In afwijking van het bepaalde in eis 5.1.5 is het de Concessiehouder toegestaan dat Reizigers binnen de gemeentegrenzen van Eindhoven, Helmond en Veldhoven moeten staan onder de voorwaarde dat het aantal Reizigers in een Voertuig:<br>a. tijdens de Spits niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 70% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het betreffende Voertuig, en[22]<br>b. buiten de Spits niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 25% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het betreffende Voertuig. |
| **5.1.7** | De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Exploitatieplan aan welke capaciteit, uitgedrukt in aantallen zit- en staanplaatsen per Rit en per uur, hij inzet om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen. |
| **5.1.8** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat op iedere Rit de daadwerkelijk ingezette capaciteit niet lager is dan de geplande capaciteit zoals vermeld in het Exploitatieplan. |
| **5.1.9** | In aanvulling op het bepaalde in eis 5.1.8 zorgt de Concessiehouder ervoor dat de ingezette capaciteit op iedere Lijn steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen |

[22] Deze uitzondering geldt ook op lijnen naar het PSV-stadion en Eindhoven centrum vanaf 1,5 uur voorafgaand aan wedstrijden van PSV en op de lijnen vanuit het PSV-stadion en Eindhoven centrum tot 2 uur na afloop van wedstrijden van PSV

| | |
|---|---|
| | 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen. Indien de Concessiehouder vaststelt dat de geplande capaciteit zoals vermeld in het Exploitatieplan op een Lijn onvoldoende is (geworden) zet hij op de desbetreffende Lijn extra capaciteit in de vorm van grotere of extra Voertuigen en past hij indien nodig de Dienstregeling aan om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te blijven voldoen. |
| **5.1.10** | De Concessieverlener kan de Concessiehouder opdragen, binnen 4 weken na een daartoe gedaan schriftelijk verzoek van de Concessieverlener, op een Lijn extra capaciteit in te zetten indien de Concessieverlener bij de Concessiehouder twijfels heeft geuit of de capaciteit die de Concessiehouder op een Lijn inzet voldoende is om steeds aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen en:<br>a. uit actuele gegevens over het aantal Reizigers blijkt dat de geplande capaciteit op de desbetreffende Lijn zoals vermeld in het Exploitatieplan inderdaad onvoldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen, of<br>b. de Concessiehouder niet door middel van actuele gegevens over het aantal Reizigers kan aantonen dat de geplande capaciteit op deze Lijn zoals vermeld in het Exploitatieplan steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen. |

De Concessieverlener ziet, gezien de bestaande reizigersaantallen op de Lijnen tussen Eindhoven CS en Eindhoven Airport en Veldhoven De Run/MMC noodzaak voor, en gezien de verwachte reizigersgroei op deze en andere Lijnen, kansen voor het invoeren van een Open-instapregime.

| **Instapregime** | |
|---|---|
| **5.1.11** | De Concessiehouder voert vanaf start van de Concessie een Open-instapregime op de volgende Trajecten (ten minste voor de aangegeven Lijnen):<br>a. Eindhoven CS – WoensXL (alle HOV-Stadslijnen);<br>b. Eindhoven CS – Veldhoven De Run/MMC (alle HOV-Stadslijnen en HOV-Regiolijnen), en<br>c. Eindhoven CS – Strijp-S (alle Lijnen). |
| **5.1.12** | Het is de Concessiehouder toegestaan in zijn Ontwikkelplan voorstellen te doen voor het uitbreiden van het Open-instapregime. Uitbreiding kan zowel betrekking hebben op Trajecten of Lijnen waarop het Open-instapregime geldt, als op Haltes waarbij sprake is van een Open-instapregime. Daarbij besteedt de Concessiehouder ten minste aandacht aan:<br>a. De gevolgen voor het ov-gebruik en de ontwikkeling van de reizigersopbrengsten;<br>b. De gevolgen voor de Dienstregeling;<br>c. De communicatie richting Reizigers;<br>d. De indeling van de Voertuigen, en<br>e. De implicaties op en een strategie ten aanzien van de werkzaamheden rond Sociale Veiligheid. |

## 5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer

Voor Reizigers is het belangrijk dat zij zekerheid hebben dat hun Rit wordt uitgevoerd. Daarom verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich maximaal inspant om Rituitval te voorkomen en om wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt de overlast voor Reizigers te minimaliseren door Reizigers snel een goed reisalternatief te bieden.

| **Rituitval** | |
|---|---|
| **5.2.1** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Rituitval waarbij geen sprake is van Overmacht (zie eis 5.5.1) in enige kalendermaand:<br>a. in totaal niet meer dan 0,2% van het totaal aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten bedraagt, en<br>b. per Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt. |
| **5.2.2** | Indien een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken door hen te informeren over de gewijzigde vertrektijden en over het aanbod aan Vervangend Vervoer en alternatieve reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer). De Concessiehouder zorgt dat de klantenservice bereikbaar is om vragen van Reizigers hierover te beantwoorden. |
| **5.2.3** | Ingeval Reizigers bij Rituitval geen alternatieve reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk 30 minuten nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in. |
| **5.2.4** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Vervangend Vervoer als zodanig herkenbaar is en voldoende capaciteit biedt zodat alle Reizigers in ieder geval naar de gewenste Halte van de betreffende Lijn kunnen reizen. |

## 5.3 Punctualiteit en Aansluitingen

Bij betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de vraag of een Rit wordt uitgevoerd, maar ook om de vraag of een Rit op tijd en zeker niet te vroeg vertrekt en, om Aansluitingen te kunnen halen, op tijd aankomt. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de Dienstregeling punctueel uitvoert en daarbij in ieder geval voldoet aan de in deze paragraaf opgenomen normen, waaronder het nooit te vroeg vertrekken vanaf Beginpunten, Knooppunten en Flex-overstappunten.

| **Punctualiteit** | |
|---|---|
| **5.3.1** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten niet eerder vanaf een Beginpunt, Knooppunt en Flex-overstappunt vertrekken dan is vastgelegd in de Dienstregeling. |
| **5.3.2** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 90%:<br>a. binnen 180 seconden na de vertrektijd zoals vermeld in de Dienstregeling vanaf het Beginpunt, Knooppunten en Flex-overstappunten van de betreffende Rit vertrekt; |

| | |
|---|---|
| | b. binnen 180 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Dienstregeling op Knooppunten, Flex-overstappunten en het Eindpunt van de betreffende Rit arriveert. |
| **5.3.3** | De Concessieverlener betrekt de prestaties van de Buurtbuslijnen in beginsel niet bij de bepaling of de Concessiehouder in enige kalendermaand heeft voldaan aan de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2. Indien de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2 voor een Buurtbuslijn niet haalbaar blijken te zijn, treedt de Concessiehouder met de betreffende Buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe de uitvoering van de Dienstregeling van de betreffende Buurtbuslijn verbeterd kan worden. |

Een punctuele uitvoering van de Dienstregeling is een vereiste met het oog op de betrouwbaarheid van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Dit geldt in het bijzonder voor Reizigers die een overstap op de trein of een aansluitende Rit willen halen of die met het Flex-vervoer verder willen reizen.

| **Aansluitingen** | |
|---|---|
| **5.3.4** | De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in tabel B2-1 benoemde Knooppunten, Aansluitingen tussen Lijnen behorend tot de Concessie, Aansluitingen op treinen en lijnen vanuit aangrenzende concessiegebieden en vermeldt deze Aansluitingen in de Dienstregeling. |
| **5.3.5** | De Concessiehouder spant zich maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen te realiseren door een Voertuig te laten wachten op het Voertuig van de Rit waarop Aansluiting wordt geboden of door Vervangend Vervoer aan te bieden. De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling waarin is vastgelegd hoe lang een Voertuig wacht om een Aansluiting te bieden. De Concessiehouder legt in een koppelvlakbericht als EarliestExpectedDepartureTime vast of een Voertuig wel of niet wacht op een vertraagde Rit. |
| **5.3.6** | De Concessiehouder garandeert in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie behoren en de laatste Aansluiting van een Lijn die tot de Concessie behoort op de trein. Indien deze Aansluiting niet wordt gerealiseerd, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in en neemt hij daarbij het bepaalde in eis 5.2.4 in acht. De Concessiehouder mag er ook voor kiezen om tegen eigen kosten Reizigers die van de Aansluiting gebruik wilden maken thuis te (laten) brengen. |
| **5.3.7** | Na overleg met de Concessiehouder en gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kan de Concessieverlener gedurende de looptijd van de Concessie Knooppunten en Flex-overstappunten toevoegen of laten vervallen. |

## 5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling

De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden bij afwijkingen van de Dienstregeling, zoals routewijzigingen bij werkzaamheden of Evenementen (zie voor de eisen ten aanzien van het informeren van Reizigers in deze situaties ook paragraaf 7.5).

| Afwijkingen van de Dienstregeling | |
|---|---|
| **5.4.1** | Wanneer Ritten als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen niet overeenkomstig de Dienstregeling uitgevoerd kunnen worden, moet de Concessiehouder deze Ritten via een Alternatieve Route verrichten. Indien geen Alternatieve Route beschikbaar is, bedient de Concessiehouder zoveel mogelijk Haltes zoals opgenomen in de Dienstregeling, bijvoorbeeld door een Lijn in twee delen aan weerszijden van een wegafsluiting te splitsen. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de Alternatieve Route(s) toe aan de Concessieverlener. |
| **5.4.2** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden van de routewijzigingen als bedoeld in eis 5.4.1. De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan één week duren minimaal 5 werkdagen van tevoren in de op zijn website gepubliceerde Dienstregeling en neemt daarbij het bepaalde in eis 7.5.3 in acht. |
| **5.4.3** | Het is de Concessiehouder niet toegestaan om bij langere Routes als gevolg van wegomleidingen hogere Tarieven/reiskosten bij Reizigers in rekening te brengen, tenzij de Concessieverlener hier vooraf op verzoek van de Concessiehouder mee heeft ingestemd. |
| **5.4.4** | Hogere Exploitatiekosten voor de Concessiehouder – anders dan bedoeld in artikel 12 van de Financiële bepalingen – als gevolg van wegomleidingen bij wegwerkzaamheden of Evenementen die niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed, komen tijdens de eerste twee maanden voor rekening en risico van de Concessiehouder. Indien een wegomleiding langer dan twee maanden duurt komen de hogere Exploitatiekosten, voor zover deze niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed en Concessiehouder heeft aangetoond dat hij zich heeft ingespannen om deze kosten van de betreffende Wegbeheerder(s) vergoed te krijgen, voor rekening van de Concessieverlener vanaf de derde maand. |
| **5.4.5** | De Concessiehouder mag in het Tactisch Ontwikkelteam voorstellen doen om de extra kosten van omleidingen te beperken door een tijdelijke aanpassing van de Dienstregeling, waarbij wordt gestreefd naar een klantvriendelijke oplossing. |

## 5.5 Overmacht

Reizigers verwachten te allen tijde een excellente uitvoeringskwaliteit, maar soms zijn afwijkingen van de Dienstregeling niet te voorkomen door en te verwijten aan de Concessiehouder: zogenaamde situaties van Overmacht.

| Overmacht | |
|---|---|
| **5.5.1** | Overmacht betreft elke gebeurtenis die de Concessiehouder beperkt of hindert 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, zoals extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval waarbij het KNMI code Rood afgeeft), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, een catastrofe of een ander ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder. |
| **5.5.2** | Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan:<br>a. tekort aan Personeel en/of Materieel;<br>b. lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele Onderaannemers; en<br>c. toegenomen verkeersdrukte en structureel voorkomende files. |
| **5.5.3** | In geval van een situatie van Overmacht spant de Concessiehouder zich maximaal in om zoveel mogelijk aan dit Programma van Eisen en zijn Inschrijving te blijven voldoen en de Dienstregeling zo volledig mogelijk te blijven uitvoeren. De Concessiehouder spant zich daarnaast in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers en de Concessieverlener zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. |
| **5.5.4** | Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van Overmacht, hoeft de Concessiehouder niet te voldoen aan de eisen ten aanzien van de uitvoering van de Dienstregeling zoals opgenomen in paragrafen 5.1 tot en met 5.3. Ritten die gepland waren en al dan niet uitgevoerd zijn ten tijde van deze omstandigheden worden niet meegenomen bij de beoordeling van de realisatie van de in paragrafen 5.2 en 5.3 genoemde normen. |
| **5.5.5** | In geval van een situatie van Overmacht meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de Concessieverlener en doet hij in elk geval binnen 2 werkdagen nadat de betreffende situatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen dat ten minste een beschrijving omvat van:<br>a. de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht;<br>b. de gevolgen die de situatie van Overmacht heeft gehad voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Dienstregeling uit te voeren;<br>c. de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde zoveel als mogelijk de situatie van Overmacht op te heffen dan wel de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling te beperken; en |

| | |
|---|---|
| | d. alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht. |

## 5.6 Compensatieregeling

Reizigers die te maken hebben gehad met een ondermaatse uitvoeringskwaliteit (waarbij niet wordt voldaan aan de eisen in dit hoofdstuk) hebben recht op een compensatie op grond van een Compensatieregeling.

| **Compensatieregeling** | |
|---|---|
| **5.6.1** | De Concessiehouder hanteert een Compensatieregeling. De Compensatieregeling compenseert de betreffende Reizigers (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien:<br>a. deze Reizigers langer dan 30 minuten op een Halte moeten wachten dan wel meer dan 30 minuten vertraging oplopen, omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in paragraaf 5.1 (Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans, instapregime), paragraaf 5.2 (Rituitval en Vervangend Vervoer) en/of paragraaf 5.3 (Punctualiteit en Aansluitingen);<br>b. de Concessiehouder een Aansluiting die op de laatste Rit van een Lijn of trein geboden wordt niet realiseert en geen of onvoldoende invulling geeft aan de aansluitgarantie als bedoeld in eis 5.3.6, en/of<br>c. deze Reizigers hun aansluitende Rit met het Flex-vervoer missen en de houder van het betreffende Flex-contract bij deze Reizigers een extra Rit in rekening brengt, in welk geval de Concessiehouder de kosten van deze extra Rit compenseert. |
| **5.6.2** | De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Compensatieregeling de geldende wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een Compensatieregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling hiermee niet in strijd is. |
| **5.6.3** | De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Compensatieregeling. De Concessiehouder legt deze procedure voor de start van de Concessie ter instemming voor aan de Concessieverlener, nadat de Concessiehouder hierover advies heeft gevraagd aan het Reizigersoverleg Brabant, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |
| **5.6.4** | De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling, met inbegrip van de in eis 5.6.3 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers en in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website van Bravo. |

# 6. Infrastructuur

De kwaliteit van het Openbaar Vervoer zoals Reizigers die ervaren wordt mede bepaald door de kwaliteit van de voor het Openbaar Vervoer beschikbare Infrastructuur. Haltes en Routes markeren een aantal zekerheden die het Openbaar Vervoer aan Reizigers kan bieden en de inrichting van (de omgeving van) Haltes bepaalt mede of Reizigers drempelloos kunnen reizen. De gefaseerde schaalsprong van het Openbaar Vervoer die samenvalt met verschillende geplande werkzaamheden vraagt om nauwe samenwerking tussen betrokken Stakeholders om de beschikbaarheid van infrastructuur zoveel mogelijk in stand te houden. De transitie naar Zero Emissie leidt daarnaast tot opgaven als het gaat om de tijdige realisatie van Energievoorziening en Laadinfrastructuur ten behoeve van de Zero-Emissievoertuigen.

## 6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners

De Concessiehouder, de Concessieverlener en Wegbeheerders spelen allen een belangrijke rol als het gaat om de Routes en Haltes waar de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruik van kan maken. Wegbeheerders bepalen welke Infrastructuur voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer beschikbaar is (inclusief eventueel gebruik vluchtstrook van snelwegen) en zorgen voor vervanging, vernieuwing en duurzame instandhouding van wegen en voor aanleg, beheer en onderhoud van Haltes.

De provincie voorziet een belangrijke rol voor de OV-hoofdinfrastructuur in relatie tot de schaalsprong van het Openbaar Vervoer die met name in Eindhoven en aangrenzende gemeenten is voorzien. Tegelijkertijd vinden tijdens de looptijd van de Concessie grootschalige werkzaamheden plaats in het kader van de Multimodale Knoop Eindhoven (MMK) en op en nabij verschillende HOV-assen. De Concessieverlener wil doorstroming op HOV-assen ook tijdens deze werkzaamheden zoveel mogelijk kunnen garanderen, maar constateert ook dat er beperkt Routes beschikbaar zijn voor omleidingen. De Concessieverlener streeft er daarom naar om met Wegbeheerders en andere betrokken partijen concrete afspraken te maken over de beschikbare capaciteit (in termen van typen en aantallen Voertuigen) en kwaliteit (in termen van snelheid en doorstroming/betrouwbaarheid) van de OV-hoofdinfrastructuur in geval van grote en/of langdurige werkzaamheden in ruil voor toezeggingen voor een hoger bedieningsniveau. De Concessieverlener beoogt deze afspraken vast te leggen in een convenant die dan aan de aanbestedingsdocumenten zal worden toegevoegd zodat Inschrijvers een goed beeld hebben wat zij in ieder geval nog moeten doen en wat zij niet meer hoeven te doen wanneer OV-hoofdinfrastructuur tijdelijk niet of minder goed te gebruiken is.

Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder voorstellen doen voor aanpassingen van de beschikbare Infrastructuur. De Concessiehouder kan aan deze voorstellen geen rechten ontlenen: een besluit tot aanpassing van de beschikbare Infrastructuur wordt door de desbetreffende Wegbeheerder in samenspraak met de Concessiehouder genomen. Omgekeerd verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder Wegbeheerders adviseert over aanpassingen van de beschikbare Infrastructuur, waaronder wegomleidingen en wijzigingen van Haltes, die de belangen van het Openbaar Vervoer raken.

| Afstemming met Wegbeheerders en Concessieverlener | |
|---|---|
| **6.1.1** | De Concessiehouder conformeert zich aan de afspraken in het 'Convenant OV-hoofdinfrastructuur'[23] die de Concessieverlener met Wegbeheerders en andere betrokken partijen heeft gemaakt over de beschikbare capaciteit en kwaliteit van de OV-hoofdinfrastructuur in normale omstandigheden en bij grote en/of langdurige werkzaamheden, zoals vastgelegd. |
| **6.1.2** | De Concessiehouder zet zich, in samenwerking met de Concessieverlener en de Wegbeheerders, proactief in om de weginfrastructuur en Haltes in de Concessie in goede staat te houden. |
| **6.1.3** | De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert en die bevoegd is namens de Concessiehouder met de Wegbeheerders bindende afspraken te maken met betrekking tot het gebruik van de weginfrastructuur en Haltes ten behoeve van de uitvoering van de Concessie. |
| **6.1.4** | De Concessiehouder signaleert problemen met de weginfrastructuur, doorstroming en Haltes in het Concessiegebied en meldt deze bij de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder meldt structurele problemen bij de Concessieverlener en agendeert deze voor een overleg van het Tactisch Ontwikkelteam. |
| **6.1.5** | De Concessiehouder informeert Wegbeheerders, Gemeenten en Buurtbusverenigingen ten minste één maand voor ingebruikname over tijdelijke en permanente aanpassingen van Routes van (nieuwe) Lijnen. |
| **6.1.6** | De Concessiehouder en de Wegbeheerders wonen maandelijks het Regionaal Verkeerskundig Teamoverleg van de Regio Zuidoost-Brabant bij. Deze overleggen hebben onder meer tot doel voorgenomen aanpassingen van de weginfrastructuur en/of Haltes en de gevolgen daarvan voor het Openbaar Vervoer te bespreken. |
| **6.1.7** | De Concessiehouder neemt proactief deel aan overleggen met Stakeholders over grotere aanpassingen aan de weginfrastructuur en onderneemt proactief actie op basis van de informatie (onder meer uit Melvin[24]) over aanpassingen van de weginfrastructuur. |

## 6.2 Weginfrastructuur

De Concessiehouder maakt gebruik van de voor Openbaar Vervoer beschikbare weginfrastructuur: de Routes zoals bepaald in eis 3.1.9. De Concessiehouder wordt geacht zijn Dienstregeling af te stemmen op de beschikbaarheid, capaciteit en kenmerken van de weginfrastructuur, waaronder OV-infrastructuur zoals vrije busbanen, busstations en de vluchtstrook als gebruik door de Bus is

[23] Het 'Convenant OV-hoofdinfrastructuur' is nog niet vastgesteld en wordt nog nader uitgewerkt. Als er geen convenant tot stand komt, vervalt deze eis. De naam van dit convenant is onder voorbehoud en kan wijzigen.
[24] Melvin staat voor MELden van Verstoringen in de Infrastructuur in Nederland. Melvin is het meldsysteem voor Wegbeheerders voor het melden van wegwerkzaamheden en Evenementen. De meldingen in Melvin zijn zichtbaar op de publiekswebsite als deze door de Wegbeheerder zijn gepubliceerd.

toegestaan. Het beheer en onderhoud van de weginfrastructuur maakt geen deel uit van de Concessie: dit is de verantwoordelijkheid van Wegbeheerders.

| Weginfrastructuur | |
|---|---|
| **6.2.1** | De Concessiehouder benut alle OV-hoofdinfrastructuur, zowel bestaande als nieuw aan te leggen, tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder een ontheffing verleent. De Concessiehouder is voor het gebruik van de OV-Hoofdinfrastructuur geen vergoeding verschuldigd aan de betreffende Wegbeheerder en voor het gebruik van het busstation Eindhoven Airport geen vergoeding verschuldigd aan Eindhoven Airport. |
| **6.2.2** | De Concessiehouder stemt zijn Dienstregeling en de inzet van Materieel af op de eigenschappen van de weg- en OV-hoofdinfrastructuur, waaronder lengte, hoogte, breedte, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast en capaciteit van Haltes. |
| **6.2.3** | De Concessiehouder houdt rekening met medegebruik van OV-hoofdinfrastructuur door in ieder geval hulpdiensten en aanbieders van andere vervoersvormen waaraan de betreffende Wegbeheerder een ontheffing op het verbod tot gebruik van de OV-hoofdinfrastructuur heeft verleend. |

## 6.3 Haltes

Haltes vervullen een belangrijke rol binnen een ov-netwerk. De Concessiehouder heeft er belang bij dat Haltes op de juiste plaats liggen en goed zijn ingericht. Tegelijkertijd leidt de mogelijkheid dat Haltes worden gewijzigd of opgeheven tot onzekerheid en daarmee onrust bij inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. Bij de start van de Concessie gelden de bestaande Haltes daarom als uitgangspunt voor de Concessiehouder voor de uitvoering van de Dienstregeling. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder met voorstellen komen om Haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren. De Concessiehouder kan geen rechten aan deze voorstellen ontlenen. De kosten voor aanpassing of verplaatsing van Haltes zijn voor rekening van de desbetreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder voorziet alle Haltes van een Haltepaal en Haltebord en informatie over het Openbaar Vervoer waarmee de Haltes worden bediend.

| Te gebruiken Haltes | |
|---|---|
| **6.3.1** | De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes. Het is aan de Concessiehouder om de Wegbeheerder zo nodig op deze verantwoordelijkheid te wijzen. |
| **6.3.2** | De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Haltes vermeld in het Centraal Halte Bestand (CHB)[25]. De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals |

[25] Zie bijvoorbeeld https://halteviewer.ov-data.nl/ of http://data.ndovloket.nl/haltes/

| | |
|---|---|
| | opgenomen in het Centraal Halte Bestand (CHB). |
| **6.3.3** | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het juist invoeren en actueel houden van stamgegevens per Halte in het Centraal Halte Bestand (CHB). Dit geldt niet voor Haltes die uitsluitend voor het Flex-vervoer worden gebruikt. Met stamgegevens worden bedoeld:<br>a. haltenaam<br>b. windroosrichting (rijrichting)<br>c. type Halte (regulier / seizoenshalte / tijdelijk (bij omleiding) / calamiteit)<br>d. status Halte (beschikbaar (actief) / vervallen / buiten gebruik / gepland) |
| **6.3.4** | De Concessiehouder kan in zijn Inschrijving en/of tijdens de looptijd van de Concessie in het Tactisch Ontwikkelteam voorstellen doen voor het laten vervallen, toevoegen of verplaatsen van Haltes. |
| **6.3.5** | De Concessiehouder neemt de bestaande Haltepalen en Halteborden om niet over van de huidige concessiehouder dan wel de Wegbeheerders. |
| **6.3.6** | De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor plaatsing, beheer, onderhoud en reiniging van Haltepalen en Halteborden op alle Haltes in het Concessiegebied. De Concessiehouder voert de Halteborden (L3-formaat) conform de Bravo Brandguide uit. |
| **6.3.7** | De Concessiehouder plaatst op verzoek van de Concessieverlener Haltepalen en Halteborden ten behoeve van het Flex-vervoer in het Concessiegebied waarvoor hij, in afwijking van het bepaalde in eis 6.3.6, een vergoeding voor de gemaakte kosten aan de Concessieverlener mag vragen. |
| **6.3.8** | De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltepalen vooraf in het Tactisch Ontwikkelteam. |
| **6.3.9** | De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht. |
| **6.3.10** | De Concessiehouder past na voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder(s) Haltepalen en Halteborden bij Haltes in het Concessiegebied waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of Lijnen van concessiehouders van aangrenzende Concessies halteren aan het alleengebruik door Flex-vervoer aan of verwijdert de Haltepalen en Halteborden op de betreffende Haltes wanneer deze niet (meer) gebruikt worden als opstaphalte voor het Flex-vervoer. |
| **6.3.11** | De Concessiehouder draagt de Haltepalen en Halteborden aan het eind van de Concessie om niet over aan de opvolgende concessiehouder, tenzij hij met de opvolgende concessiehouder anders overeenkomt. |

## 6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen

Om tijdens de Implementatieperiode de risico's voor de Concessiehouder te verkleinen en de beschikbaarheid van stroom te kunnen garanderen, heeft de Concessieverlener vier Stallingslocaties in Helmond, Westerhoven, Reusel, en Park Forum Oost (Eindhoven) verworven en/of gerealiseerd. De Stallingslocaties in Helmond en Westerhoven zijn nieuwe locaties waar de Concessiehouder zelf nog een Stalling dient te realiseren. Op de Stallingslocatie in Reusel bevindt zich al wel een Stalling waarvan de Concessiehouder zelf moet beoordelen of deze qua inrichting en voorzieningen aansluit bij zijn behoeften. Voor een vijfde Stallingslocatie aan de Prof. Dr. Dorgelolaan nabij busstation Neckerspoel in Eindhoven heeft de Concessieverlener met de verhuurder de afspraak gemaakt dat de Stalling op deze locatie beschikbaar blijft voor de uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder is verplicht deze vijf Stallingslocaties te gebruiken ter uitvoering van de Concessie. Concrete gegevens over de aanwezige of geplande Laadinfrastructuur per Stalling, (gepland) beschikbaar vermogen en verdere voorzieningen zijn opgenomen in Bijlage B6 (Laadinfrastructuur op Stallingen). Als de Concessiehouder aanvullende Stallingen wil ontwikkelen, dient de Concessiehouder dit uit eigen initiatief te organiseren. De Concessieverlener zal in het Bestek voorwaarden opnemen waaronder dit mogelijk is.

| Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen | |
|---|---|
| **6.4.1** | De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van voldoende Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in eis 19, lid 6c van de CAO Openbaar Vervoer) voor een betrouwbare uitvoering van de Concessie alsmede voor het beheer en onderhoud van de Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen. |
| **6.4.2** | De Concessiehouder is verplicht de Stallingen op de Stallingslocaties Eindhoven Prof. Dr. Dorgelolaan, Eindhoven Park Forum Oost, Helmond, Westerhoven en Reusel te gebruiken ter uitvoering van de Concessie en neemt daarbij het gestelde in Bijlage B6 (Laadinfrastructuur op Stallingen) in acht. |
| **6.4.3** | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, ontwikkeling, realisatie en financiering van Stallingen op de Stallingslocaties Helmond en Westerhoven, voor eventuele aanpassingen aan de Stalling op de Stallingslocatie Reusel en voor de voorbereiding, ontwikkeling, realisatie en financiering van eventuele Stallingen en Stallingslocaties in aanvulling op de in eis 6.4.2 genoemde Stallingen en Stallingslocaties. |

## 6.5 Laadinfrastructuur

De verantwoordelijkheid voor het bepalen van de Laadlocaties ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen en het aanleggen, beheren en onderhouden van de Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur op deze Laadlocaties ligt bij de Concessiehouder. Hierbij schrijft de Concessieverlener geen specifieke techniek voor maar laat de keuze hiervoor aan de Inschrijver. Tegelijkertijd constateert de Concessieverlener dat de batterij-elektrische techniek wijdverbreid is

waarbij de realisatie van de daarvoor benodigde Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur lange doorlooptijden kent. Bovendien dient de Concessiehouder batterij-elektrische Zero-Emissiebussen over te nemen van de huidige concessiehouder. Daarom onderneemt de Concessieverlener acties om de batterij-elektrische techniek te faciliteren. Zo heeft de Concessieverlener, deels in samenwerking met de huidige concessiehouder, voorbereidingen getroffen voor de realisatie van grootzakelijke netaansluitingen op de vijf in paragraaf 6.4 beschreven Stallingen (zie Bijlage B6 Laadinfrastructuur op Stallingen). Voorts heeft de Concessieverlener geregeld dat de Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur op de Stallingen Eindhoven Prof. Dr. Dorgelolaan en Reusel beschikbaar blijven voor de uitvoering van de Concessie waarbij een Overnameverplichting voor de Concessiehouder geldt.

| **Laadinfrastructuur** | |
|---|---|
| **6.5.1** | De Concessiehouder treft alle voorbereidingen en realiseert alle voorzieningen die nodig zijn om Zero-Emissievoertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te kunnen zetten. |
| **6.5.2** | De Concessiehouder neemt Laadinfrastructuur over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage Q (Overnameregeling Zero-Emissiebussen) bij de Aanbestedingsleidraad. |
| **6.5.3** | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie, het beheer en de financiering van Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B6 (Laadinfrastructuur op Stallingen). |
| **6.5.4** | De Concessiehouder onderhoudt de Laadinfrastructuur conform de voorschriften van de betreffende garantiegever en wel zodanig dat hij voldoet aan de voorwaarden die deze garantiegever aan de Gegarandeerde inzetperiode van de Laadinfrastructuur verbindt. |
| **6.5.5** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Laadinfrastructuur ook bij extreme weersomstandigheden zoals een hittegolf naar behoren blijft functioneren. |
| **6.5.6** | De Concessiehouder stemt wijzigingen aan weginfrastructuur en/of Haltes als gevolg van aanleg van Laadinfrastructuur dan wel Energievoorzieningen af met de desbetreffende Wegbeheerder(s). De Concessiehouder heeft daarbij oog voor de ruimtelijke inpassing en volgt aanwijzingen van de Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen op. |
| **6.5.7** | De Concessiehouder verleent medewerking aan onderzoek naar medegebruik van de Laadinfrastructuur, bijvoorbeeld medegebruik door andere modaliteiten, andere concessiehouders of voor andere doeleinden dan het uitvoeren van Openbaar Vervoer. |
| **6.5.8** | De Concessiehouder realiseert in overleg met de Buurtbusverenigingen tijdig de benodigde Laadinfrastructuur voordat de Concessiehouder Zero-Emissiebuurtbussen inzet. |

# 7. Reisinformatie

## 7.1 Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen, moeten Reizigers op elk moment voorafgaand aan en tijdens hun reis over betrouwbare, eenduidige, begrijpelijke, toegankelijke en actuele informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit, waaronder het Openbaar Vervoer, kunnen beschikken. Zekerheid hierover verlaagt de drempel om met dit systeem te reizen.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van deze informatie in het Concessiegebied, waaronder begrepen via de kanalen van Bravo en in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar via het Platform zoals beschreven in paragraaf 2.4. De Concessiehouder werkt vanuit deze rol samen aan informatie en communicatie met andere concessiehouders die openbaar vervoer verzorgen, waaronder begrepen de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten, en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de houders van de Flex-contracten, zodat nieuwsberichten en reisinformatie zoveel mogelijk zijn afgestemd.

Omdat juist op het gebied van informatievoorziening technologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen. Afstemming en integratie van informatie moet ertoe leiden dat Reizigers het systeem van Gedeelde Mobiliteit als een zekere en vanzelfsprekend basis voor het gebruik van het systeem ervaren. De Concessiehouder dient daarom juiste en volledige brondata tijdig beschikbaar te stellen, zodat ook Derden Reizigers van juiste en actuele informatie kunnen voorzien.

| Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit | |
|---|---|
| **7.1.1** | De Concessiehouder informeert inwoners en bezoekers van het Concessiegebied vanuit zijn rol als Mobiliteitsmakelaar (zie paragraaf 2.4) over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en over het aanbod van Andere Mobiliteitsdiensten. |
| **7.1.2** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie over het Openbaar Vervoer altijd volledig, correct, eenduidig en direct met de werkelijkheid overeenstemmend/actueel is en dat hij alle informatie over Andere Mobiliteitsdiensten die hij van de betreffende aanbieder ontvangt via zijn informatiekanalen beschikbaar stelt. |
| **7.1.3** | De Concessiehouder zorgt dat alle informatie over het Openbaar Vervoer voldoet aan de eisen gesteld in het ‘Normblad reisinformatie’ of diens opvolger(s). |
| **7.1.4** | De Concessiehouder neemt bij de vormgeving van alle reisinformatie de richtlijnen zoals opgenomen in de Bravo Brandguide in acht. |
| **7.1.5** | De Concessiehouder levert volledige en juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Dienstregeling rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA ov-data of diens opvolger(s) conform het bepaalde in het document ‘Concessiebijlage Datasets OV’ of diens opvolger(s)’. |

| | |
|---|---|
| **7.1.6** | De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie een Reisinformatieplan op waarin hij beschrijft hoe hij invulling geeft aan de eisen zoals gesteld in dit hoofdstuk. Hij legt het Reisinformatieplan, en elk voorstel tot wijziging daarvan, minimaal 6 weken van tevoren ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant, en vervolgens ter instemming voor aan de Concessieverlener overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |

De informatie moet niet alleen beschikbaar zijn, maar ook begrijpelijk en toegankelijk voor alle groepen Reizigers, dus ook voor Reizigers die slecht(er) kunnen zien of horen. De Concessieverlener ziet dit als noodzakelijke voorwaarde om het doel ten aanzien van een zekere en vanzelfsprekende basis voor reizen met het systeem van Gedeelde Mobiliteit, waaronder het Openbaar Vervoer, te realiseren.

| **Begrijpelijke, toegankelijke informatie** | |
|---|---|
| **7.1.7** | De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking. |
| **7.1.8** | Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen. |
| **7.1.9** | Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s) (zie www.digitoegankelijk.nl). |
| **7.1.10** | De Concessiehouder toont ten genoegen van de Concessieverlener uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie een toegankelijkheidsverklaring die borgt dat de websites en mobiele applicaties voldoen aan:<br>a. de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage, en<br>b. waar relevant, de Europese standaard EN 301549. |

## 7.2 Informatie op Haltes

De Concessiehouder is in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar verantwoordelijk voor het beheer van statische informatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied. Deze verantwoordelijkheid betreft zowel informatie over Lijnen van de Concessiehouder zelf als informatie over lijnen van andere concessiehouders en over het Flex-vervoer die de betreffende Halte aandoen. De informatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied is uitgevoerd in de huisstijl van Bravo. Voor Haltes gelegen buiten het Concessiegebied waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt hij tijdig de relevante informatie over Lijnen die deze Haltes aandoen aan de partij die de reisinformatie van de betreffende Halte beheert.

| Informatie op Haltes | |
|---|---|
| **7.2.1** | De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte in het Concessiegebied in elk geval een actuele Haltevertrekstaat uitgevoerd conform de Bravo Brandguide met de volgende informatie aanwezig is:<br>a. de haltenaam en het haltenummer uit het Centraal Halte Bestand (CHB);<br>b. van alle Lijnen die van de Halte vertrekken:<br>i. het Lijnnummer,<br>ii. de vertrektijden,<br>iii. de te volgen route met vermelding van de resterende Haltes tot het Eindpunt;<br>iv. het Eindpunt, en<br>v. Haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking;<br>c. een URL en QR-code naar de website van de Concessiehouder en het Platform waar actuele reisinformatie is te vinden;<br>d. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice, en<br>e. informatie over het reserveren van het Flex-vervoer. |
| **7.2.2** | Voor zover een Halte is voorzien van een abri, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in deze abri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:<br>a. een Lijnennetkaart in topografische stijl waarop alle Lijnen in het Concessiegebied, waaronder begrepen de lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies en Flex-overstappunten, zijn weergegeven met een aanduiding waar de Halte zich bevindt;<br>b. op Haltes waar HOV-Stadslijnen en Stadslijnen halteren een gedetailleerde Lijnennetkaart in topografische stijl waarop ten minste alle Haltes die door HOV-Stadslijnen en Stadslijnen in het betreffende stedelijke gebied worden bediend zijn weergegeven;<br>c. informatie over Betaalwijzen en Tarieven;<br>d. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van informatie, waaronder begrepen het Platform, en<br>e. informatie over de Compensatieregeling. |
| **7.2.3** | Op verzoek van de Concessieverlener voorziet de Concessiehouder Haltes in het Concessiegebied die bediend worden door concessiehouders van de aangrenzende concessies en/of de houder van het Flex-contract ook van de in eisen 7.2.1 en 7.2.2 beschreven informatie, ook wanneer de Concessiehouder de betreffende Halte zelf niet bedient. |
| **7.2.4** | Eisen 7.2.1, 7.2.2 en 7.2.3 gelden niet voor Haltes die tijdelijk buiten gebruik zijn of voor Haltes die ten hoogste 1 maand in gebruik zijn. |
| **7.2.5** | De Concessiehouder maakt tijdelijke afwijkingen van de Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze op de Halte kenbaar. Indien een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Halte in ieder geval aan hoe lang de Halte niet beschikbaar is en informeert de Concessiehouder Reizigers, door middel van een kaart van de omgeving van de Halte en een routebeschrijving, hoe zij bij de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of met welke Alternatieve Reismogelijkheden zij hun reis kunnen vervolgen. |

| | |
|---|---|
| **7.2.6** | De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van de informatie genoemd in eisen 7.2.1, 7.2.2 en 7.2.5 en informatie met betrekking tot tijdelijke routewijzigingen door wegomleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen. |
| **7.2.7** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Haltes op de ingangsdatum van een nieuwe/ gewijzigde Dienstregeling over de actuele reisinformatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude reisinformatie vanaf 5 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe/gewijzigde Dienstregeling te vervangen. |
| **7.2.8** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat op de Haltes Eindhoven Airport en Eindhoven Centraal de informatie genoemd in eisen 7.2.1, 7.2.2 en 7.2.5 ook in het Engels getoond wordt. |
| **7.2.9** | De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener medewerking aan initiatieven op het gebied van wayfinding op Eindhoven Airport, trein- en busstations en haltes van HOV-Stadslijnen en HOV-Streeklijnen, onder meer door het aanleveren van de daarvoor benodigde informatie over het Openbaar Vervoer. |

## 7.3 Informatie in en op Voertuigen

Om Reizigers tijdens hun reis goed te kunnen informeren spelen Displays en een halteomroepsysteem in de Voertuigen een belangrijke rol. De Concessiehouder is in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar verantwoordelijk voor de installatie, het beheer en onderhoud van de Displays en het halteomroepsysteem alsmede voor de informatie die op de Displays en aan de buitenzijde van de Voertuigen wordt getoond en in de Voertuigen wordt omgeroepen.

| **Reisinformatie in en op Voertuigen** | |
|---|---|
| **7.3.1** | De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele informatie in en op het Voertuig, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer. |
| **7.3.2** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de Dienstregeling tijdig aan Reizigers in het Voertuig kenbaar gemaakt worden. Bij verstoringen in de uitvoering van de Dienstregeling informeert de Concessiehouder Reizigers in het Voertuig over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over alternatieve reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt dat het Personeel in het Voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van Reizigers over consequenties van verstoringen voor hun reis en over alternatieve reismogelijkheden te kunnen beantwoorden. |
| **7.3.3** | De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem dat voor iedere Halte ten minste de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte en daarnaast (in een groter interval) het Lijnnummer en het Eindpunt omroept. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte om. |
| **7.3.4** | De Concessiehouder voorziet alle Bussen en Auto’s, waaronder begrepen Buurtbussen, |

| | |
|---|---|
| | van werkende Displays. Hierbij geldt dat hij:<br>a. de Displays zodanig in het Voertuig aanbrengt dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen;<br>b. in elke Bus ten minste drie Displays aanbrengt;<br>c. in elke Gelede Bus ten minste vier Displays aanbrengt; en<br>d. In elke Dubbelgelede Bus ten minste vijf Displays aanbrengt.<br><br>In afwijking van het bepaalde in deze eis brengt de Concessiehouder in de Zero-Emissiebussen als bedoeld in eis 4.1.3 en op Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen, ten minste twee werkende Displays aan. |
| **7.3.5** | De Concessiehouder toont op de Displays ten minste de volgende actuele reisinformatie:<br>a. geplande aankomsttijden en actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes;<br>b. het Eindpunt van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op het Eindpunt;<br>c. geboden Aansluitingen op Knooppunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (zowel op de Lijnen van de Concessiehouder zelf als op de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies en op de trein);<br>d. overstapmogelijkheden op de eerstvolgende Haltes op een andere Lijn en/of een Andere Mobiliteitsdienst,<br>e. de actuele tijd, en<br>f. actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, vervallen en/of alternatieve Haltes en gewijzigde vertrektijden. |
| **7.3.6** | De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 7.3.5 genoemde reisinformatie op de Displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in ‘Richtlijnen Reisinformatie in OV-voertuigen’ of diens opvolger(s). |
| **7.3.7** | De Concessiehouder mag in overleg met de Concessieverlener de Displays tevens voor promotie van het Openbaar Vervoer gebruiken, mits dit niet ten koste gaat van het tonen van actuele reisinformatie. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat voortdurend of alternerend met de overige informatie genoemd in eis 7.3.5, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het Lijnnummer en het Eindpunt van de Lijn getoond worden. |
| **7.3.8** | Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder de Displays ter beschikking voor het verstrekken van informatie ingebracht door de Concessieverlener, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. |
| **7.3.9** | De Concessiehouder voorziet:<br>a. Bussen van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het Lijnnummer en het Eindpunt op de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het Lijnnummer op achterzijde van de Bus, en<br>b. Auto’s, niet zijnde personenauto’s, van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het Lijnnummer en het Eindpunt op de voorzijde van de Auto |

| | |
|---|---|
| **7.3.10** | De Concessiehouder vermeldt het adres van de website van Bravo en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice van de Concessiehouder aan de binnenzijde van alle Voertuigen. |

## 7.4 Digitale informatie

De Concessiehouder is in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar verantwoordelijk voor digitale informatie, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer op de kanalen van Bravo en het Platform. Reizigers hechten grote waarde aan digitale informatie tijdens elk moment van hun reis, waaronder begrepen informatie voor het plannen van hun reis, informatie over afwijkingen tijdens hun reis en informatie over Tarieven en de klantenservice. Omdat in het bijzonder op het gebied van digitale informatietechnologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen.

**Digitale informatie**

**7.4.1** De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen wat het Openbaar Vervoer betreft in ieder geval de volgende informatie gratis kunnen raadplegen via de websites van de Concessiehouder en Bravo en het Platform en kunnen opvragen bij de klantenservice van de Concessiehouder:

a. informatie over de Dienstregeling van de afzonderlijke Lijnen, met in ieder geval een overzicht van de Haltes, de aankomst- en vertrektijden per Halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de Aansluitingen op zowel de eigen Lijnen als op lijnen van andere concessiehouders en het Flex-vervoer;
b. Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van de Lijnen die vanaf de betreffende Halte vertrekken;
c. Lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle Routes en Haltes van alle Lijnen van, naar en binnen het Concessiegebied, ook als deze niet tot de Concessie behoren, en de Knooppunten en Flex-overstappunten;
d. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertraging, routewijzigingen en Rituitval (in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling is dit niet verplicht via de website van Bravo);
e. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder:
    i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in het op een Rit ingezette Voertuig en op Haltes, en
    ii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen;
f. informatie over de actuele bezetting van het Voertuig tijdens een Rit;
g. informatie over het reserveren van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, indien aangeboden door de Concessiehouder;
h. informatie over het reserveren van het Flex-vervoer;
i. informatie over, indien toepasselijk de verkrijgbaarheid van Deelfietsen,
j. informatie over Betaalwijzen en Tarieven;
k. informatie over de Compensatieregeling;
l. informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn van de

| | |
|---|---|
| | Concessiehouder, inclusief telefoonnummer en website, en<br>m. informatie over het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de wijze waarop Reizigers deze instanties kunnen benaderen. |
| **7.4.2** | De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in eis 7.4.1 beschikbaar is op de in eis 7.5.1 genoemde momenten. |
| **7.4.3** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat in ieder geval de informatie genoemd in eis 7.4.1 sub a, b en c kan worden gedownload en geprint in een handzaam en goed leesbaar formaat. |
| **7.4.4** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen de informatie kunnen raadplegen via de kanalen van Bravo, en beheert deze kanalen samen met de andere Brabantse concessiehouders, waartoe de Concessieverlener de Concessiehouder toegang verleent tot het CMS-systeem van de website. |

## 7.5 Informatie over wijzigingen in de Dienstregeling

Het is belangrijk dat de Concessiehouder Reizigers niet alleen goed informeert over de Dienstregeling die hij voorafgaand aan een Dienstregelingjaar heeft opgesteld, maar ook over geplande wijzigingen in de Dienstregeling tijdens het Dienstregelingjaar (gerelateerd aan de Dienstregelingsperiodes zoals beschreven in eis 3.9.10 en routewijzigingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen) en over ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling (gerelateerd aan vertragingen, ongeplande, noodzakelijke routewijzigingen en Rituitval).

| **Informatie over geplande wijzigingen in de Dienstregeling** | |
|---|---|
| **7.5.1** | De Concessiehouder maakt de Dienstregeling (i) voor een nieuw Dienstregelingjaar uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding en (ii) bij geplande (route)wijzigingen tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 10 werkdagen voor de inwerkingtreding bekend via in elk geval:<br>a. Displays in alle Voertuigen;<br>b. aankondigingen op de Haltes waar wijzigingen plaatsvinden die de wijziging omschrijven, waaronder begrepen via eventueel aanwezige DRIS'en;<br>c. de website van de Concessiehouder, de website Bravo.info en andere Bravo kanalen, het Platform en social mediakanalen, en<br>d. actuele reisinformatiesystemen. |
| **7.5.2** | In aanvulling op het bepaalde in eis 7.5.1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding van een geplande wijziging in de Dienstregeling de in eis 7.1.5 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s). |
| **7.5.3** | De Concessiehouder maakt tijdelijke en/of tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling in verband met wegomleidingen ten gevolge van werkzaamheden of Evenementen waarbij één of meerdere Haltes niet worden aangedaan, ten minste 5 |

| | |
|---|---|
| | werkdagen voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in eis 7.5.1, 7.5.2 en 7.2.5, dan wel zo spoedig mogelijk wanneer de stremming waardoor sprake is van een wegomleiding, later dan 5 werkdagen voor de ingangsdatum van de wegomleiding bekend is gemaakt. |
| **7.5.4** | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en gewijzigde Dienstregeling met omliggende concessiehouders en de houder van het Flex-contract. |

| **Informatie over ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling** | |
|---|---|
| **7.5.5** | In geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertragingen, ongeplande routewijzingen en Rituitval, zorgt de Concessiehouder ervoor dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet:<br>a. Reizigers via Displays in Voertuigen, aanwezige DRIS'en op Haltes, de website van de Concessiehouder, het Platform, actuele reisinformatiesystemen, en Personeel en Buurtbuschauffeurs geïnformeerd worden over de situatie, de oorzaak en alternatieve reismogelijkheden, waaronder de inzet van Vervangend Vervoer, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.2 en eis 7.1.2, en<br>b. de in eis 7.1.5 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens over de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s). |
| **7.5.6** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie en de informatie die hij verstrekt aan de in eis 7.1.5 genoemde organisaties ook bij ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals bij verstoringen en eventuele omleidingsroutes, juist is en tijdig beschikbaar komt. |

## 7.6 Informatiepunten

Niet alle Reizigers vinden gemakkelijk hun weg in het Openbaar Vervoer en het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Daarom is het belangrijk dat Reizigers de mogelijkheid hebben om persoonlijk in contact te komen met de Concessiehouder in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar.

| **Informatiepunten** | |
|---|---|
| **7.6.1** | De Concessiehouder richt in ieder geval bij Eindhoven Centraal twee bemande informatiepunten in die zijn uitgevoerd conform de huisstijl van het merk Bravo, waarvan één bij het treinstation en één, vanaf Ontwikkelstap 2, bij het tijdelijk busstation. |
| **7.6.2** | De Concessiehouder zorgt dat de informatiepunten genoemd in artikel 7.6.1 op werkdagen in ieder geval tussen 07:00 en 19:00 uur en op zaterdagen en zon- en feestdagen in ieder geval tussen 09:00 en 17:00 uur geopend zijn. |
| **7.6.3** | De Concessiehouder zorgt dat Reizigers op een informatiepunt:<br>a. antwoord krijgen op vragen die zij hebben over hun reis in het systeem van Gedeelde Mobiliteit; |

b. alle reisinformatie zoals bedoeld in eis 7.4.1 kunnen verkrijgen, ook in gedrukte vorm op papier;
c. de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over het Openbaar Vervoer;
d. Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen voor het Openbaar Vervoer, en
e. terecht kunnen voor zaken met betrekking tot de Betaalwijzen.

# 8. Betalen en Tarieven

## 8.1 Betaalsystemen

Een groter betaalgemak draagt bij aan het verlagen van de drempel voor Reizigers om het Openbaar Vervoer te gebruiken, dit heeft de afgelopen jaren bijvoorbeeld geleid tot de invoering van OVpay. De Concessiehouder beschikt over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan alle wettelijke regelgeving en aansluit bij de landelijke afspraken zoals gemaakt in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) of diens opvolger(s). Het Betaalsysteem faciliteert Reizigers zodanig dat zij met dezelfde Betaalwijze door de gehele keten van het openbaar vervoer kunnen reizen, ongeacht de vraag of het openbaar vervoer tot de Concessie behoort. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het Betaalsysteem het mogelijk maakt om Reizigersopbrengsten van Reisproducten die hij gezamenlijk met andere concessiehouders dan wel Andere Mobiliteitsaanbieders aanbiedt, automatisch tussen de betrokken partijen te verdelen.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een actieve rol vervult bij de (door)ontwikkeling van OVpay en eventuele andere toekomstige Betaalwijzen en dat hij te allen tijde alle Betaalwijzen conform de landelijke afspraken faciliteert. Daarnaast verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar een ondersteunende rol richting aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten die aansluiting zoeken bij deze Betaalwijzen.

**Handreiking OVpay**
In dit Programma van Eisen wordt verwezen naar de ‘Handreiking bestekteksten OVpay’. In deze handreiking zijn eisen opgenomen om de overgang van de OV-chipkaart naar OVpay in het openbaar vervoer te waarborgen. Het gaat daarbij om eisen aan Dragers, Reisproducten en de werking van het Betaalsysteem gebaseerd op OVpay, inclusief operationele vereisten en distributienetwerk. De handreiking bevat ook overgangsbepalingen zoals de uitfasering van de OV-chipkaart en de invoering van een vervangend Betaalsysteem, waardoor het duidelijke kaders stelt voor de implementatie en operationele aspecten van OVpay. Deze eisen zijritn niet één op één overgenomen in dit Programma van Eisen. Door te verwijzen naar de handreiking wordt gewaarborgd dat, bij een eventuele doorontwikkeling van de handreiking in NOVB-verband, de Concessiehouder steeds moet voldoen aan opvolgende versies van deze handreiking.

| Betaalsysteem | |
|---|---|
| **8.1.1** | De Concessiehouder beschikt over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan de wettelijke regelgeving en in- en uitchecktransacties snel verwerkt. |
| **8.1.2** | De Concessiehouder zorgt dat het Betaalsysteem voldoet aan het gestelde in het document ‘Handreiking bestekteksten OVpay’ of diens opvolger(s)[26] en deze afspraken vertaalt naar de Concessie. |

[26] Publicatie Handreiking bestekteksten OVpay door CROW-KpVV

| | |
|---|---|
| **8.1.3** | De Concessiehouder zorgt dat het Betaalsysteem alle Tarieven, Vervoerbewijzen, Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen die geldig zijn in het Concessiegebied kan voeren. |
| **8.1.4** | Het is de Concessiehouder alleen toegestaan regionale Betaalwijzen en/of Dragers te introduceren of uit te faseren na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. Een voorstel hiertoe legt de Concessiehouder eerst voor advies voor aan het Reizigersoverleg Brabant. |
| **8.1.5** | Eventuele veranderingen in Reizigersopbrengsten door en kosten van de invoering, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het Betaalsysteem ten behoeve van de acceptatie van (toekomstige) Betaalwijzen zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder. |
| **8.1.6** | Als invulling van eis 4.1 uit het document 'Handreiking bestektesksten OVpay' of diens opvolger(s) zorgt de Concessiehouder ervoor dat de (boord)apparatuur, nodig voor de registratie en betaling van een Rit, een uptime van minimaal 99,8% per Voertuig per maand heeft. Indien deze (boord)apparatuur om welke reden dan ook niet werkt, vervoert de Concessiehouder Reizigers op deze Rit gratis. De Concessiehouder communiceert in voorkomende situaties proactief naar Reizigers dat zij gratis reizen. |
| **8.1.7** | De Concessiehouder beschikt over een Restitutieregeling op basis waarvan Reizigers te veel geïncasseerde gelden kunnen terugkrijgen. De Concessiehouder conformeert zich daarbij aan afspraken zoals opgenomen in het document 'Uitvoeringsregels' bij het Landelijk Tarievenkader (LTK). De Concessiehouder legt een voorstel voor (aanpassing van) de Restitutieregeling ter advisering aan het Reizigersoverleg Brabant en vervolgens ter instemming aan de Concessieverlener voor. |

## 8.2 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten

**Landelijk Tarievenkader als kader en huidige Brabants Tarievenhuis als vertrekpunt**
De Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor het Openbaar Vervoer worden vastgesteld door de Concessieverlener. Het geheel van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten dat de Concessieverlener vaststelt bestaat uit:

- de landelijke Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader (LTK);
- de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis[27], en
- overige regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van de Concessiehouder (de Concessiehouder is vrij om naast het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis voorstellen te doen om eigen Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten, zowel tijdelijk als permanent, aan te bieden, tenzij deze in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens het Landelijk Tarievenkader en/of het Brabants Tarievenhuis).

[27] Een overzicht van de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die in 2024 onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis is opgenomen in Bijlage K bij de Aanbestedingsleidraad.

Het Brabants Tarievenhuis is geldig in alle Brabantse concessies voor openbaar vervoer en omvat in 2027 het kilometertarief, de ritkaart, de dalurendagkaart, het jeugdmaandabonnement 12 t/m 18 jaar, dalkorting Brabant, Brabant Altijd Vrij, een korting van 34% op saldoreizen met de OV-chipkaart voor 12 tot en met 18-jarigen en, zoals beschreven in het Landelijk Tarievenkader, gratis meereizen van drie kinderen (4 t/m 11 jaar) met een betalende Reiziger van 12 jaar of ouder.

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat Reizigers geen problemen ondervinden bij het concessiegrensoverschrijdend reizen en stimuleert daarom de beschikbaarheid van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten via het Brabants Tarievenhuis. De Concessieverlener waarborgt met het Brabants Tarievenhuis interoperabiliteit zodanig dat Reizigers in de Brabantse concessies voor openbaar vervoer met hetzelfde Vervoerbewijs kunnen reizen. Daarnaast vindt de Concessieverlener het belangrijk dat voor Gemeenten in het Concessiegebied een product voor sociale minima beschikbaar is.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder meewerkt aan veranderingen in het tariefsysteem. Op dit moment ontwikkelen overheden en vervoerders een nieuw Landelijk Tarievenkader. Geïnteresseerde vervoerders kunnen hun Inschrijving voor de Concessie baseren op het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis zoals die in 2027 van toepassing zijn.

| **Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten** | |
|---|---|
| **8.2.1** | De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader of diens opvolger(s) en neemt actief deel aan de Uitvoeringscommissie Landelijk Tarievenkader (UC LTK) of diens opvolger(s). |
| **8.2.2** | De Concessiehouder conformeert zich aan de uitgangspunten en werkwijze rond het Brabants Tarievenhuis. |
| **8.2.3** | De Concessiehouder hanteert alle Tarieven, Vervoerbewijzen en (concessiegrensoverschrijdende) Reisproducten die de Concessieverlener heeft vastgesteld. Deze Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten bestaan uit (i) de landelijke Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader, (ii) de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis en (iii) overige Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van de Concessiehouder die de Concessieverlener na een daartoe strekkend voorstel in het Tarievenplan (zie eis 8.3.1) heeft vastgesteld. |
| **8.2.4** | De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven, Vervoerbewijzen en (concessiegrensoverschrijdende) Reisproducten dan de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die zijn vastgesteld door de Concessieverlener en hanteert geen Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens het Landelijk Tarievenkader en/of het Brabants Tarievenhuis. |
| **8.2.5** | De Concessiehouder hanteert de concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis. De Concessiehouder maakt afspraken met de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten met betrekking tot de eventuele verdeling en verrekening van de opbrengsten uit Reisproducten uit het Brabants Tarievenhuis. Indien de |

| | |
|---|---|
| | concessiehouders het hier niet over eens worden, speelt de Concessieverlener een bemiddelende rol, bijvoorbeeld door het aanstellen van een onafhankelijke mediator. Het hanteren van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die geen onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis kan alleen tot stand komen na een daartoe strekkend voorstel van de Concessiehouder dan wel een voorstel van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en, voor zover relevant, concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden. |
| **8.2.6** | De Concessiehouder stemt voorstellen voor concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die kunnen dienen als (gedeeltelijke) vervanging van de in eis 8.2.5 genoemde Reisproducten af met de concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden. |
| **8.2.7** | De Concessiehouder accepteert doorlopende verplichtingen ten aanzien van Reisproducten die reeds voor aanvang van de Concessie zijn verkocht. |
| **8.2.8** | De Concessiehouder biedt Derden die in opdracht van de Concessieverlener onderzoek doen naar het Openbaar Vervoer de mogelijkheid om gratis met het Openbaar Vervoer te reizen. |
| **8.2.9** | De Concessiehouder werkt constructief, op verzoek van de Concessieverlener, mee aan:<br>a. de harmonisatie en interoperabiliteit van de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten in de Brabantse concessies;<br>b. nieuwe initiatieven voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren, ook voor Ketenreizen met het Flex-vervoer, en<br>c. de uitvoering van voorstellen voor Bijzondere Vervoerbewijzen die de Concessieverlener of Gemeenten bij de Concessiehouder indienen. |
| **8.2.10** | De Concessiehouder waarborgt de overzichtelijkheid van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor Reizigers. |
| **8.2.11** | Indien de Concessiehouder Nachtlijnen aanbiedt, dan mag hij hiervoor bij Reizigers een Tarief in rekening brengen dat afwijkt van de Tarieven voor Openbaar Vervoer op andere Lijnen. De Concessiehouder heeft hiertoe geen instemming van de Concessieverlener nodig. |
| **8.2.12** | De Concessiehouder kan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs de mogelijkheid bieden om bij het Personeel een Uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de Uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Reizigersopbrengsten. |
| **8.2.13** | De Concessiehouder accepteert en faciliteert de verkoop en verrekenen van en het betalen met Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten. |
| **8.2.14** | De Concessiehouder biedt Gemeenten, tegen naar oordeel van de Concessieverlener redelijke kosten, de mogelijkheid om (per Gemeente) de doelgroep sociale minima tegen een passend Tarief met het Openbaar Vervoer te laten reizen. De Concessiehouder |

| | |
|---|---|
| | spant zich maximaal in om het Tarief in de vorm van een voor de Reiziger en Gemeente begrijpelijk en gebruiksvriendelijk Reisproduct aan te bieden. |
| **8.2.15** | De Concessiehouder werkt op verzoek van de Concessieverlener mee aan een eventueel vervolg op de pilot Cultuurbus Brabant.[28] |
| **8.2.16** | De Concessiehouder biedt de gemeente Eindhoven, tegen naar oordeel van de Concessieverlener redelijke kosten, de mogelijkheid om een parkeerkaartje aan te bieden waarmee Reizigers met een aangepast Tarief met het Openbaar Vervoer kunnen reizen. Dit kaartje is geldig op alle lijnen tussen Eindhoven Centrum en P+R Meerhoven, P+R Genneperparken en mogelijke toekomstige P+R-locaties. |
| **8.2.17** | Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Tarieven, Vervoerbewijzen, Bijzondere Vervoerbewijzen en/of Reisproducten aan te bieden met als doel langparkeren op afstand van Eindhoven Airport te faciliteren. |

## 8.3 Tarievenplan

De Concessiehouder doet jaarlijks in de vorm van een Tarievenplan een voorstel voor de uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten. De Concessiehouder heeft hierbij de vrijheid om nieuwe Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor te stellen, waarbij geldt dat tariefdifferentiatie tussen de Concessie en de andere Brabantse concessies alleen is toegestaan voor het kilometertarief en voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die uitsluitend binnen het Concessiegebied en niet in de andere Brabantse concessies worden gehanteerd. Afstemming van het Tarievenplan met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en advisering door het Reizigersoverleg Brabant is daarbij van belang. De Concessiehouder brengt het Tarievenplan ter kennisgeving in het Tactisch Ontwikkelteam in.

| **Tarievenplan** | |
|---|---|
| **8.3.1** | De Concessiehouder legt jaarlijks een Tarievenplan voor de in het komende kalenderjaar te hanteren (inclusief uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van) Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten en de voorwaarden voor het gebruik door Reizigers ter vaststelling aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |
| **8.3.2** | De Concessiehouder stemt het Tarievenplan af met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies, waarbij geldt dat tariefdifferentiatie tussen de Concessie en de andere Brabantse concessies alleen is toegestaan voor het kilometertarief en voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die uitsluitend binnen het Concessiegebied en niet in de andere Brabantse concessies worden gehanteerd. |
| **8.3.3** | De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks met ten hoogste een landelijk |

[28] Zie: https://www.brabant.nl/actueel/nieuws/pilot-cultuurbus-maakt-kunst-cultuur-beter-bereikbaar/

| | |
|---|---|
| | overeengekomen percentage, zijnde de Landelijke Tariefindex (LTI) indexeren, tenzij de Concessieverlener anders besluit. |
| **8.3.4** | De Concessiehouder houdt in het Tarievenplan rekening met de eventuele introductie van landelijk geldende Reisproducten overeenkomstig het Landelijk Tarievenkader. De Concessiehouder accepteert deze landelijk geldende Reisproducten en draagt er zorg voor dat het Betaalsysteem deze landelijk geldende Reisproducten volledig ondersteunt. |
| **8.3.5** | Alvorens hij het Tarievenplan ter vaststelling aan de Concessieverlener aanbiedt, legt de Concessiehouder het Tarievenplan ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant. De Concessiehouder brengt het door de Concessieverlener vastgestelde Tarievenplan ter kennisgeving in het Tactisch Ontwikkelteam in. |
| **8.3.6** | De Concessieverlener stelt Bijzondere Vervoerbewijzen voor de duur van ten hoogste één kalenderjaar vast. |
| **8.3.7** | Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de instemming of vaststelling in van de in de Inschrijving voorgestelde Tarieven. |

## 8.4 Distributienetwerk

De ontwikkelingen op het gebied van betalen in het openbaar vervoer hebben gevolgen voor de opzet van het distributienetwerk van Vervoerbewijzen en Reisproducten. Uitgangspunt voor de Concessieverlener is dat de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen en Reisproducten, waaronder begrepen Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, geen drempel voor mensen mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessieverlener onderscheidt op dit moment in dat kader verschillende distributiekanalen, te weten: verkoop bij informatiepunten, verkoop bij wederverkopers, verkoop bij Kaartautomaten, online-verkoop en wagenverkoop.

De Concessieverlener eist op dit moment hetzelfde of, naar oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied, een vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk per 1 januari 2029. Indien de Concessieverlener, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant, van oordeel is dat het voorstel van de Concessiehouder tot een grotere tevredenheid bij Reizigers leidt als het gaat om de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen en Reisproducten, kan de Concessieverlener besluiten de eisen aan het distributienetwerk aan te passen.

| **Distributienetwerk** | |
|---|---|
| **8.4.1** | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkoop en distributie van Vervoerbewijzen, Reisproducten en, indien van toepassing, Dragers van Betaalwijzen en draagt alle hiermee gepaard gaande kosten en risico's. |
| **8.4.2** | De Concessiehouder stelt alle Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader (met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft) en alle regionale Reisproducten die onderdeel zijn van |

| | |
|---|---|
| | het Brabants Tarievenhuis voor aanschaf beschikbaar voor alle Reizigers. |
| **8.4.3** | De Concessiehouder zorgt er vanuit zijn verantwoordelijkheid zoals genoemd in eis 8.4.1 in ieder geval voor dat:<br>a. hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten beschikbaar is als het distributienetwerk per 1 juni 2029 (zie voor een overzicht van het distributienetwerk Bijlage B5 (Distributienetwerk));<br>b. Reizigers bij Distributiepunten Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen, opladen en ophalen;<br>c. Reizigers, via de webwinkel Vervoerbewijzen en Reisproducten behorend bij de Concessie alsmede landelijke Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen aanschaffen zonder dat hierbij een (verkoop-)toeslag bij Reizigers in rekening wordt gebracht, en<br>d. Reizigers via de webwinkel bestelde Vervoerbewijzen en Reisproducten, indien van toepassing, bij alle Distributiepunten kunnen ophalen.<br><br>De onder sub b en c bedoelde Vervoerbewijzen en Reisproducten omvatten tevens Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten. |
| **8.4.4** | De Concessiehouder informeert de Concessieverlener jaarlijks, als onderdeel van het Marketingplan, over voorgestelde aanpassingen van het distributienetwerk. De Concessiehouder kan daarbij voorstellen om Distributiepunten te laten vervallen mits hij aantoont dat Reizigers voor de aanschaf van Vervoerbewijzen en Reisproducten in hoofdzaak geen gebruik maken van het desbetreffende Distributiepunt en/of er betere alternatieven zijn. |

| **Kaartautomaten Eindhoven Airport** | |
|---|---|
| **8.4.5** | Op Eindhoven Airport heeft de Concessiehouder één of meer Kaartautomaten in gebruik. De Concessiehouder zorgt er in ieder geval voor dat:<br>a. Reizigers 24 uur per dag (in ieder geval) Ritkaarten kunnen kopen;<br>b. de Kaartautomaten op een logische plek staan voor aankomende Vliegtuigpassagiers die per Bus verder willen reizen, en<br>c. de Kaartautomaten over een functionerend Betaalsysteem beschikken dat voldoet aan de wettelijke regelgeving.<br>De Concessiehouder is voor het gebruik van de Kaartautomaten geen vergoeding verschuldigd aan Eindhoven Airport |
| **8.4.6** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat een storing aan een Kaartautomaat binnen 24 uur adequaat verholpen is. |

# 9. Marketing

## 9.1 Marketing vanuit het merk Bravo

Om in Zuidoost-Brabant de beoogde schaalsprong van het Openbaar Vervoer te realiseren en substantieel meer reisbewegingen te genereren is het van belang om de zichtbaarheid van, de bekendheid met en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten, zowel bij bestaande reizigers als bij (potentiële) nieuwe reizigers. Daarom verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij met gerichte marketingacties en met de juiste promotie en communicatie de bekendheid met en het imago van het Openbaar Vervoer verbetert en mensen weet te overtuigen vaker met het Openbaar Vervoer te reizen. De grote veranderingen in het kader van de schaalsprong, de Ontwikkelstappen, vragen daarbij om extra promotie en communicatie.

Om de samenhang tussen de verschillende onderdelen van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, niet alleen in het Concessiegebied maar in heel Brabant, te benadrukken, houdt de Concessieverlener vast aan het merk Bravo voor in ieder geval het Openbaar Vervoer als het Flex-vervoer. Onder de vlag van Bravo werkt de provincie Noord-Brabant, samen met haar partners, aan de begrijpelijkheid en herkenbaarheid van het systeem voor iedereen. Dit betekent onder meer dat de Concessiehouder alle marketingactiviteiten, reisinformatie (zie hoofdstuk 7) en activiteiten in het kader van betalen en Tarieven (zie hoofdstuk 8) onder de merknaam Bravo uitvoert en in ieder geval via de communicatiekanalen van Bravo communiceert.

In het kader van Brabant-brede marketing en communicatie stelt de Concessiehouder zich proactief op ten opzichte van andere concessiehouders en stemt hij zijn acties op dit gebied af met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verrichten en met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten. De Concessiehouder neemt deel aan het Brabant-brede marketing- en communicatieoverleg dat de Concessieverlener organiseert.

| **Marketing vanuit het merk Bravo** | |
|---|---|
| **9.1.1** | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ondernemen van marketingactiviteiten ten behoeve van het verbeteren van de bekendheid, het imago en het gebruik van het merk Bravo en het Openbaar Vervoer in de Concessie. |
| **9.1.2** | De Concessiehouder baseert zijn marketingactiviteiten op de in het Ontwikkelplan en het Marketingplan benoemde kansen en strategieën om invulling te geven aan de Vervoervraag van bestaande en potentiële Reizigers teneinde een bijdrage te leveren aan de realisatie van de doelen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.4 |
| **9.1.3** | De Concessiehouder voert alle marketingactiviteiten uit onder het merk Bravo, conform het bepaalde in de Bravo Brandguide, en uit deze in elk geval via de communicatiekanalen van Bravo. |
| **9.1.4** | De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen en, op verzoek van de Concessieverlener, met Derden aan concessiegrensoverstijgende marketingactiviteiten. |

| | |
|---|---|
| **9.1.5** | De Concessiehouder neemt deel aan marketing- en communicatie-overleggen met de Concessieverlener, de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen, het Reizigersoverleg Brabant en Derden. |
| **9.1.6** | De Concessiehouder benoemt een direct aanspreekpunt voor marketing en communicatie. Dit aanspreekpunt is onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het Marketingplan en voor de afstemming en samenwerking met Derden zoals bedoeld in eisen 9.1.4 en 9.1.5. |
| **9.1.7** | De Concessiehouder neemt op verzoek van de Concessieverlener deel aan landelijke marketingactiviteiten. |
| **9.1.8** | De Concessiehouder stelt de beelden (afbeeldingen, foto's) die hij gebruikt in het kader van marketingactiviteiten en communicatie-uitingen digitaal via een beveiligde omgeving beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het beeldmateriaal door de Concessieverlener rechtenvrij te gebruiken is. |

## 9.2 Bravo Productformules

Onder de merknaam Bravo kunnen verschillende Productformules gehangen worden, maar alleen wanneer dit een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor Reizigers. Voor het Openbaar Vervoer gaat het op dit moment om de Productformules Bravo*direct*, Bravo*flex* en Brabantliner. De Concessieverlener wil regie kunnen voeren op de uitstraling van het merk Bravo en de bijbehorende Productformules. De naamgeving, vormgeving en branding van eventuele aanvullende Productformules zullen daarom door de Concessieverlener worden bepaald. De Concessiehouder voert HOV-Stadslijnen, HOV-Regiolijnen en Bravo*direct* Maatwerk uit onder de Productformule Bravo*direct*.

De Concessiehouder mag tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen doen om nieuwe Productformules in te voeren, maar mag deze Productformules alleen invoeren wanneer dit naar oordeel van de Concessieverlener een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor Reizigers.

| **Bravo Productformules** | |
|---|---|
| **9.2.1** | De Concessiehouder hanteert bij de start van de Concessie uitsluitend het merk Bravo en de Productformule Bravo*direct*. De Concessiehouder volgt bij het gebruik hiervan zowel in woord en beeldmerk de Bravo Brandguide, onder meer voor naamgeving, huisstijl en branding. |
| **9.2.2** | De Concessiehouder kan in zijn Inschrijving voorstellen doen om binnen de kaders van de Bravo Brandguide individuele HOV-Stadslijnen binnen de Productformule Bravo*direct* sterker te profileren met onderscheidende kenmerken, zoals kleuraccenten of iconen. |
| **9.2.3** | Het is de Concessiehouder alleen na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan de Productformule Bravo*flex* te gebruiken voor Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer. De Concessieverlener is niet gehouden om een |

| | |
|---|---|
| | verzoek van de Concessiehouder hiertoe te honoreren. |
| **9.2.4** | De Concessiehouder kan tijdens de looptijd de Concessie voorstellen doen voor nieuwe Productformules die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan Bravo. Dit onder de voorwaarde dat zijn voorstellen voldoende onderscheidend zijn ten opzichte van andere Productformules en de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener heeft aangetoond dat zijn voorstellen meerwaarde hebben voor Reizigers. |
| **9.2.5** | Het eigendom van alle aan Bravo gerelateerde rechten (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) berust bij Concessieverlener. Voor zover de Concessiehouder op enig moment eigenaar zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem geïntroduceerde Productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen), draagt hij al zijn rechten ter zake onmiddellijk om niet over aan Concessieverlener. Indien de Concessieverlener dit wenst kunnen door de Concessiehouder geïntroduceerde nieuwe Productformules worden voorgeschreven in andere en/of opvolgende concessies. |

## 9.3 Marketingplan

De Concessiehouder geeft jaarlijks in een Marketingplan aan welke marketingactiviteiten hij het komende Dienstregelingjaar gaat voeren om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten. Vanzelfsprekend mogen goedlopende marketingactiviteiten opnieuw in het Marketingplan worden opgenomen. De Concessiehouder stemt het Marketingplan af met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.

| **Marketingplan** | |
|---|---|
| **9.3.1** | De Concessiehouder stelt jaarlijks, als nadere uitwerking van het Ontwikkelplan, een Marketingplan voor het komende Dienstregelingjaar op waarin hij in ieder geval de volgende onderwerpen behandelt:<br>a. een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingactiviteiten zijn bereikt;<br>b. een analyse van kansrijke marketingactiviteiten die aansluiten bij het Ontwikkelplan, waaronder de marketingkansen van wijzigingen van de Dienstregeling om extra Reizigers te trekken;<br>c. de concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het komende Dienstregelingjaar onderneemt, waaronder:<br>i. promotie, waaronder een actieve benadering van bestaande en potentiële Reizigers;<br>ii. gezamenlijke marketingactiviteiten met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen;<br>iii. marketingactiviteiten rond landelijke en regionale Evenementen;<br>iv. (innovatieve) omgang met betrekking tot het Betaalsysteem in het Openbaar Vervoer; |

| | |
|---|---|
| | v. (innovatieve) omgang met betrekking tot (actuele) reisinformatie, bijvoorbeeld nieuwe (digitale) kanalen om bestaande en potentiële Reizigers te informeren, en<br>vi. Marketingactiviteiten gericht op het stimuleren van Ketenreizen;<br>d. een jaarkalender met daarin de voorgestelde marketingactiviteiten;<br>e. een begroting van de kosten van de marketingactiviteiten;<br>f. een strategie ten aanzien van verkoop en distributie van Vervoerbewijzen en Reisproducten en een actueel overzicht van het distributienetwerk met eventuele aanpassingen ten opzichte van voorgaand Dienstregelingjaar (zie paragraaf 8.4);<br>g. de communicatie van de maatregelen die in het kader van duurzame bedrijfsvoering en circulariteit worden getroffen (zie hoofdstuk 12);<br>h. verwachte effect(en) op het gebied van het aantal Reizigers en de Reizigersopbrengsten, en<br>i. de wijze waarop de Concessiehouder het resultaat van de marketingactiviteiten zal meten en evalueren. |
| **9.3.2** | Het budget dat de Concessiehouder jaarlijks inzet ter uitvoering van het Marketingplan bedraagt ten minste € 350.000, -. Het is de Concessiehouder niet toegestaan het marketingbudget in te zetten ter compensatie van de kosten van de inzet van Personeel. |
| **9.3.3** | De Concessiehouder legt het Marketingplan voor het komende Dienstregelingjaar na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam ter instemming aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |

# 10. Personeel

## 10.1 Personeel en Reizigers

Net als voor elke andere vorm van dienstverlening geldt ook voor het Openbaar Vervoer dat ervaringen van Reizigers mede bepaald worden door de kwaliteit van het contact tussen Reizigers en het Personeel. Het Personeel is immers de gastheer en het visitekaartje van het Openbaar Vervoer. Een hartelijk welkom, prettige rijstijl en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving van het Openbaar Vervoer door Reizigers en kan reizen met het Openbaar Vervoer aantrekkelijker maken. De Concessieverlener verwacht in dat kader dat de Concessiehouder de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel blijvend verbetert. Daarbij staat of valt een betrouwbare, veilige en klantgerichte uitvoering van het Openbaar Vervoer met het kunnen beschikken over voldoende vakbekwaam en gemotiveerd Personeel.

De Concessiehouder heeft er daarom belang bij dat hij beschikt over voldoende Personeel om de Dienstregeling stipt en volledig uit te kunnen voeren. Dit geldt niet alleen bij start van de Concessie maar ook tijdens de looptijd van de Concessie. De beoogde schaalsprong van het Openbaar Vervoer waarvoor extra Personeel nodig is in combinatie met de vergrijzing onder het Personeel en de krappe arbeidsmarkt maken het noodzakelijk dat de Concessiehouder blijvend aandacht heeft voor de werving van nieuw Personeel; dus niet alleen bij de Implementatie van de Concessie, maar ook bij de implementatie van de Ontwikkelstappen tijdens de Concessie (zie paragraaf 2.1 en 2.2). Aandachtspunt daarbij is dat het extra Personeel inzetbaar is op de plekken waar uitbreiding van het Openbaar Vervoer is gepland.

| **Eisen aan Personeel** | |
|---|---|
| **10.1.1** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Dienstregeling stipt en volledig uit te kunnen voeren. De Concessiehouder beschrijft in het Implementatieplan en in het kader van de implementatie van de Ontwikkelstappen welke maatregelen hij treft om tijdig voldoende Personeel te werven en informeert de Concessieverlener voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie over een (dreigend) tekort aan Personeel en de mogelijke gevolgen daarvan. |
| **10.1.2** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel gastvrij en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt. |
| **10.1.3** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in ieder geval:<br>a. bekend is met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval de Dienstregeling, de Betaalwijzen en de Tarieven;<br>b. eventueel na consultatie van de Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het openbaar vervoer naar aangrenzende concessiegebieden, waaronder in ieder geval vragen met betrekking tot de lijnvoering van aansluitende Lijnen en over Andere Mobiliteitsdiensten kan beantwoorden; |

| | |
|---|---|
| | c. bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is en Reizigers informeert over de oorzaak en duur van de verstoring/vertraging, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, alternatieve reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer;<br>d. klantgericht en betrokken is en zich tegenover Reizigers correct opstelt;<br>e. herkenbaar en representatief gekleed is in de huisstijl van de Concessiehouder;<br>f. de Nederlandse taal goed beheerst en/of de Engelse taal voldoende beheerst om vragen te kunnen beantwoorden;<br>g. bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten, en<br>h. getraind is in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden. |
| **10.1.4** | In aanvulling op het bepaalde in eis 10.1.3 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het rijdend Personeel:<br>a. Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert;<br>b. bijdraagt aan de Sociale Veiligheid door de rust en de orde in het Voertuig te handhaven;<br>c. erop toeziet dat Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking het Voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen, en<br>d. bekend is met de te volgen procedures in geval Reizigers met een mobiliteitsbeperking van het Openbaar Vervoer gebruik willen maken en hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het Voertuig. |
| **10.1.5** | In afwijking van het bepaalde in eis 10.1.3 sub f zorgt de Concessiehouder ervoor dat Personeel werkzaam bij de klantenservice als bedoeld in eis 13.1.1 en informatiepunten als bedoeld in eis 7.6.1 de Nederlandse taal goed beheerst én de Engelse taal voldoende beheerst om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden. |
| **10.1.6** | Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers over een geldig Vervoerbewijs beschikken. |
| **10.1.7** | Het Personeel rookt niet, luistert niet naar muziek en maakt geen gebruik van een mobiele telefoon (tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is) in, of in onmiddellijke nabijheid van, het Materieel. |
| **10.1.8** | Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden. |

## 10.2 Concessiehouder als werkgever

Hoewel dit primair de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder in zijn rol van werkgever is, verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel en zich als goed en sociaal werkgever opstelt. Dat betekent dat de Concessiehouder niet alleen afspraken zoals vastgelegd in de CAO Openbaar Vervoer en het Rijtijdenbesluit naleeft, waaronder afspraken over rij- en rusttijden bij het maken van roosters op

basis van realistische rijtijden, maar ook dat de Concessiehouder investeert in de opleiding van het Personeel en maatregelen treft gericht op duurzame inzetbaarheid van het Personeel.

| Concessiehouder als werkgever | |
|---|---|
| **10.2.1** | De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en vergrote duurzame inzetbaarheid van het Personeel. |
| **10.2.2** | De Concessiehouder zorgt dat het Personeel over een gedegen en juiste opleiding en de vereiste kwalificaties en/of certificaten beschikt en gekeurd is, en faciliteert het Personeel zodanig dat het Personeel zijn taken goed kan uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing, (het gevoel van) veiligheid en een prettige werkplek, onder meer door het hanteren van realistische rijtijden. De Concessiehouder werkt onvoorwaardelijk mee aan rijtijdanalyses door de Concessieverlener, bijvoorbeeld door het leveren van data. |
| **10.2.3** | De Concessiehouder laat jaarlijks onder het Personeel een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk externe partij. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverlener en de personeelsvertegenwoordiging. Hij rapporteert de resultaten van het onderzoek aan de Concessieverlener en geeft aan welke maatregelen hij treft ter verbetering van de medewerkerstevredenheid naar aanleiding van het onderzoek. |

## 10.3 Buurtbuschauffeurs

Naast de verantwoordelijkheden ten aanzien van het Personeel heeft de Concessiehouder ook een aantal taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van vrijwilligers die Buurtbuslijnen uitvoeren.

| Buurtbuschauffeurs | |
|---|---|
| **10.3.1** | De Concessiehouder stelt Buurtbuschauffeurs in staat Buurtbuslijnen goed uit te voeren door:<br>a. desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de Buurtbuschauffeurs op te stellen;<br>b. de Buurtbuschauffeurs te keuren en te instrueren;<br>c. de benodigde verzekeringen af te sluiten;<br>d. trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers, en<br>e. desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden.<br><br>De Concessiehouder maakt hierover tijdens de Implementatieperiode afspraken met alle Buurtbusverenigingen (zie ook eis 3.4.5). |
| **10.3.2** | De eisen in paragraaf 10.1 zijn ook van toepassing op Buurtbuschauffeurs, met uitzondering van eisen 10.1.3 sub c t/m h. Het is Buurtbuschauffeurs in afwijking van eis 10.1.7 toegestaan naar muziek te luisteren. |

## 10.4 Social Return of Investment (SROI)

Vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap (de Concessiehouder) en opdrachtgeverschap (de Concessieverlener) ziet de Concessieverlener een belangrijke rol voor de Concessiehouder weggelegd als het gaat om het bieden van kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij maatregelen treft die gericht zijn op het verkleinen van deze afstand, zoals het bieden van werk(ervaring), stage of (bij)scholing, zodat deze mensen de kans krijgen om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren en/of aan werk te komen.

| **Social Return on Investment (SROI)** | |
|---|---|
| **10.4.1** | De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI). De SROI-maatregelen die de Concessiehouder treft bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van de doelgroep, zijn gericht op de inzet van Personeel (niet zijnde Buurtbuschauffeurs), door het bieden van loonvormende arbeid voor of het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van de doelgroep, waarbij de Concessiehouder voldoet aan de Uitvoeringsregels social return Provincie Noord-Brabant 2025 of diens opvolger(s). |
| **10.4.2** | De contractverplichtingswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder bedraagt (in beginsel) ten minste € 388.000 per kalenderjaar. Indien de Concessiehouder op enig moment tijdens de looptijd van de Concessie in het bezit is van een geldig PSO-certificaat, dan bedraagt de minimale SROI-verplichtingswaarde per kalenderjaar, in afwijking van het bepaalde in de eerste volzin, ten minste:<br>a. PSO-certificaat trede 1: €349.200;<br>b. PSO-certificaat trede 2: €291.000, en;<br>c. PSO-certificaat trede 3: €194.000. |
| **10.4.3** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie en/of het Concessiegebied en uitsluitend worden opgevoerd om te voldoen aan het gestelde in eisen 10.4.1 en 10.4.2. |
| **10.4.4** | De Concessiehouder neemt in het Implementatieplan een voorstel op met SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie wil gaan uitvoeren. Aan de hand van de Uitvoeringsregels social return Provincie Noord-Brabant 2025 bepaalt de Concessieverlener of en in welke mate de voorgestelde SROI-maatregelen meetellen voor de invulling van de SROI-verplichting genoemd in eis 10.4.2. |
| **10.4.5** | Uiterlijk drie maanden na het besluit tot verlening van de Concessie neemt de Concessiehouder contact met het Adviespunt Social Return op om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de in het Implementatieplan opgenomen SROI-maatregelen. |
| **10.4.6** | Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met het Adviespunt Social Return een Plan van aanpak SROI op voor de SROI-maatregelen |

| | |
|---|---|
| | die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |
| **10.4.7** | De Concessiehouder rapporteert in het door de Concessieverlener ter beschikking gestelde monitorsysteem 'WIZZR' of diens opvolger(s) aan de Concessieverlener en het Adviespunt Social Return de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarbij ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij met deze maatregelen ten minste de SROI-contractverplichtingswaarde zoals genoemd in eis 10.4.2 heeft geleverd. |

# 11. Veiligheid

## 11.1 Sociale Veiligheid

Sociale Veiligheid in en rond het openbaar vervoer is een belangrijk onderwerp. Uit de klantwensenpiramide blijkt dat een gevoel van (sociale) veiligheid, naast een hoge betrouwbaarheid, voor Reizigers een basisvoorwaarde is om van het openbaar vervoer gebruik te maken. Waarborgen of verbeteren van de Sociale Veiligheid is daarmee essentieel voor het behoud van bestaande reizigers en ter stimulering van nieuwe reizigers, om zo een schaalsprong van het Openbaar Vervoer in Zuidoost-Brabant op verantwoorde wijze te realiseren.

Sociale Veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als andere bij de Concessie betrokken partijen in positieve zin hun steentje kunnen bijdragen. De Concessieverlener continueert in de Concessie de huidige werkwijze waarbij de verantwoordelijkheid voor Sociale Veiligheid bij de Concessiehouder ligt. De afgelopen jaren is namelijk gebleken dat de concessiehouders die in Noord-Brabant actief zijn op het gebied van Sociale Veiligheid samenwerken en zodoende doeltreffende maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid hebben voorgesteld en uitgevoerd. Dit resulteerde in 2025 in een 8,5 op de OV-Klantenbarometer voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit in het Concessiegebied Zuidoost-Brabant. Vanwege de verwachte groei van het aantal reizigers in de nieuwe Concessie, maar ook de verbouwing van de Multimodale Knoop (MMK) en het daarbij horende tijdelijke busstation, is het gedurende de looptijd van de nieuwe Concessie belangrijk om aandacht te blijven besteden aan de Sociale Veiligheid. De Concessieverlener wil daarom – met behoud van de eigen verantwoordelijkheid van de Concessiehouder – de samenwerking tussen de houders van de Brabantse concessies verder helpen versterken. De Concessiehouder geeft in het Sociale Veiligheidsplan en het jaarrapport de invloed aan van het Open-instapregime op Sociale Veiligheid voor de delen van het netwerk waarop dit Open-instapregime is geïntroduceerd.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de Sociale Veiligheid van zowel Reizigers als Personeel in het Materieel. In hoofdstuk 10 Personeel is opgenomen wat van de Concessiehouder ten minste wordt verwacht ten aanzien van de Sociale Veiligheid van het Personeel. De Concessieverlener verwacht daarnaast van de Concessiehouder een proactieve houding als het gaat om aspecten van Sociale Veiligheid die onder de verantwoordelijkheid van andere bij de Concessie betrokken partijen vallen. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich conformeert aan het nieuwe in ontwikkeling zijnde ‘Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2026’, als opvolger van het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025, en waar mogelijk meedenkt dan wel meewerkt aan relevante pilots op het gebied van Sociale Veiligheid.

| **Sociale Veiligheid** | |
|---|---|
| **11.1.1** | De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid in het Materieel, voor zowel Reizigers als Personeel en Buurtbuschauffeurs. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid op Haltes, maar denkt en werkt proactief mee om de Sociale Veiligheid op Haltes in stand te houden en te verbeteren. Hij dient onveilige situaties bij Haltes, Eindpunten, stations en omliggende openbare ruimte te |

| | |
|---|---|
| | melden aan de verantwoordelijk Wegbeheerder, Gemeente, en/of politie. |
| **11.1.2** | De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen. |
| **11.1.3** | De Concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het 'Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025' of diens opvolger(s). |
| **11.1.4** | De Concessiehouder stemt de maatregelen ter verbetering van de Sociale Veiligheid waar nodig af in het Tactisch Ontwikkelteam, met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en (voor zover noodzakelijk) met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten binnen het eigen Concessiegebied. De Concessiehouder geeft ten minste invulling aan de convenanten en andere samenwerkingsafspraken inzake Sociale Veiligheid zoals deze in de huidige concessie Zuidoost-Brabant lopen, door deze te hernieuwen of opnieuw af te sluiten. Dit betreft ook convenanten en samenwerkingsafspraken die de huidige concessiehouder in de resterende jaren van de huidige concessie Zuidoost-Brabant maakt. De Concessiehouder maakt, ter invulling van het landelijk convenant, op lokaal niveau samenwerkingsafspraken in de vorm van aparte convenanten met ten minste de Vervoerders van aangrenzende concessies, Gemeente Eindhoven, Gemeente Helmond en Eindhoven Airport. |
| **11.1.5** | De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdens de gehele looptijd van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit, zoals gemeten met de Klantenbarometer, ten minste een 8,5 bedraagt. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin, zorgt de Concessiehouder ervoor dat wanneer het oordeel van Reizigers in 2029 lager is dan een 8,5, uiterlijk in 2031 het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit ten minste een 8,5 bedraagt. |
| **11.1.6** | De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Incidenten en (potentieel) onveilige situaties te melden per telefoon, per mail, zijn website, sociale media en via het Platform zoals beschreven in paragraaf 2.4. De Concessiehouder verwijst naar de mogelijkheden om Incidenten te melden in het Materieel en op zijn website en maakt aan Reizigers duidelijk op welke termijn zij antwoord of opvolging van de Concessiehouder kunnen verwachten. |
| **11.1.7** | De Concessiehouder voorziet het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) van een noodknopvoorziening voor het Personeel die rechtstreeks is verbonden met de Verkeersleiding. |
| **11.1.8** | De Concessiehouder zorgt dat het Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder een bij de functie behorende opleiding succesvol heeft afgerond (BOA domein IV). |
| **11.1.9** | De Concessiehouder zorgt voor een voldoende gespreide inzet van toezichthouders (geografisch en in tijd) zodanig dat sprake is van voldoende zichtbare aanwezigheid en regelmatige (preventieve) kaartcontrole in Bussen en Auto's. Daarnaast stemt de Concessiehouder de (planning van) de inzet van toezichthouders af op risicoritten/-lijnen en Evenementen. |

| | |
|---|---|
| **11.1.10** | De Concessiehouder traint al het Personeel dat met Reizigers in contact komt regelmatig en afdoende zodat dit Personeel blijvend over parate kennis en vaardigheden beschikt om Incidenten te voorkomen en de-escalerend op te treden bij Incidenten. |
| **11.1.11** | De Concessiehouder zorgt voor adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning voor Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs die het slachtoffer zijn van Incidenten. |
| **11.1.12** | De Concessiehouder beschikt over een protocol cameratoezicht en stelt de beeld- en geluidopnames van het registratief videobewakingssysteem zoals bedoeld in eis 4.1.20 op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders. |
| **11.1.13** | De Concessiehouder levert uiterlijk één maand na afloop van de maand waarop de gegevens betrekking hebben, correcte en complete gegevens over incidenten aan de database Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer data-analyse (SVOVda) of diens opvolger(s). |
| **11.1.14** | Voor zover niet in SVOVda aangeleverd, levert de Concessiehouder uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten – waaronder maar niet uitsluitend de meldingen van eis 11.1.6 - in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op:<br>• Vestiging;<br>• Lijnnummer;<br>• Datum Incident;<br>• Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);<br>• Tijdstip Incident;<br>• Plaats/kern;<br>• Locatie;<br>• Code Incident (conform ABC-systematiek);<br>• Categorie;<br>• Code aanleiding (bijv. geen geldig Vervoerbewijs bij controle);<br>• Plaats Incident (in Voertuig/op Halte of station);<br>• Korte beschrijving van het Incident,<br>• Assistentie Politie wel of niet opgeroepen, en<br>• Wijze van melding (bijvoorbeeld via BOA, chauffeur, telefoon, app, et cetera). |
| **11.1.15** | De Concessiehouder agendeert het in eis 11.1.14 bedoelde overzicht in het overleg van het TOT en rapporteert aan de Concessieverlener welke acties hij naar aanleiding van de Incidenten onderneemt. |

## 11.2 Sociale Veiligheidsplan

De Concessiehouder neemt de maatregelen die hij treft ter verbetering van de Sociale Veiligheid op in een Sociale Veiligheidsplan. Om, conform landelijke afspraken, te voorkomen dat Sociale Veiligheid bij de aanbesteding van de Concessie onderdeel wordt van de concurrentie, oormerkt de Concessieverlener het budget voor Sociale Veiligheid voor de uitvoering van het Sociale

Veiligheidsplan. Gelet op de beoogde substantiële uitbreiding van het ov-aanbod tijdens de Concessie is de Concessieverlener voornemens om vanaf Ontwikkelstap 1 het huidige budget van €700.000 voor Sociale Veiligheid verhogen naar €850.000. In latere Ontwikkelstappen bepalen Concessieverlener en Concessiehouder in samenspraak of het budget voor Sociale Veiligheid moet worden verhoogd om aan de sociale-veiligheidseisen te kunnen blijven voldoen.

De Concessiehouder actualiseert en optimaliseert het Sociale Veiligheidsplan jaarlijks in afstemming met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en de Concessieverlener en bespreekt het geactualiseerde Sociale Veiligheidsplan in het Tactisch Ontwikkelteam, waarmee wordt geborgd dat het Reizigersoverleg Brabant betrokken wordt bij de totstandkoming en eventueel uitvoering van het plan. Na eventuele aanpassingen aan het Sociale Veiligheidsplan naar aanleiding van de bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam stemt de Concessieverlener met het plan in.

| **Sociaal Veiligheidsplan** | |
|---|---|
| **11.2.1** | De Concessiehouder stelt voor aanvang van de Concessie een Sociale Veiligheidsplan op dat hij jaarlijks actualiseert en dat in ieder geval de volgende elementen bevat:<br>a. visie op de ontwikkeling van de Sociale Veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer;<br>b. analyse van de in eis 11.2.4 genoemde rapportages en de scores in de Klantenbarometer en Personeelsmonitor in voorgaande jaren;<br>c. maatregelen die de Concessiehouder neemt voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer, waaronder in ieder geval de inzet van toezichthouders/beëdigde BOA's (in fte's), hun rol en taken, de opleiding van het Personeel en monitoring;<br>d. maatregelen die de Concessiehouder neemt om te stimuleren dat het Personeel melding maakt van Incidenten en dat deze melding zo concreet mogelijk gerapporteerd wordt;<br>e. de afstemming van (de uitvoering van) deze maatregelen met de concessiehouders van aangrenzende concessies, wanneer relevant;<br>f. de wijze waarop hij met relevante partners samenwerkt aan het waarborgen en verbeteren van de Sociale Veiligheid;<br>g. de resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen en samenwerking verwacht te bereiken op korte en lange termijn, en<br>h. de kosten van de maatregelen, waarbij deze kosten ten minste gelijk zijn aan de Subsidie Sociale Veiligheid zoals genoemd in artikel 7 van de Financiële bepalingen. |
| **11.2.2** | De Concessiehouder legt het Sociale Veiligheidsplan voor het komende kalenderjaar na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam ter instemming aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus) in. |
| **11.2.3** | De Concessiehouder besteedt de Subsidie Sociale Veiligheid uitsluitend aan de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen ten behoeve van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer zoals opgenomen in het Sociale Veiligheidsplan voor het betreffende kalenderjaar, en niet ter compensatie van kosten voor het opstellen en actualiseren van het Sociale Veiligheidsplan en het voeren van overleg over Sociale Veiligheid dan wel de kosten voor de aanschaf, het beheer en onderhoud en de |

| | |
|---|---|
| | vervanging van het registratief videobewakingssysteem als bedoeld in eis 4.1.20. |
| **11.2.4** | De Concessiehouder levert uiterlijk een half jaar na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener:<br>a. een overzicht en beschrijving van uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid;<br>b. de verantwoording van de resultaten van/behaalde effecten met de maatregelen Sociale Veiligheid in het betreffende kalenderjaar;<br>c. het oordeel van Reizigers (Klantenbarometer) en het Personeel (Personeelsmonitor (indien van toepassing)) voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit;<br>d. het aantal Incidenten gecategoriseerd conform de ABC-systematiek;<br>e. het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling);<br>f. de omvang vandalismeschade aan Voertuigen;<br>g. resultaten van overleggen en convenanten met provincies, gemeenten, politie en Openbaar Ministerie;<br>h. de kosten van de uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Sociale Veiligheidsplan;<br>i. andere relevante zaken. |

## 11.3 Samenwerken op het gebied van Sociale Veiligheid

De Concessiehouder werkt samen met ketenpartners, de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en de Concessieverlener, aan uitvoering van het in ontwikkeling zijnde 'Landelijk Convenant Sociale Veiligheid 2026', als opvolger van het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025. De afgelopen jaren is een samenwerkingsvorm tot stand gekomen op initiatief van de huidige concessiehouders in Noord-Brabant. De werkwijze bestaat eruit dat de Concessiehouder samen met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies op basis van zijn Sociale Veiligheidsplan jaarlijks een gezamenlijk uitvoeringsplan opstelt dat in het strategisch overleg (één tot twee keer per jaar) en tactisch kwartaaloverleg (drie tot vijf keer per jaar) met de ketenpartners wordt besproken. De concessiehouders van de Brabantse concessies organiseren deze overleggen gezamenlijk; de Concessieverlener faciliteert deze overleggen.

De Concessieverlener wil deze wijze van samenwerking voortzetten en verwacht van de Concessiehouder een constructieve en proactieve opstelling hierin. De bij het strategisch en tactisch overleg betrokken partijen richten naar eigen inzicht en behoefte hun samenwerking (verder) in, waarbij de Concessiehouder ook zelf wijzigingen in de samenwerkingsvorm kan voorstellen. De Concessiehouder is daarbij voor alle partijen het eerste aanspreekpunt voor de Sociale Veiligheid in het Concessiegebied.

| **Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid** | |
|---|---|
| **11.3.1** | De Concessiehouder benoemt één direct aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid dat op operationeel, tactisch en strategisch niveau kan functioneren. |
| **11.3.2** | Het aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid organiseert gezamenlijk met de andere Brabantse concessiehouders ieder kwartaal een overleg over Sociale Veiligheid op |

| | |
|---|---|
| | tactisch niveau. Hierbij sluit het aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid van de Concessieverlener aan. |
| **11.3.3** | Het aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid sluit aan bij het door de Concessieverlener georganiseerde Strategisch Overleg Sociale Veiligheid in het Brabantse OV en sluit desgevraagd aan bij het Tactisch Ontwikkelteam. |
| **11.3.4** | De Concessiehouder stelt in ieder geval voor de gemeente Eindhoven samen met de betrokken gemeente, de politie en het Openbaar Ministerie een regionaal veiligheidsconvenant op. |
| **11.3.5** | De Concessiehouder organiseert 3 tot 5 maal per jaar een kwartaaloverleg Sociale Veiligheid waaraan alle ketenpartners deelnemen. De Concessiehouder geeft in dit overleg inzicht in:<br>a. actuele ontwikkelingen op het gebied van Sociale Veiligheid;<br>b. geregistreerde Incidenten (zie eis 11.1.14) en de wijze van zijn afhandeling en opvolging;<br>c. meldingen van onveilige situaties (zie eis 11.1.1);<br>d. meldingen door Reizigers (zie eis 11.1.6), en<br>e. bijzonderheden, zoals Incidenten met grote impact, Evenementen, grote handhavingsacties et cetera. |
| **11.3.6** | De Concessiehouder organiseert minimaal eens per jaar een strategisch overleg met alle ketenpartners waarbij hij ontwikkelingen op het gebied van Sociale Veiligheid op hoofdlijnen bespreekt en de actualisatie van het Sociale Veiligheidsplan toelicht. |

## 11.4 Fysieke veiligheid

De Concessieverlener hecht waarde aan een veilige uitvoering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het waarborgen van de fysieke veiligheid. Voor Reizigers is van belang dat zij kunnen vertrouwen op een reiservaring zonder Incidenten. Gelet op de transitie naar Zero Emissie moet de Concessiehouder het onderwerp veiligheid wellicht anders inrichten. Dit is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder preventief handelt op basis van veiligheidsrisico's en heldere afspraken maakt met betrokkenen in de veiligheidsketen en dit vastlegt in een Veiligheidsmanagementsysteem, uit te werken tijdens de Implementatie. Aanvullend stelt de Concessieverlener eisen aan de verkeersveiligheid (paragraaf 11.5) en de uitrusting van het Materieel (paragraaf 4.1).

| **Fysieke veiligheid** | |
|---|---|
| **11.4.1** | De Concessiehouder beschikt over een Veiligheidsmanagementsysteem waarin hij beschrijft welke preventieve en mitigerende maatregelen hij treft op gebied van Materieel, Stallingen, Personeel, Buurtbuschauffeurs en de eigen organisatie ten behoeve van de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsmanagementsysteem is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied en:<br>a. onderscheid preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen; |

| | |
|---|---|
| | b. bevat mitigerende maatregelen die de Concessiehouder zal nemen bij Incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;<br>c. bevat aantoonbare afspraken met Derden (waaronder Wegbeheerders, Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost, politie en brandweer);<br>d. bevat protocollen over communicatie (met de Concessieverlener, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige Incidenten en (verkeers)ongevallen, en<br>e. beschrijft de opleiding en oefening ten behoeve van de veiligheid. |
| **11.4.2** | De Concessiehouder legt het Veiligheidsmanagementsysteem voor aanvang van de Concessie ter instemming aan de Concessieverlener voor zoals bepaald in Bijlage B3 (Plancyclus). |
| **11.4.3** | De Concessiehouder actualiseert het Veiligheidsmanagementsysteem voor zover hij dit noodzakelijk acht, mede op basis van de monitoring van Incidenten en uitkomsten van oefeningen. |

## 11.5 Verkeersveiligheid

De Provincie hecht grote waarde aan verkeersveiligheid gelet op de ambitie om het aantal verkeersslachtoffers naar nul te brengen. In het Beleidskader Mobiliteit is verkeersveiligheid omschreven als een absolute voorwaarde voor een goed functionerend mobiliteitssysteem. Met het Brabants Verkeersveiligheidsplan 2024-2027 (BVVP)[29] geeft de Concessieverlener hier invulling aan. Als beroepsvervoerder heeft de Concessiehouder een belangrijke rol als het gaat om het waarborgen en verder verbeteren van de verkeersveiligheid. De Concessiehouder dient zich gedurende de looptijd van de Concessie actief en constructief in te zetten voor het bevorderen van een verkeersveilige inrichting van het Concessiegebied en hierover, op eigen initiatief met of op verzoek van, de Wegbeheerder mee te denken. Daarbij dient de Concessiehouder bijzondere aandacht te hebben voor mogelijke knelpunten in de verkeersveiligheid rond vrijliggende busbanen, waar de Concessiehouder de enige reguliere gebruiker is. De Concessiehouder zorgt dat Reizigers en inwoners in het Concessiegebied enkel op een positieve manier in aanraking komen met het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid hier invulling aangeeft en stelt enkele aanvullende eisen, onder meer aan de registratie van incidenten.

| **Verkeersveiligheid** | |
|---|---|
| **11.5.1** | De Concessiehouder voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de Infrastructuur. |
| **11.5.2** | De Concessiehouder agendeert op eigen initiatief bij de Wegbeheerder aandachtspunten betreffende de verkeersveilige inrichting van het Concessiegebied. |
| **11.5.3** | De Concessiehouder voorziet Bussen van een dodehoeksticker op de wijze zoals |

[29] https://www.brabant.nl/-/media/5855e02e03744dc6899fdb051ba5c0c3.pdf

| | |
|---|---|
| | beschreven in de Bravo Brandguide. |
| **11.5.4** | De Concessiehouder levert uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op:<br>• Vestiging;<br>• Lijnnummer;<br>• Datum Incident;<br>• Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);<br>• Tijdstip Incident;<br>• Provincie;<br>• Plaats/kern;<br>• Locatie;<br>• Aard van het ongeval (eenzijdig, flank, frontaal, kop/staart);<br>• Afloop van het ongeval (dodelijke afloop, letsel of uitsluitend materiële schade);<br>• Botspartner (vervoerwijze tegenpartij: bestelauto, boom, bromfiets, brommobiel, bus, dier, elektrische fiets, fiets, geparkeerd voertuig, landbouwvoertuig, lichtmast, los voorwerp, motor, over vast object, overig wegmeubilair, personenauto, schootmobiel, snorfiets, speed pedelec, trein/tram, voetganger, vrachtauto)<br>• Aantal betrokken personen met letsel (licht gewond, zwaargewond, overleden);<br>• Omschrijving van de materiële schade;<br>• Oorzaak van het ongeval;<br>• Assistentie Politie wel of niet opgeroepen, en<br>• Welke hulpdiensten (in elk geval politie en/of ambulance) aanwezig zijn geweest. |

## 11.6 Digitale veiligheid

In toenemende mate staat de digitale veiligheid van onze samenleving en economie onder druk. Ook in het Openbaar Vervoer wordt steeds nadrukkelijker gebruik gemaakt van digitale oplossingen voor bijvoorbeeld het plannen, boeken en betalen van reizen. Ook in Stallingen en Materieel worden steeds meer digitale toepassingen ingezet. Daarbij is er groeiende aandacht voor mogelijke invloeden van buitenlandse leveranciers van Materieel. Hierdoor neemt het belang van digitale veiligheid toe, zowel als het gaat om de bescherming van (persoons)gegevens als om te voorkomen dat Derden ongeoorloofd toegang krijgen tot de digitale systemen. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder proactief bijdraagt aan een veilige toepassing van digitale systemen en stelt, anders dan bij eerder aanbestede concessies, eisen ten aanzien van digitale veiligheid.

Sinds 15 augustus 2026 geldt de Cyberbeveiligingswet, inclusief de door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat vastgestelde Cyberbeveiligingsregeling. Op dit moment verkent de Provincie de implicaties van de Cyberbeveiligingsregeling voor de Concessie Zuidoost-Brabant. Dit kan leiden tot verdere aanpassingen in het Programma van Eisen.

**Digitale veiligheid**

| | |
|---|---|
| **11.6.1** | Geïnteresseerde vervoerders vallen niet per definitie onder de Cyberbeveiligingsregeling. Indien de Concessiehouder onder deze regeling valt, registreert hij zich bij het Nationaal Cyber Security Centrum. |
| **11.6.2** | De Concessiehouder beschrijft hoe hij toewerkt naar toepassing van de ISO-norm 27001 en mogelijke certificering of verificatie uiterlijk in 2030. De Concessiehouder toont vervolgens jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener dat hij de ISO-norm 27001 heeft behaald. |
| **11.6.3** | De Concessiehouder beschrijft, als onderdeel van het Veiligheidsmanagementsysteem, hoe hij handelt op het gebied van digitale veiligheid, inclusief de toepassing van de Artikelen 10 en 11 van de Cyberbeveiligingsregeling. |
| **11.6.4** | De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan een door of op verzoek van de Concessieverlener uitgevoerde risicoanalyse naar aanleiding van vermoedens van invloeden op nationale veiligheidsbelangen. |

# 12. Duurzaamheid en circulariteit

## 12.1 Duurzame bedrijfsvoering

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder maatregelen treft die leiden tot een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering om zo de leefbaarheid in het Concessiegebied te ondersteunen. De Concessiehouder maakt gebruik van Hernieuwbare Energie voor in ieder geval zijn Zero-Emissievoertuigen en zorgt ervoor dat voor alle gebruikte Hernieuwbare Energie zogenaamde Emissiereductie-eenheden (ERE's) worden verkregen. Ook zorgt de Concessiehouder ervoor dat hij gecertificeerd is volgens de $CO_2$-Prestatieladder. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft met het oog op een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering jaarlijks rapporteert en Reizigers en Stakeholders over zijn duurzame bedrijfsvoering informeert (zie ook paragraaf 9.3).

| Duurzame bedrijfsvoering | |
|---|---|
| **12.1.1** | De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid. |
| **12.1.2** | De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uitstoot van schadelijke emissies en geluid blijvend te minimaliseren, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van de Concessie voor het milieu blijvend te vermijden. |
| **12.1.3** | De Concessiehouder maakt voor het laden dan wel tanken van Zero-Emissievoertuigen uitsluitend gebruik van gecertificeerde 100% Hernieuwbare Energie (afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie) die zoveel als mogelijk in België, Luxemburg en Nederland, inclusief windgebieden op zee is opgewekt. |
| **12.1.4** | Met het gebruik van Hernieuwbare Energie voor het laden van Zero-Emissievoertuigen, zoals omschreven in eis 12.1.3, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals Emissiereductie-eenheden). Zodra de Concessiehouder deze emissierechten laat registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit, geeft hij de Concessieverlener jaarlijks inzicht in de verkregen emissierechten en de inkomsten die hij heeft gegenereerd met de verkoop van deze emissierechten. |
| **12.1.5** | De Concessiehouder spant zich blijvend in om de $CO_2$-uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij de Concessiehouder:<br>a. vanaf de start van de Concessie ten minste trede 1 op de $CO_2$-Prestatieladder heeft behaald, en<br>b. vanaf Ontwikkelstap 2 trede 2 op de $CO_2$-Prestatieladder heeft behaald. |
| **12.1.6** | De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in eis 12.1.5 onder sub a en b genoemde trede heeft behaald. |

| | |
|---|---|
| **12.1.7** | De Concessiehouder rapporteert uiterlijk drie maanden na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener over de duurzaamheidsmaatregelen die hij in het betreffende kalenderjaar heeft getroffen en de resultaten die hij daarmee heeft bereikt. |

## 12.2 Circulariteit

In het kader van circulair inkopen eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen om te komen tot een duurzamere uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder geeft in een Circulariteitsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van circulariteit treft, bijvoorbeeld als het gaat om (her)gebruik van Batterijen, welke mogelijkheden hij benut om circulariteit toe te passen in zijn bedrijfsvoering en hoe hij invulling geeft aan zijn ketenverantwoordelijkheid.

Op dit moment is certificering op het gebied van circulariteit nog niet gangbaar in de ov-sector. Met ISO 59020 is er inmiddels wel een ISO-norm beschikbaar voor het meten en beoordelen van circulariteit binnen organisaties, producten en diensten. Deze norm biedt een bruikbaar kader om de mate van circulariteit bij de uitvoering van de Concessie op een consistente en verifieerbare manier inzichtelijk te maken. De Concessieverlener vraagt de Concessiehouder daarom om in het Circulariteitsplan een aanpak te beschrijven hoe hij gedurende de looptijd van de Concessie toewerkt naar toepassing van deze norm en mogelijke certificering of verificatie in uiterlijk 2030.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder Reizigers informeert over de maatregelen die de Concessiehouder treft ten aanzien van circulariteit (zie paragraaf 9.3).

| **Circulariteit** | |
|---|---|
| **12.2.1** | De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en het behoud van natuurlijke hulpbronnen. |
| **12.2.2** | De Concessiehouder stelt een Circulariteitsplan op en actualiseert dit naar eigen inzicht, maar in ieder geval voorafgaand aan de aanschaf van nieuw Materieel, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). |
| **12.2.3** | De Concessiehouder stelt, als onderdeel van het Circulariteitsplan, een Plan van Aanpak op waarin hij beschrijft hoe hij zijn ketenverantwoordelijkheid definieert en daar gedurende de looptijd van de Concessie invulling aan geeft. Het Plan van Aanpak is ten minste gericht op de volgende aspecten van ketenverantwoordelijkheid: rapporteren, meten, onderzoeken en samenwerken, waarbij de Concessiehouder in ieder geval onderscheid maakt tussen circulariteitseisen aan eerstelijns- en tweedelijnstoeleveranciers. |
| **12.2.4** | De Concessiehouder levert voor elke type Zero-Emissievoertuig dat nieuw is op het moment van eerste inzet in de Concessie een Materiaalpaspoort. |
| **12.2.5** | De Concessiehouder beschrijft in het Circulariteitsplan hoe hij datagestuurd onderhoud |

| | |
|---|---|
| | inzet om materiaalverspilling te verminderen. |
| **12.2.6** | De Concessiehouder beschrijft in het Circulariteitsplan hoe hij toewerkt naar toepassing van de ISO-norm 59020 en mogelijke certificering of verificatie uiterlijk in 2030. |

# 13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak

## 13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

Tevredenheid van Reizigers staat voorop voor de Concessieverlener. Een goede klantenservice zorgt ervoor dat klachten voorkomen worden. Daarom wordt de Concessiehouder uitgedaagd om, binnen de kaders die in hoofdstuk 7 (Reisinformatie) en hoofdstuk 10 (Personeel) worden gesteld, een klantenservice in te richten die altijd bereikbaar is als hij Openbaar Vervoer verricht. De Concessiehouder neemt op de Bravo-website en communicatiekanalen, in het Voertuig en op Haltes een verwijzing naar zijn klantenservice op.

De Concessiehouder biedt de mogelijkheid tot het indienen van klachten en wensen door Reizigers. Reizigers moeten in staat worden gesteld dit eenvoudig en laagdrempelig te doen. Daarbij verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij klachten netjes afhandelt en suggesties ter harte neemt teneinde de kwaliteit van het Openbaar Vervoer continu te verbeteren.

| **Klantenservice en klachtenafhandeling** | |
|---|---|
| **13.1.1** | De Concessiehouder beschikt over een klantenservice die telefonisch en via veel gebruikte social media bereikbaar is op de momenten dat de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht, te weten van de vertrektijd van de eerste Rit in de Dienstregeling tot 15 minuten na de aankomsttijd van de laatste Rit in de Dienstregeling. |
| **13.1.2** | De Concessiehouder beschikt over een systeem van klachtenafhandeling dat in elk geval voldoet aan de volgende eisen:<br>a. Reizigers kunnen klachten door middel van internet, telefoon, e-mail, social media/mobiele applicatie(s) en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat de Concessiehouder aan de beller van het klachtennummer berekent mag niet hoger zijn dan het tarief voor bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel. Het klachtennummer is ten minste bereikbaar op de volgende tijden:<br>i. maandag tot en met vrijdag: 8:00 – 18:00 uur;<br>ii. zaterdag: 9:00 – 18:00 uur, en<br>iii. zondag: 10:00 – 17:00 uur;<br>b. de Concessiehouder zorgt dat de klachtenafhandeling in de Nederlandse en Engelse taal kan plaatsvinden;<br>c. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de Infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen 5 werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener;<br>d. de Concessiehouder geeft klachten en vergoedingsverzoeken die betrekking hebben op onderdelen van de Ketenreis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen, binnen 5 werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende Andere Mobiliteitsdienst, de desbetreffende MaaS-aanbieder of de desbetreffende concessiehouder; |

| Klantenservice en klachtenafhandeling | |
|---|---|
| | e. de Concessiehouder stuurt binnen 5 werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. De Concessiehouder vermeldt in de behandelbevestiging van klachten als bedoeld onder sub c en sub d naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;<br>f. de Concessiehouder handelt klachten, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub c en sub d, binnen 10 werkdagen na indiening op correcte wijze af. Hij maakt hierbij geen onderscheid tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf dan wel via Derden worden ingediend;<br>g. de Concessiehouder vermeldt bij de afhandeling van klachten in ieder geval welke maatregelen hij zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen, en<br>h. de Concessiehouder wijst Reizigers bij de afhandeling van klachten op de mogelijkheid om klachten over de klachtafhandeling door de Concessiehouder in te dienen bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met vermelding van de volledige gegevens. |
| **13.1.3** | De Concessiehouder wijst Reizigers er op zijn communicatiekanalen en de Bravo-website op dat het indienen van klachten over het Openbaar Vervoer uitsluitend bij de Concessiehouder kan plaatsvinden. |
| **13.1.4** | Bij grootschalige projecten of wegwerkzaamheden die tot grote wijzigingen en/of verstoringen van het Openbaar Vervoer leiden maakt de Concessiehouder afspraken met de Concessieverlener over de wijze van afhandeling van klachten en suggesties. |
| **13.1.5** | De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van het Klachtenloket Openbaar Vervoer. |
| **13.1.6** | De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. |
| **13.1.7** | De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener na afloop van iedere maand een overzicht van:<br>a. het aantal klachten dat hij in de betreffende maand heeft ontvangen;<br>b. de aard van de binnengekomen klachten;<br>c. de Rit (Lijnnummer, tijd) waarop de klachten betrekking hebben;<br>d. de snelheid van afhandeling van de klachten, en<br>e. de actie die de Concessiehouder heeft ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen. |

## 13.2 Rol Reizigersoverleg Brabant

Binnen de Concessie Zuidoost-Brabant speelt het Reizigersoverleg Brabant, in het kader van de vier Ontwikkelstappen, een belangrijke rol bij de verdere ontwikkeling van de Concessie. Het Reizigersoverleg Brabant (ROB) adviseert binnen de in hoofdstuk 2 beschreven samenwerkingsstructuur over adviesplichtige onderwerpen en plannen die de Concessiehouder indient. Om het Reizigersoverleg Brabant voldoende voorbereidingstijd te geven, zorgt de

Concessiehouder dat hij de concept-plannen tijdig aanlevert, conform de bepalingen in Bijlage B3 (Plancyclus). Daarnaast legt de Concessiehouder tijdens de Implementatie van de Concessie een aantal onderwerpen ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant.

| Reizigersoverleg Brabant | |
|---|---|
| **13.2.1** | De Concessiehouder legt op grond van de Wp2000 en het Bp2000 adviesplichtige onderwerpen en plannen, na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam, ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant. De adviesplichtige onderwerpen betreffen in ieder geval:<br>a. de in lid 1 en lid 3 van artikel 33 van het Bp2000 genoemde onderwerpen;<br>b. de Ontwikkelstappen; en<br>c. de volgende plannen, conform het bepaalde in Bijlage B3 (Plancyclus):<br>i. Ontwikkelplan;<br>ii. Exploitatieplan;<br>iii. Marketingplan;<br>iv. Tarievenplan, en<br>v. Sociale Veiligheidsplan. |
| **13.2.2** | Voor aanvang van de Concessie vraagt de Concessiehouder advies aan het Reizigersoverleg Brabant over in ieder geval:<br>a. de Compensatieregeling en<br>b. het Reisinformatieplan. |
| **13.2.3** | De Concessiehouder informeert het Reizigersoverleg Brabant en de Concessieverlener over zijn beslissing naar aanleiding van het advies van het Reizigersoverleg Brabant zoals bedoeld in eisen 13.2.1 en 13.2.2, inclusief zijn overwegingen hiervoor, en eventuele aanpassingen in de voorstellen en plannen. |
| **13.2.4** | De Concessiehouder handelt, in aanvulling op de adviesplichtige onderwerpen zoals genoemd in eis 13.2.1, ook andere adviezen van het Reizigersoverleg Brabant af overeenkomstig het bepaalde in eis 13.2.3 conform lid 5 van artikel 31 van het Wp2000. |

## 13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

Het Reizigersoverleg Brabant is voor de Concessiehouder de eerste gesprekspartner waar het gaat om de belangen en (vervoers)behoeften van Reizigers. De Concessieverlener verwacht echter dat de Concessiehouder ook open staat voor en invulling geeft aan suggesties, ideeën en adviezen van Reizigers en andere belanghebbenden in het Concessiegebied die hem via andere kanalen bereiken.

| Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden | |
|---|---|
| **13.3.1** | De Concessiehouder biedt Reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer bij hem kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie. |

| | |
|---|---|
| **13.3.2** | De Concessiehouder informeert de Concessieverlener en het Reizigersoverleg Brabant in ieder geval na afloop van elk kwartaal over de door Reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over zijn reactie daarop en over de resultaten van maatregelen die hij naar aanleiding van de ideeën en suggesties eventueel heeft getroffen. |

# 14. Data en monitoring

## 14.1 Datalevering

Een goede uitvoering van de Concessie zorgt voor tevredenheid bij Reizigers en andere Stakeholders, kan drempels wegnemen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken en kan zo bijdragen aan een toekomst vaste rol van het Openbaar Vervoer binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Monitoring van en sturing op de uitvoering van de Concessie dragen hieraan bij. Goede informatie over de uitvoering van de Concessie is hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen, namelijk:

- inzicht krijgen in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie;
- analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen;
- informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, het Reizigersoverleg Brabant en Gemeenten;
- ontwikkelen van kennis, waaronder het doen van onderzoek en het ontwikkelen van (verkeers)modellen;
- ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen;
- verbeteren van de bereikbaarheid en doorstroming van het Brabantse mobiliteitsnetwerk;
- verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen, en
- inzicht krijgen in en sturen op een goede conditie van (over te nemen) materieel en bijbehorende assets.

Binnen de Concessie Zuidoost-Brabant is de beschikbaarheid van deze informatie van bijzonder belang in verband met de vier Ontwikkelstappen (zie hoofdstuk 2). Voorafgaand aan de uitvoering van iedere Ontwikkelopdracht beoordeelt de Concessieverlener of aan de randvoorwaarden voor doorontwikkeling naar een volgende Ontwikkelstap wordt voldaan. Die randvoorwaarden worden op dit moment nog ontwikkeld. Bij deze beoordeling betrekt de Concessieverlener tevens de resultaten van de monitoring van relevante grootschalige projecten.

De Concessieverlener is voornemens de uitvoering van de Concessie te monitoren op basis van een eigen dashboard, dat gevoed wordt door de brondata die de Concessiehouder aan de Concessieverlener levert. Dit geeft de Concessieverlener meer flexibiliteit in het analyseren van de gegevens en KPI's zoals genoemd in Bijlage B7 (KPI's) en draagt daarmee bij aan bovenstaande doelen. De Concessieverlener verschaft de Concessiehouder toegang tot het dashboard van de Concessieverlener. De Concessiehouder dient evenwel vanaf aanvang van de Concessie te kunnen beschikken over een eigen dashboard, zodat de Concessieverlener altijd kan beschikken over de informatie die hij zelf opwerkt tot inzichten op basis van de in Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) genoemde gegevens.

| **Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens** | |
|---|---|
| **14.1.1** | De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden en Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) beschikbaar, waarbij standaarden van de Concessieverlener (zoals opgenomen in Bijlage B8) prevaleren boven landelijke standaarden. |

| | |
|---|---|
| **14.1.2** | De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie. |
| **14.1.3** | De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, in de vorm van open data om niet beschikbaar stellen van gegevens voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders (zie ook eisen 2.4.9 en 2.4.10). |
| **14.1.4** | De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens. |
| **14.1.5** | De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren. |

| **Gegevenslevering aan NDOV** | |
|---|---|
| **14.1.6** | De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA ov-data conform het bepaalde in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ of diens opvolger(s). |
| **14.1.7** | De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA ov-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden. |
| **14.1.8** | Als de Concessiehouder in aanvulling op de conform de gevraagde BISON-koppelvlakken te verstrekken gegevens, (andere) gegevens beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze gegevens om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA ov-data ter beschikking. |

| **Gegevenslevering aan de Concessieverlener** | |
|---|---|
| **14.1.9** | De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens met betrekking tot de Concessie, waaronder gegevens over via hem geraadpleegde en/of geboekte Andere Mobiliteitsdiensten, die naar het oordeel van de Concessieverlener nodig dan wel wenselijk zijn voor:<br>a. het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie en/of het systeem van Gedeelde Mobiliteit;<br>b. het monitoren van en sturen op de doorontwikkeling van de Concessie a.d.h.v. de Ontwikkelstappen zoals benoemd in paragraaf 2.1;<br>c. het informeren van Stakeholders en inwoners;<br>d. het vormgeven van verkeers- en vervoersbeleid van de Provincie;<br>e. de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessies, en<br>f. het toepassen van landelijke wet- en regelgeving, zoals rond stikstofuitstoot. |
| **14.1.10** | De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in Bijlage B8 |

| | |
|---|---|
| | (Dataleveringsspecificatie). |
| **14.1.11** | De Concessieverlener kan gedurende de Concessie te allen tijde bepalen dat de Concessiehouder ook andere of nadere informatie aan de Concessieverlener beschikbaar stelt. De Concessiehouder verstrekt deze informatie op eerste verzoek van de Concessieverlener, kosteloos, in de door de Concessieverlener verlangde vorm en binnen de door de Concessieverlener gestelde termijn. |
| **14.1.12** | De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens verkregen via het gebruik van OVpay en/of eventuele toekomstige Betaalwijzen in het uitgevraagde format aan de Concessieverleners. De Concessiehouder stelt deze gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar aan de Concessieverlener. |
| **14.1.13** | De Concessiehouder geeft de Concessieverlener, of een door de Concessieverlener aangewezen Derde, ongelimiteerd toegang tot alle onbewerkte brondata, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, die gebruikt is voor het aanleveren van de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.12 gevraagde gegevens. De Concessieverlener of aangewezen Derde mag alle brondata zelf bewerken. |
| **14.1.14** | De Concessiehouder levert data aan ten behoeve van een nog nadere te bepalen concessiebeheertool van de Concessieverlener (zie paragraaf 14.3) en stelt aangeleverde data, informatie en rapportages in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar. Het bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe een recente versie van Excel (.xlsx). |

| **Meewerken aan audits en externe onderzoeken** | |
|---|---|
| **14.1.15** | De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles (door de Concessieverlener of door Derden) van geleverde gegevens, door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie. |
| **14.1.16** | De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen. |
| **14.1.17** | De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer, waaronder de Personeelsmonitor. |
| **14.1.18** | De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer Derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen. |

## 14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens

De Concessieverlener wenst over zo gedetailleerd mogelijke gegevens over de uitvoering van de Concessie te beschikken. Daarbij heeft de Concessieverlener de intentie om relevante gegevens zoveel mogelijk in de vorm van openbare data beschikbaar te stellen om de boekings- en betalingsmogelijkheden van MaaS-aanbieders, en daarmee drempelloos reizen, zoveel mogelijk te ondersteunen. Vanzelfsprekend respecteert de Concessieverlener daarbij de beperkingen die vanuit wet- en regelgeving aan het verzamelen en gebruik van (persoons)gegevens gesteld worden. Van de Concessiehouder wordt hierin eenzelfde instelling verwacht.

| **Opslag en beveiliging van persoonsgegevens** | |
|---|---|
| **14.2.1** | De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) of diens opvolger(s) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. |
| **14.2.2** | De Concessiehouder garandeert te handelen conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), of diens opvlogers. |
| **14.2.3** | De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de Concessieverlener bijstand bij het (doen) nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG. |
| **14.2.4** | De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. |
| **14.2.5** | Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverlener onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking. |
| **14.2.6** | De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen. |
| **14.2.7** | De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG-gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. |

| **Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens** | |
|---|---|
| **14.2.8** | De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de |

| | |
|---|---|
| | Concessiehouder. Gelet op het publieke karakter van het Openbaar Vervoer zal van een dergelijke onevenredige benadeling niet snel sprake zijn. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen. |
| **14.2.9** | Indien en voor zover gegevensbestanden die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en eventuele Derden beschikbaar stelt persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen die de AVG en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom AVG-thema's vast in een verwerkersovereenkomst (zie Bijlage F bij de Concessiebeschikking). Ook bij het leveren van gegevens is artikel 14.2.7 van toepassing. |

## 14.3 Monitoring

De Concessiehouder verschaft de Concessieverlener in aanvulling op de gegevens genoemd in paragraaf 14.1 rapportages waarin hij de ontwikkelingen in de kwaliteit van de uitvoering van de Concessie en de voortgang van het behalen van de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4) evalueert, namelijk (i) maandrapportages ten behoeve van het beheeroverleg (zie eis 2.3.14), (ii) kwartaalrapportages ten behoeve van de boetebepaling en (iii) jaarrapportages ten behoeve van de uitvoering van de aangekondigde plannen en ontwikkelingen. De Concessiehouder baseert deze rapportages in ieder geval op de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.13 genoemde gegevens.

In Bijlage B7 (KPI's) is een beschrijving gegeven van de KPI's, aansluitend op de doelen van de Concessie, waarop de Concessieverlener wil sturen bij aanvang van en gedurende de Concessie. Deze KPI's kunnen waar nodig nader worden uitgewerkt tijdens de Implementatieperiode, in nauwe afstemming tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener. Gespecificeerde normstellingen en rapportage frequenties kunnen als richtinggevend worden beschouwd. Waar relevant is in het overzicht verwezen naar bijbehorende Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) voor door de Concessiehouder aan te leveren gegevens.

De Concessieverlener ontwikkelt een concessiebeheertool voor de configuratie van eisen (o.a. uit het Programma van Eisen), de monitoring van toezeggingen gedaan door de Concessiehouder en de communicatie over tussentijdse resultaten. De Concessieverlener zet deze tool in voor de vastlegging van besluiten en wijzigingen en deelt de tool met de Concessiehouder.

| **Monitoren** | |
|---|---|
| **14.3.1** | De Concessiehouder stelt na afloop van iedere maand een maandrapportage en na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage op en rapporteert in ieder geval de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Lijnen (het detailniveau van de rapportage wordt in de Implementatieperiode van de Concessie afgestemd):<br>a. Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2; |

| | |
|---|---|
| | b. ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelinguren die gereden worden met Zero-Emissievoertuigen;<br>c. Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.3;<br>d. Ov-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;<br>e. Reizigersopbrengsten per Lijn, waarbij het detailniveau van de rapportage in de implementatiefase van de Concessie wordt afgestemd;<br>f. Aantallen klachten en aantallen Incidenten;<br>g. De KPI's ter monitoring van de doelen van de Concessie als in Bijlage B7 (KPI's), en<br>h. Eventuele aanvullende KPI's die de Concessiehouder en de Concessieverlener gezamenlijk overeenkomen. |
| **14.3.2** | De Concessiehouder stelt na afloop van ieder Dienstregelingjaar een jaarrapportage op die aansluit bij de opbouw van het Exploitatieplan en waarin hij ten minste:<br>a. de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen/buca's en marketingactiviteiten verantwoordt;<br>b. de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik, de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer analyseert;<br>c. de voortgang van de uitvoering van maatregelen op gebied van digitale veiligheid aantoont;<br>d. de ontwikkelingen in de KPI's als genoemd in eis 14.3.1 beschrijft en duidt. In aanvulling op eis 14.3.1 analyseert de Concessiehouder de jaarlijkse trend in de KPI's zoals genoemd in Bijlage B7 (KPI's), en<br>e. de reizigerstevredenheid aan de hand van de uitkomsten van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) analyseert, waarbij hij deze uitkomsten afzet tegen de normen zoals opgenomen in artikel 16 van de Financiële bepalingen. In zijn Exploitatieplan laat de Concessiehouder zien hoe hij met de reizigerstevredenheid rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren. |
| **14.3.3** | In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die hij in de in eisen 14.3.1 en 14.3.2 genoemde rapportage opneemt aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en Derden verstrekt. |
| **14.3.4** | De Concessieverlener monitort ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder verleent hierbij volledige medewerking. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring. |
| **14.3.5** | De Concessiehouder stelt jaarlijks een Jaarrapportage Assets op waarin hij de staat van de Assets beschrijft die onder de Overnameregeling vallen en die voldoet aan het bepaalde in Bijlage B10. De Concessiehouder bespreekt een concept van de Jaarrapportage Assets uiterlijk in het eerste kwartaal van het kalenderjaar dat volgt op het jaar waarop de Jaarrapportage Assets betrekking heeft met de Concessieverlener. |
| **14.3.6** | De Concessieverlener organiseert jaarlijks een heidag. De Concessiehouder verleent actieve medewerking aan de organisatie van de heidag en neemt aan de heidag deel. |

| Bijsturen | |
|---|---|
| **14.3.7** | Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm (zoals benoemd in het Programma van Eisen), volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing zoals opgenomen in de Financiële bepalingen. |
| **14.3.8** | Ingeval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing. |

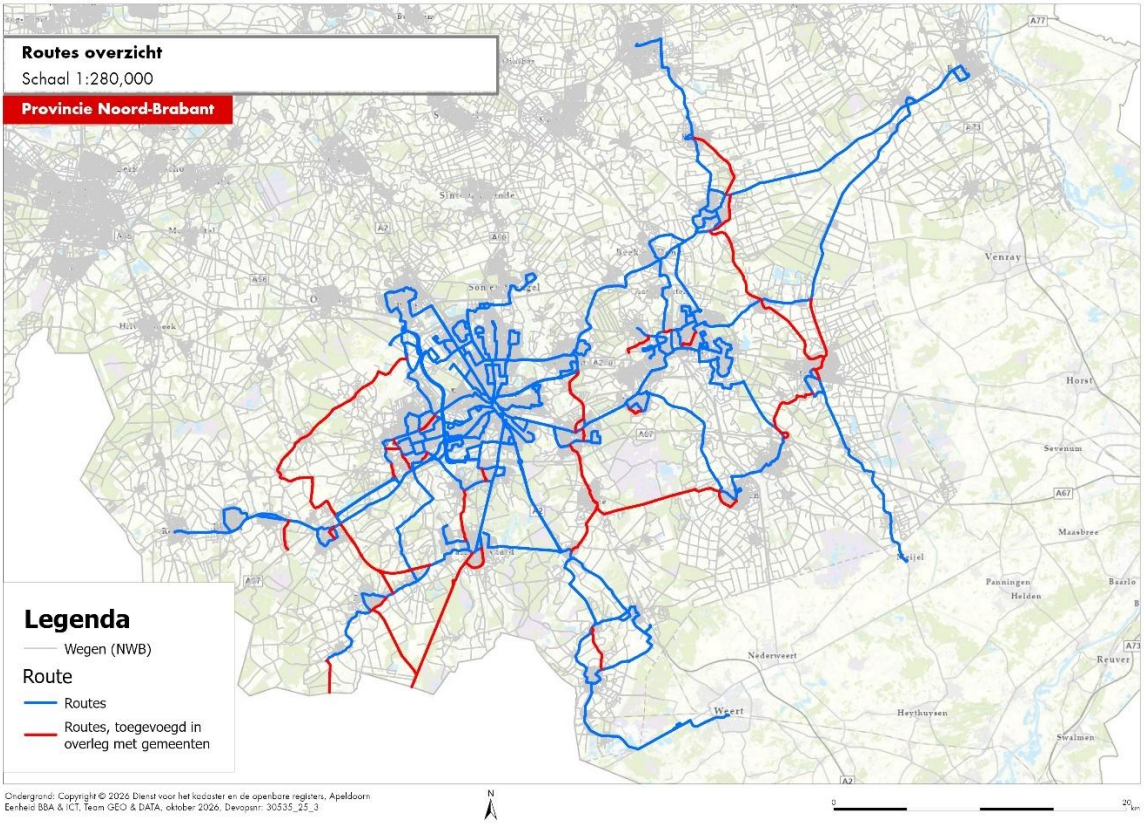
# Bijlagen bij Programma van Eisen

B1 Routes
B2 Haltes
B3 Plancyclus
B4 Buurtbuslijnen
B5 Distributienetwerk
B6 Laadinfrastructuur op Stallingen
B7 KPI’s
B8 Dataleveringsspecificatie
B9 Beschikbaarheid OV-hoofdinfrastructuur
B10 Jaarrapportage Assets

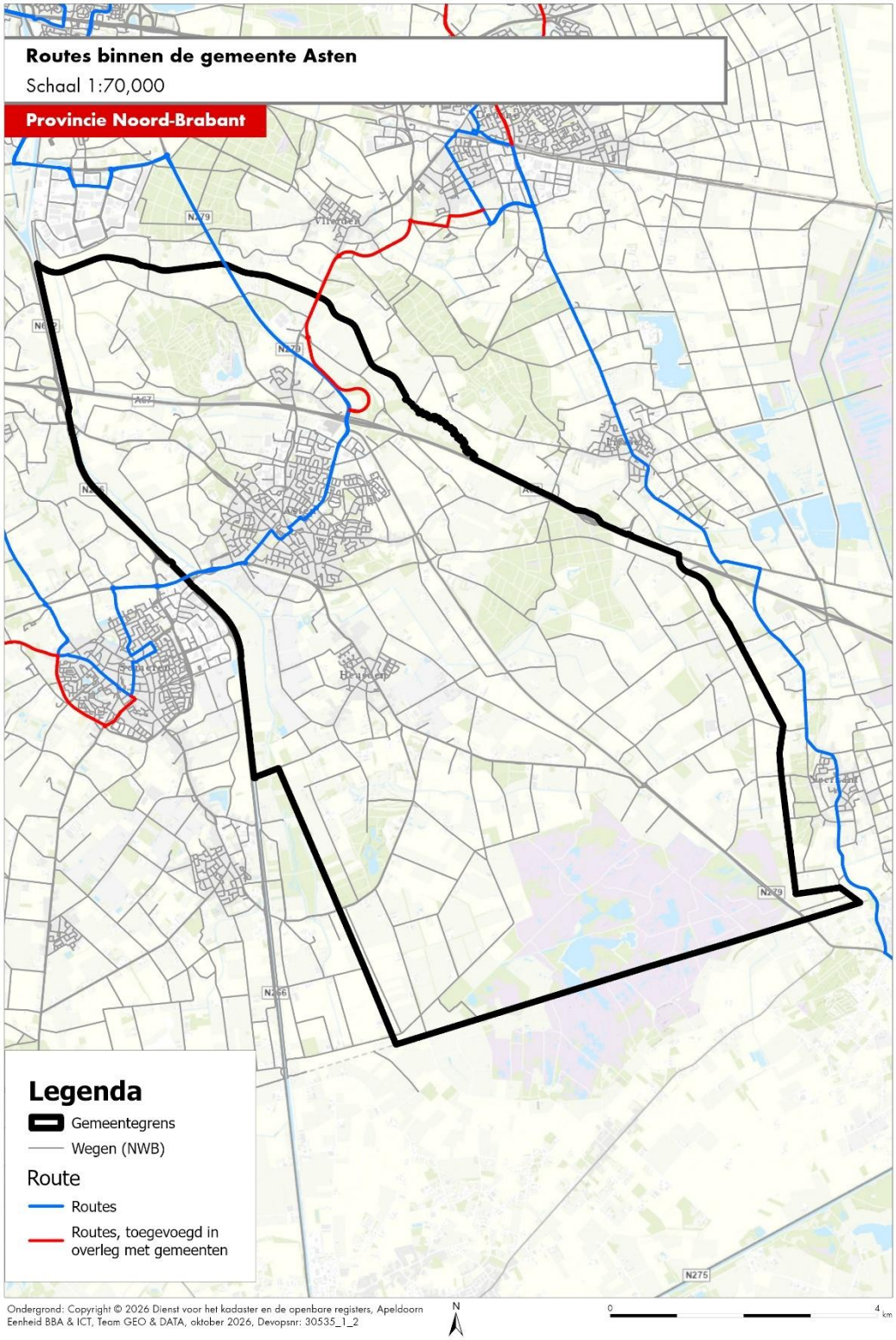
Achter het ontwerp Programma van Eisen zijn twee concept-documenten gevoegd, namelijk (i) een document ‘Scope Concessie’ waarvan de inhoud onderdeel zal zijn van de Concessiebeschikking, (ii) een document ‘Begrippenlijst’ dat zal worden toegevoegd als Bijlage bij de Concessiebeschikking.

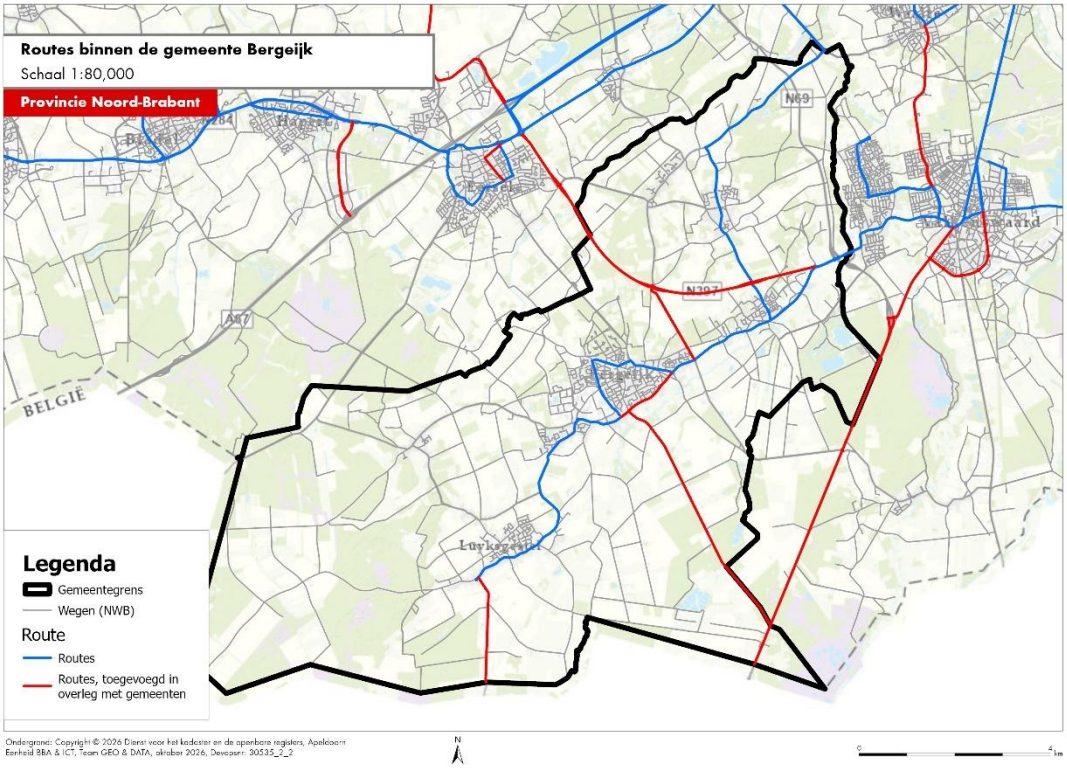
# B1. Routes

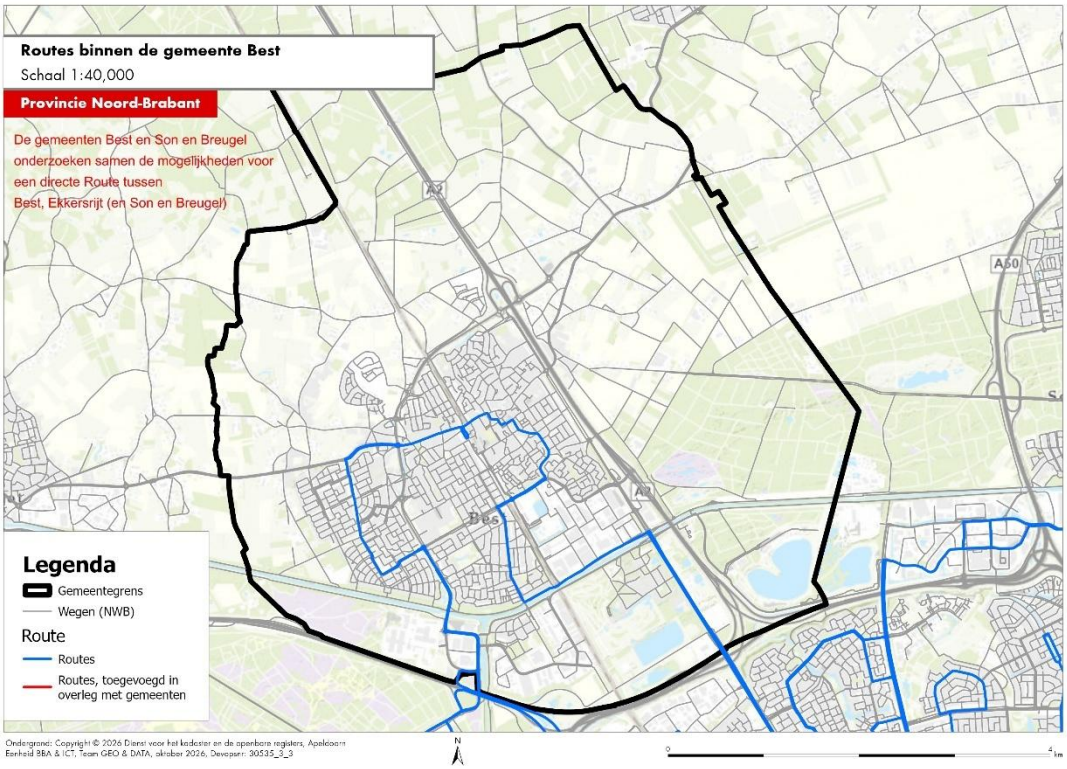
De Routes zijn opgenomen in een kaart per gemeente in figuur B1-1. Deze kaarten worden ook digitaal beschikbaar gesteld in .jpg format. Daarnaast wordt een .geosjon bestand beschikbaar gesteld waarin alle Routes staan. Het gaat om de Routes (in blauw en rood weergegeven) die de Concessiehouder ter beschikking staan voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer. Het .geosjon bestand bevat dezelfde Routes.
In aanvulling op deze Routes is het de Concessiehouder toegestaan gebruik te maken van alle provinciale wegen en rijkswegen. Daarnaast is het onder voorwaarden toegestaan om bij de inschrijving Alternatieve Routes voor te stellen (zie eis 3.1.9 lid f.).

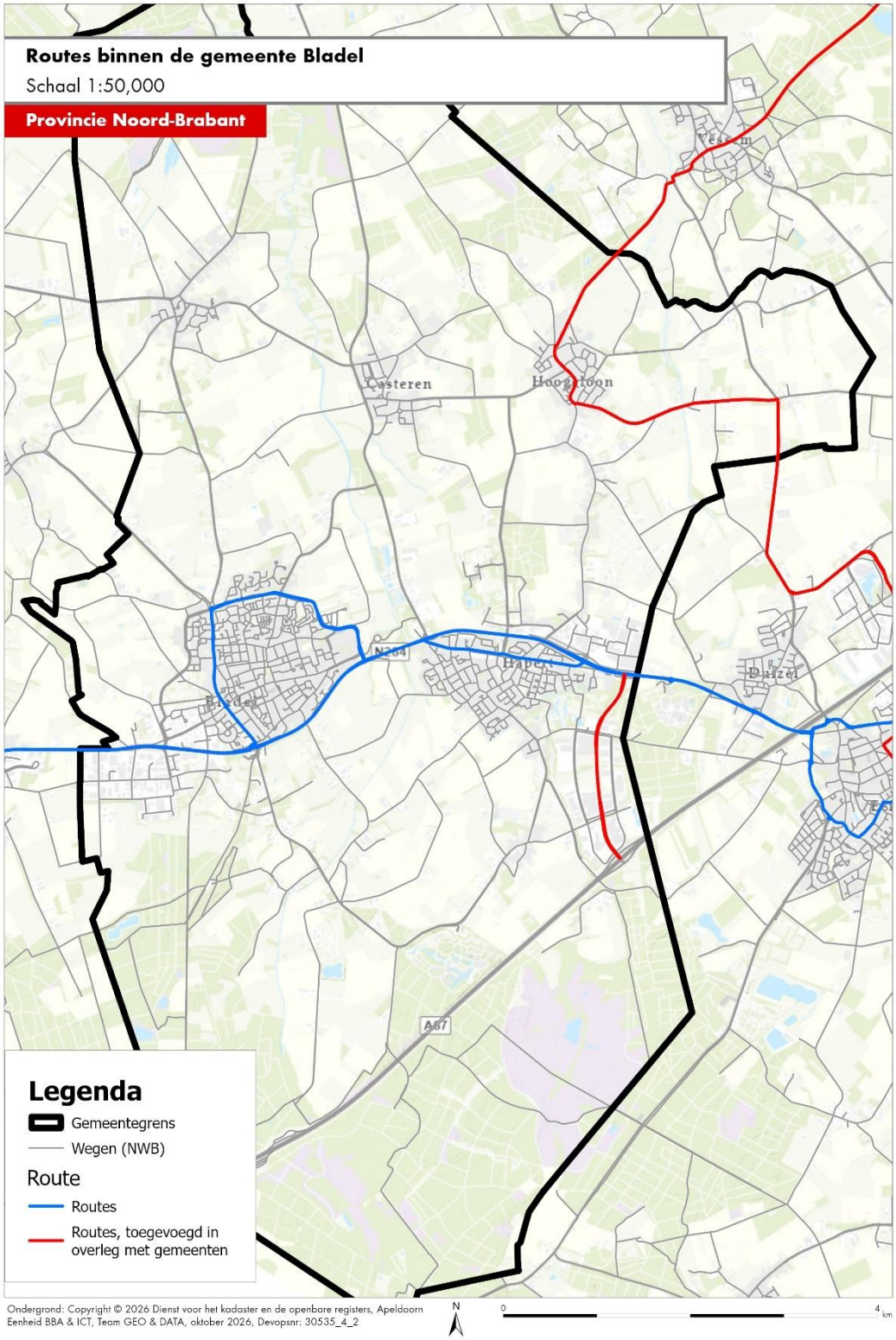



**Figuur B1-1: Routes**

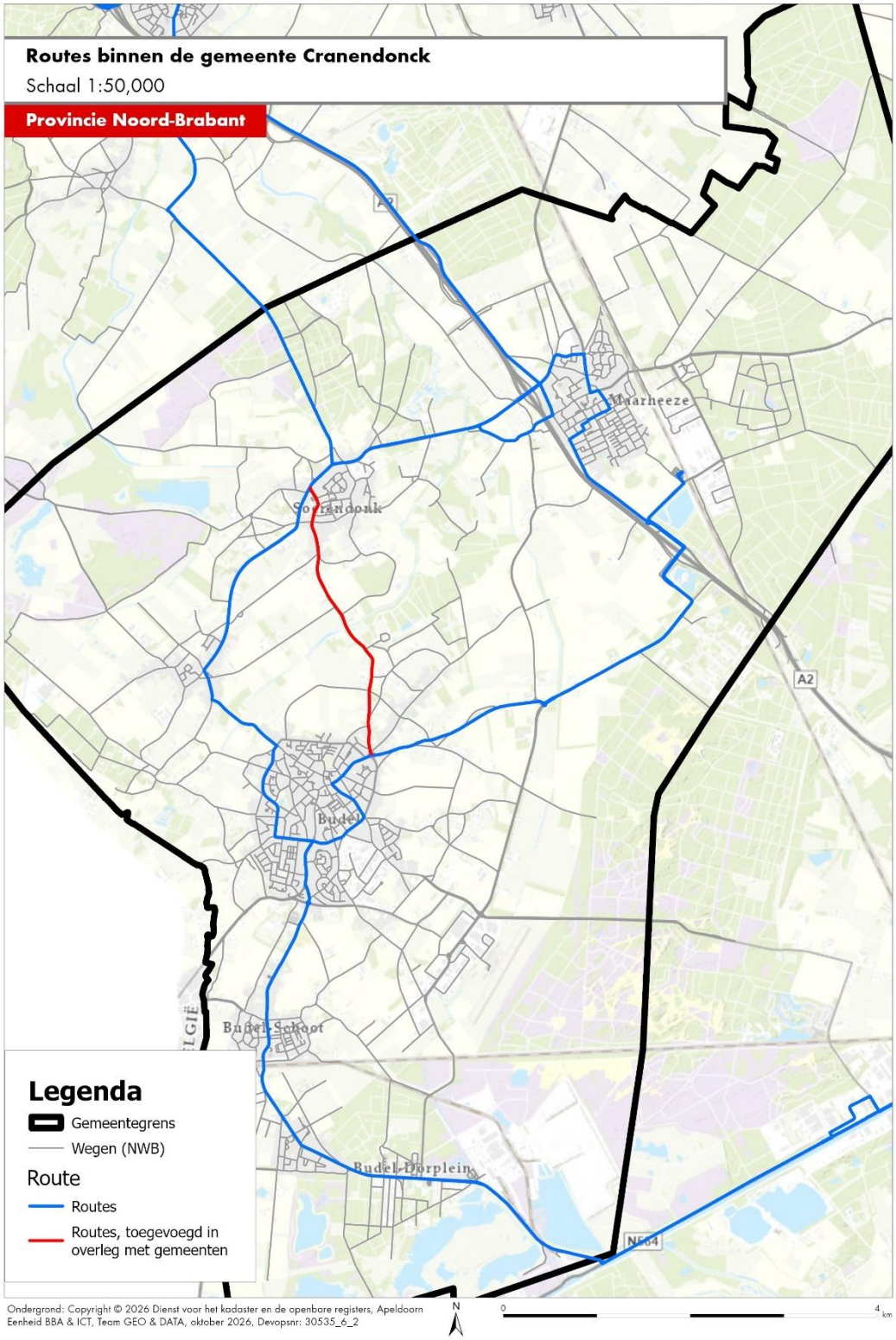

Routes binnen de gemeente Asten
Schaal 1:70,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_1_2
N
0
4
km

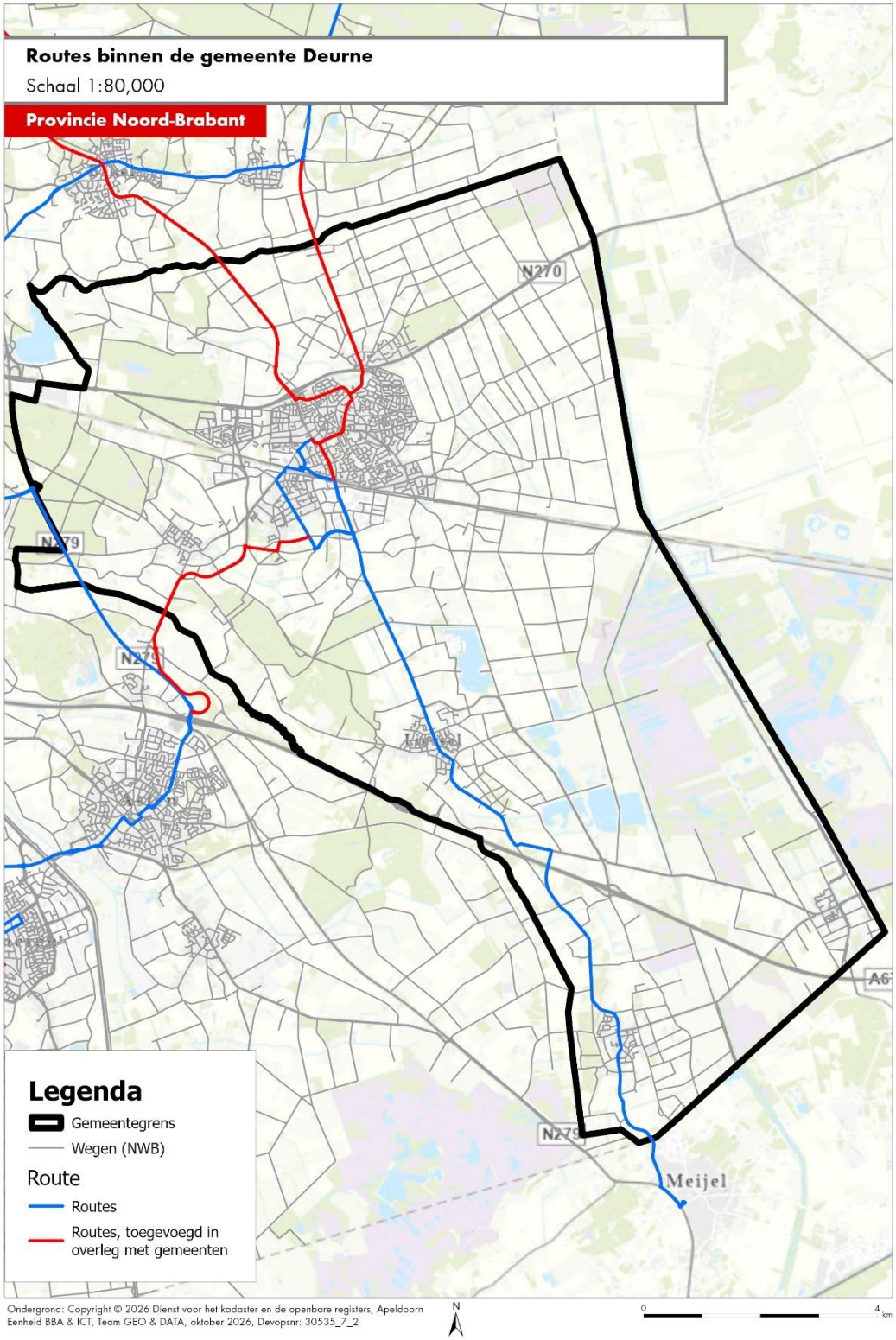

Routes binnen de gemeente Bergeijk
Schaal 1:80,000
Provincie Noord-Brabant
N69
N397
A67
BELGIË
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devoperr: 30535_2_2
N
0
4
km

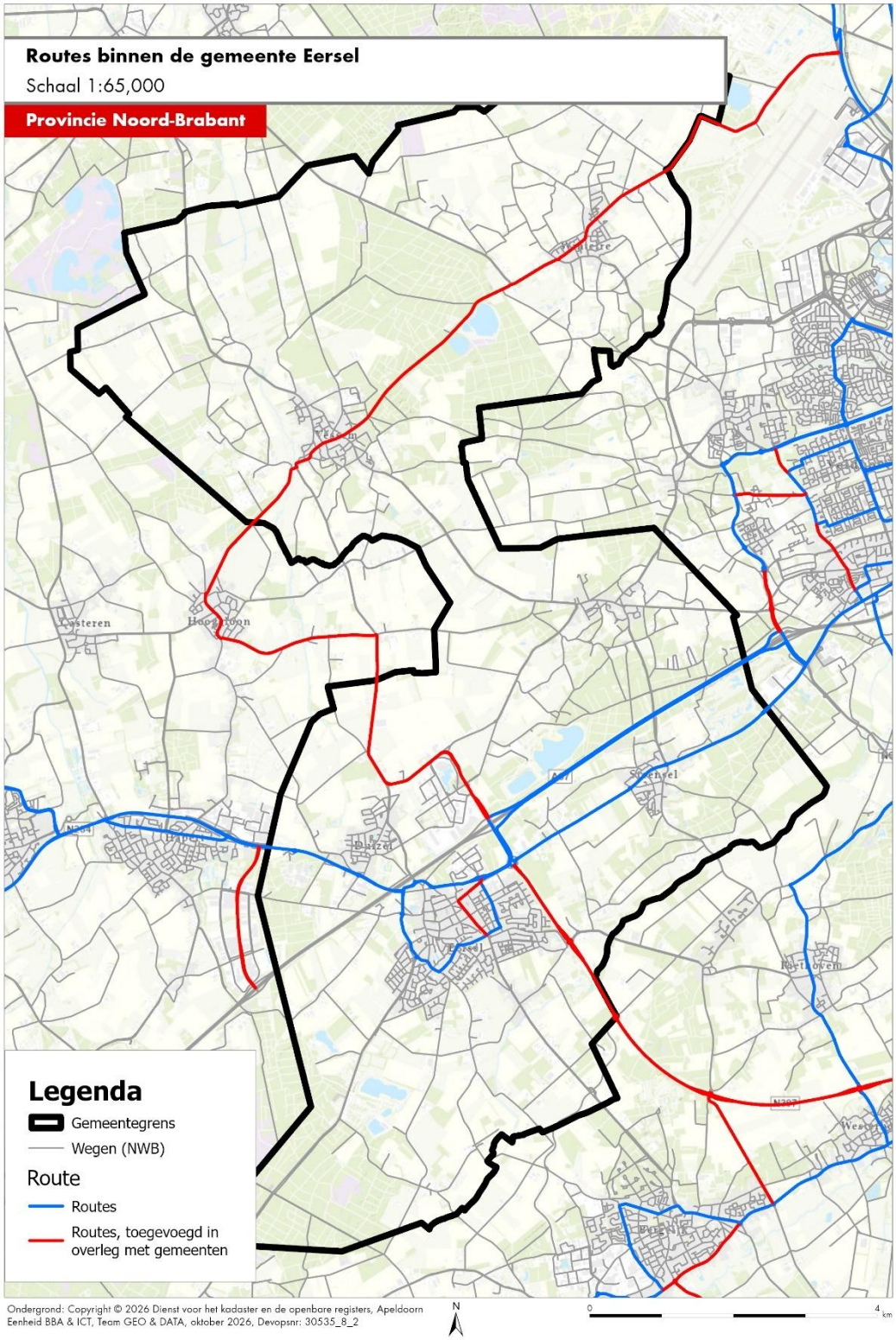

Routes binnen de gemeente Best
Schaal 1:40,000
Provincie Noord-Brabant
De gemeenten Best en Son en Breugel onderzoeken samen de mogelijkheden voor een directe Route tussen Best, Ekkersrijt (en Son en Breugel)
A2
A50
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devoperr: 30535_2_3
N
0
4
km

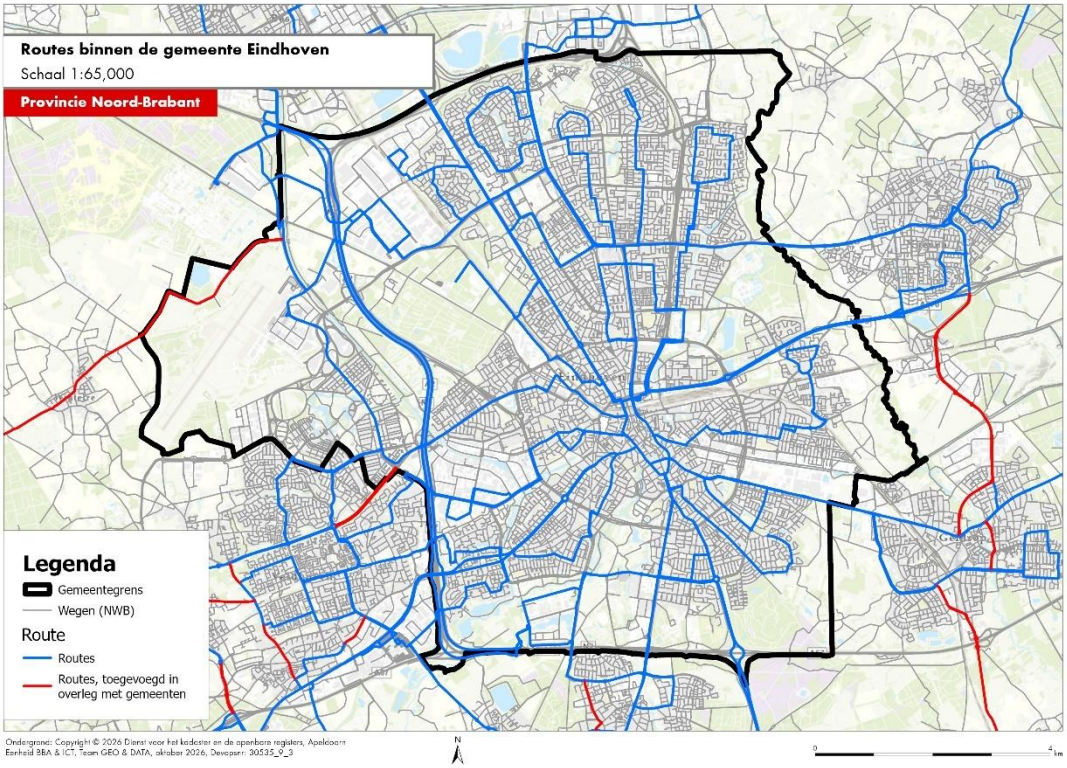

Routes binnen de gemeente Bladel
Schaal 1:50,000
Provincie Noord-Brabant
Casteren
Hoogeloon
Bladel
Hapert
Duizel
N284
A67
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
N
0
4
km
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_4_2

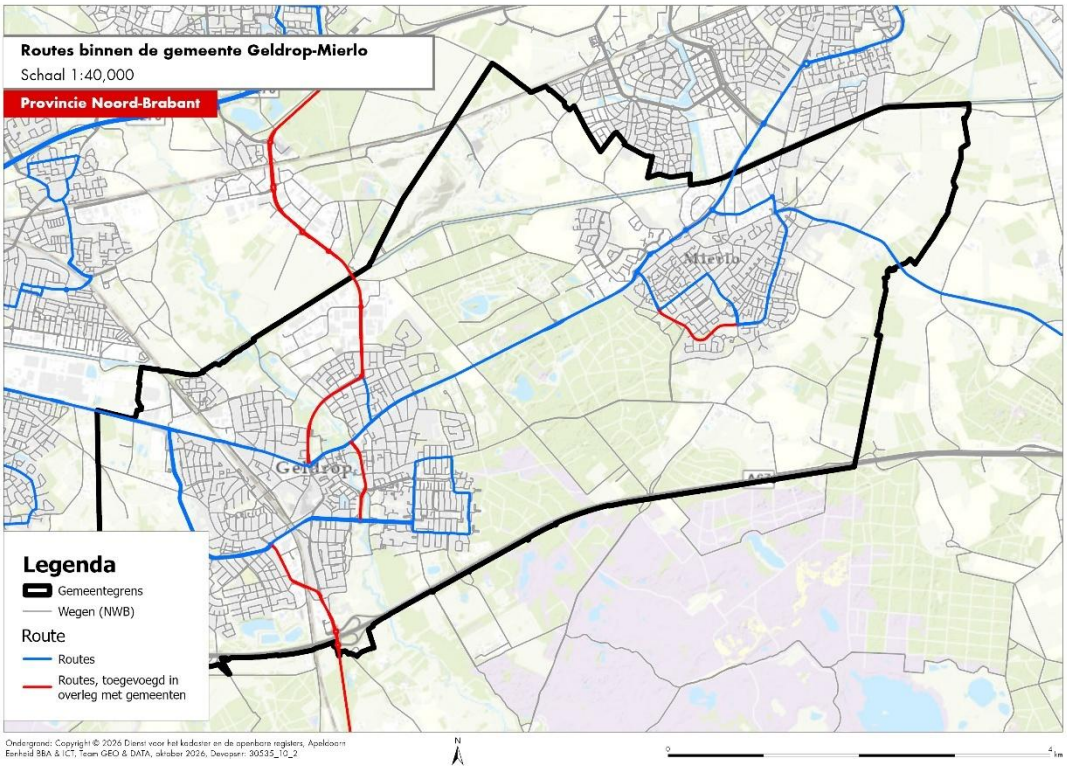

Routes binnen de gemeente Boekel
Schaal 1:40,000
Provincie Noord-Brabant
N605
N277
Venhorst
Boekel
N616
Haeren
N272
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_5_2
N
0
4
km

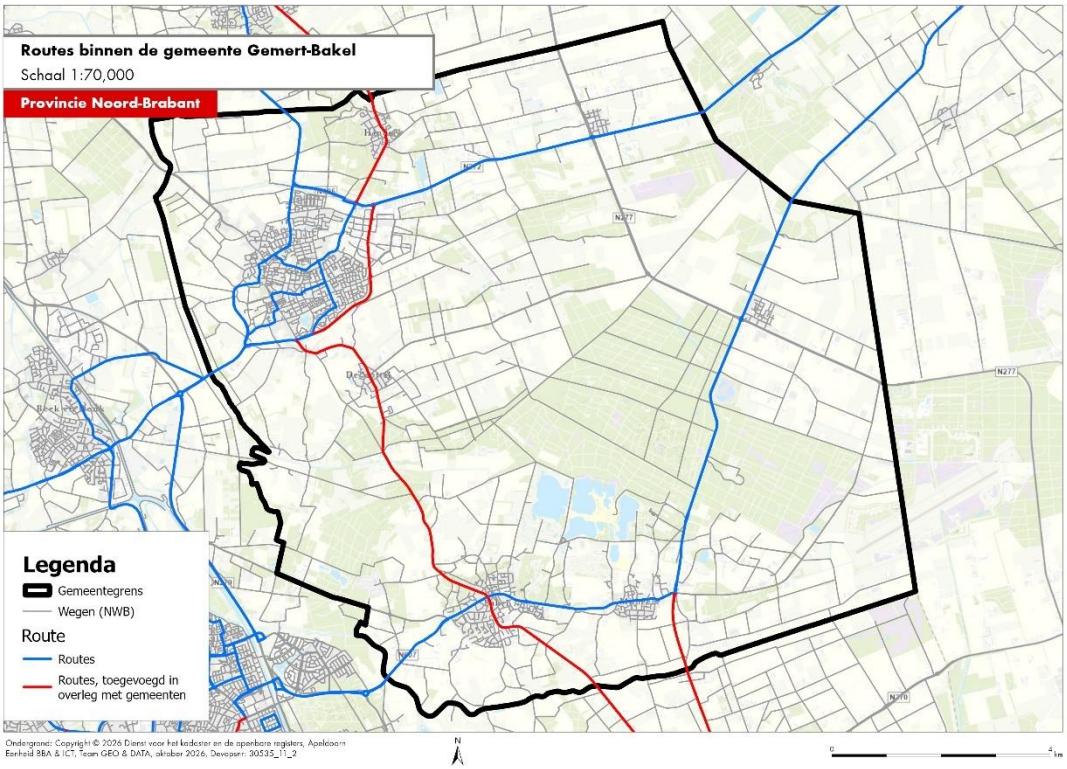

Routes binnen de gemeente Cranendonck
Schaal 1:50,000
Provincie Noord-Brabant
Maarheeze
Budel
Budel-Schoot
Budel-Dorplein
A2
N564
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_6_2
N
0
4
km

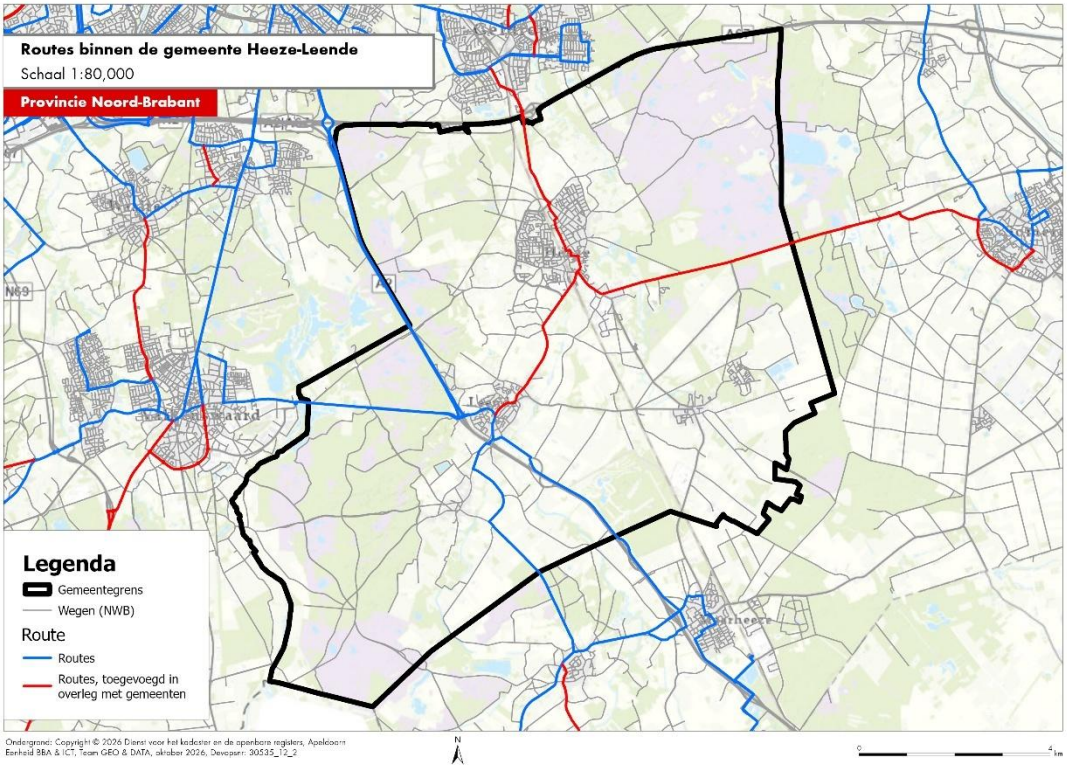

Routes binnen de gemeente Deurne
Schaal 1:80,000
Provincie Noord-Brabant
N270
N279
N279
N279
A67
Meijel
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_7_2
N
0
4
km

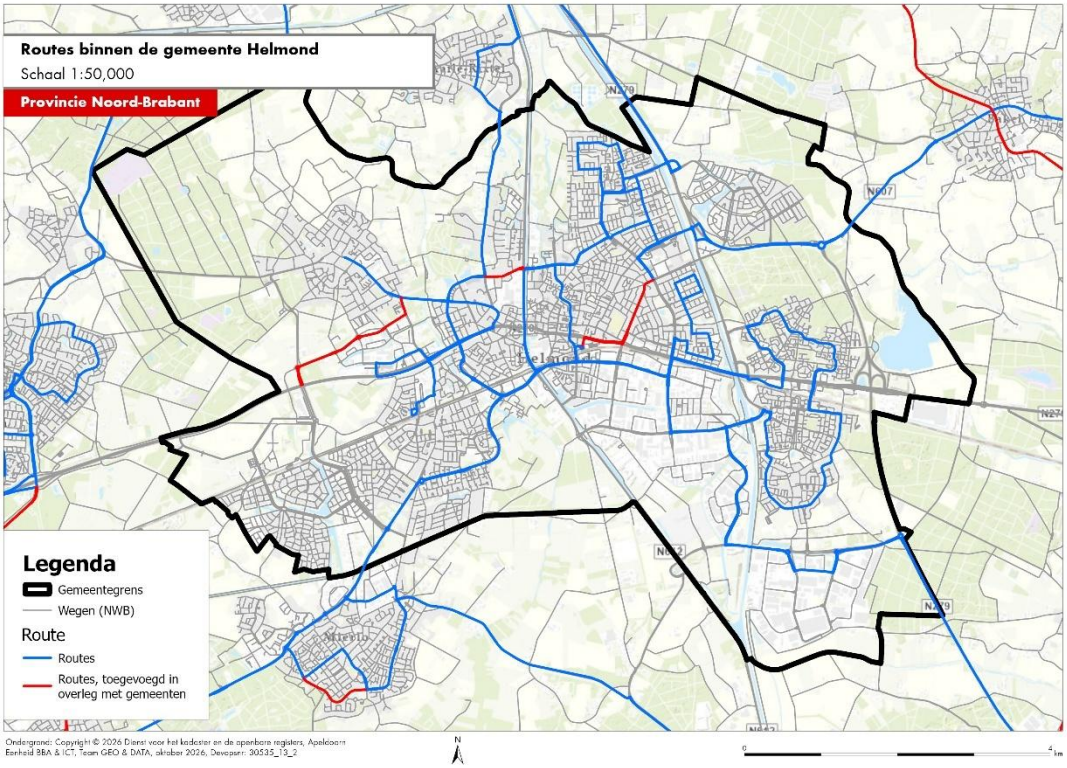

Routes binnen de gemeente Eersel
Schaal 1:65,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_8_2
N
0
4
km

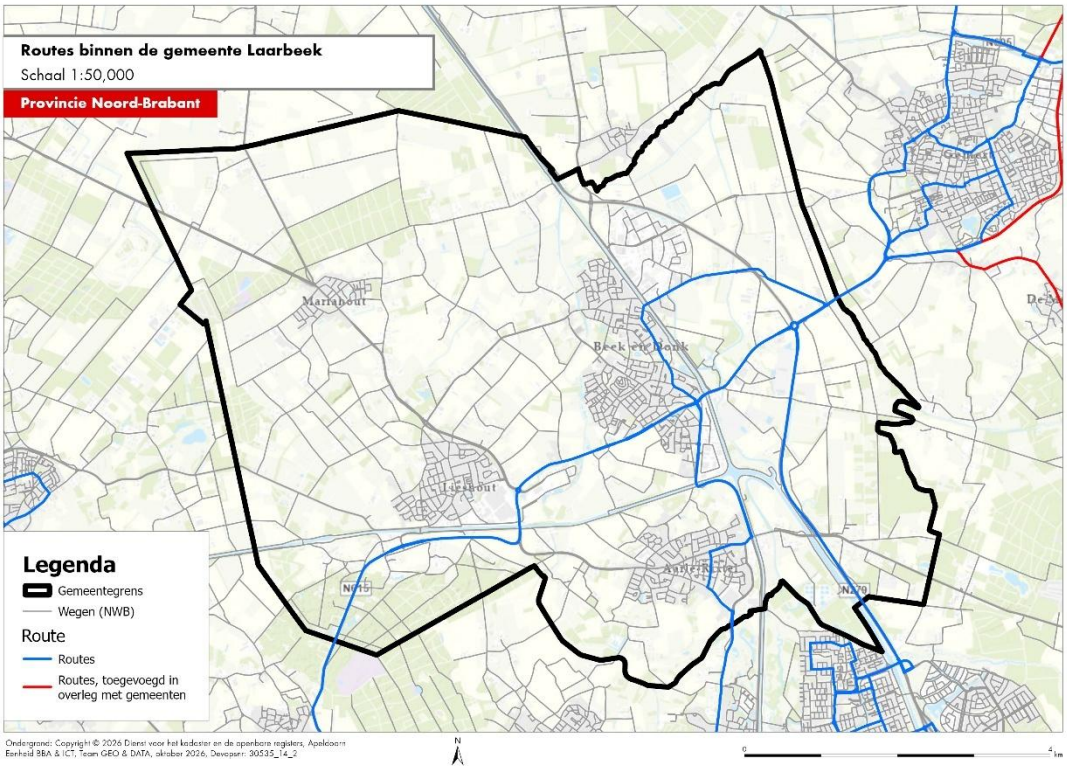

Routes binnen de gemeente Eindhoven
Schaal 1:65,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_9_3
N
0
4
km

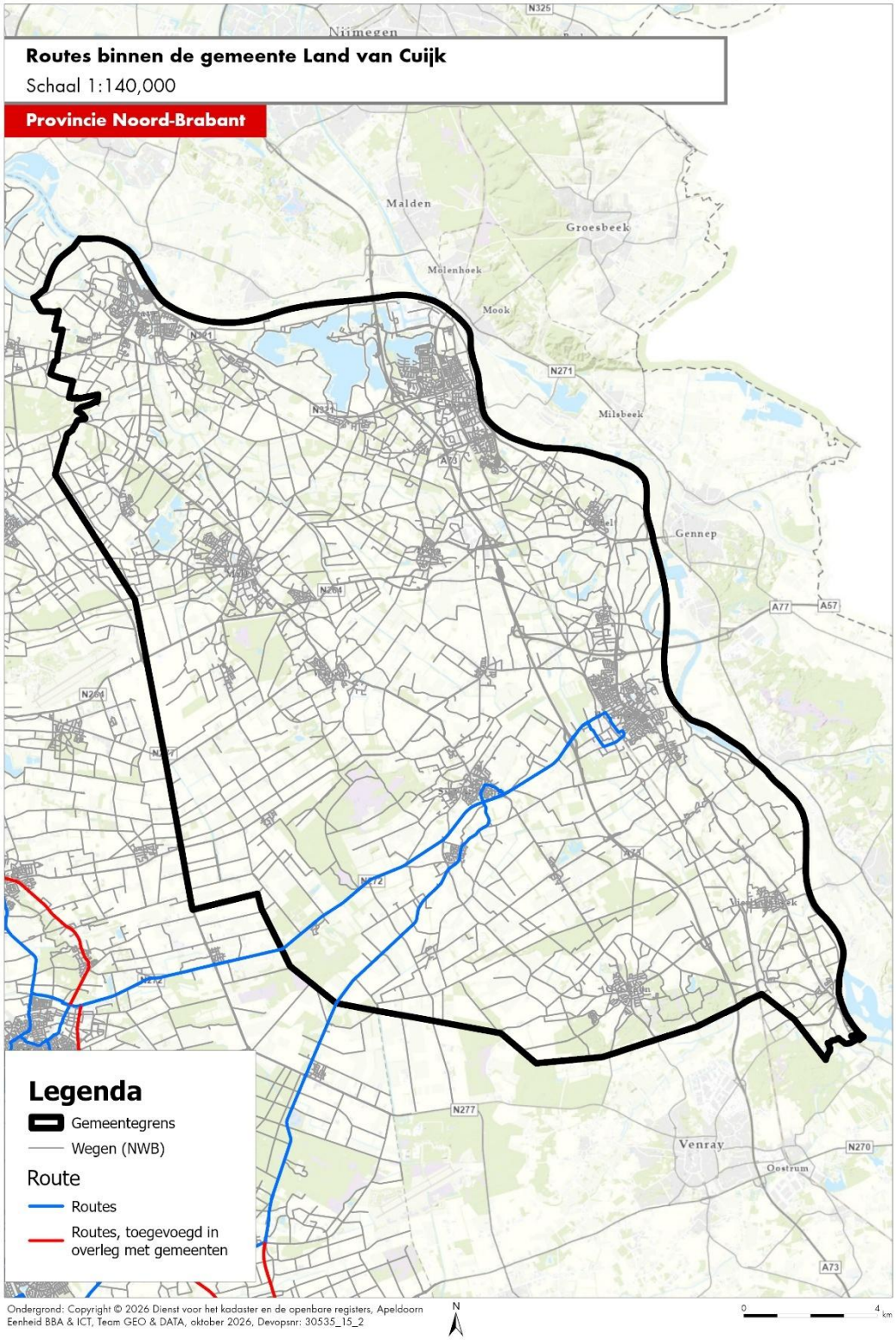

Routes binnen de gemeente Geldrop-Mierlo
Schaal 1:40,000
Provincie Noord-Brabant
Mierlo
Geldrop
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_10_2
N
0
4
km


Routes binnen de gemeente Gemert-Bakel
Schaal 1:70,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
N277
N270
N
0
4
km

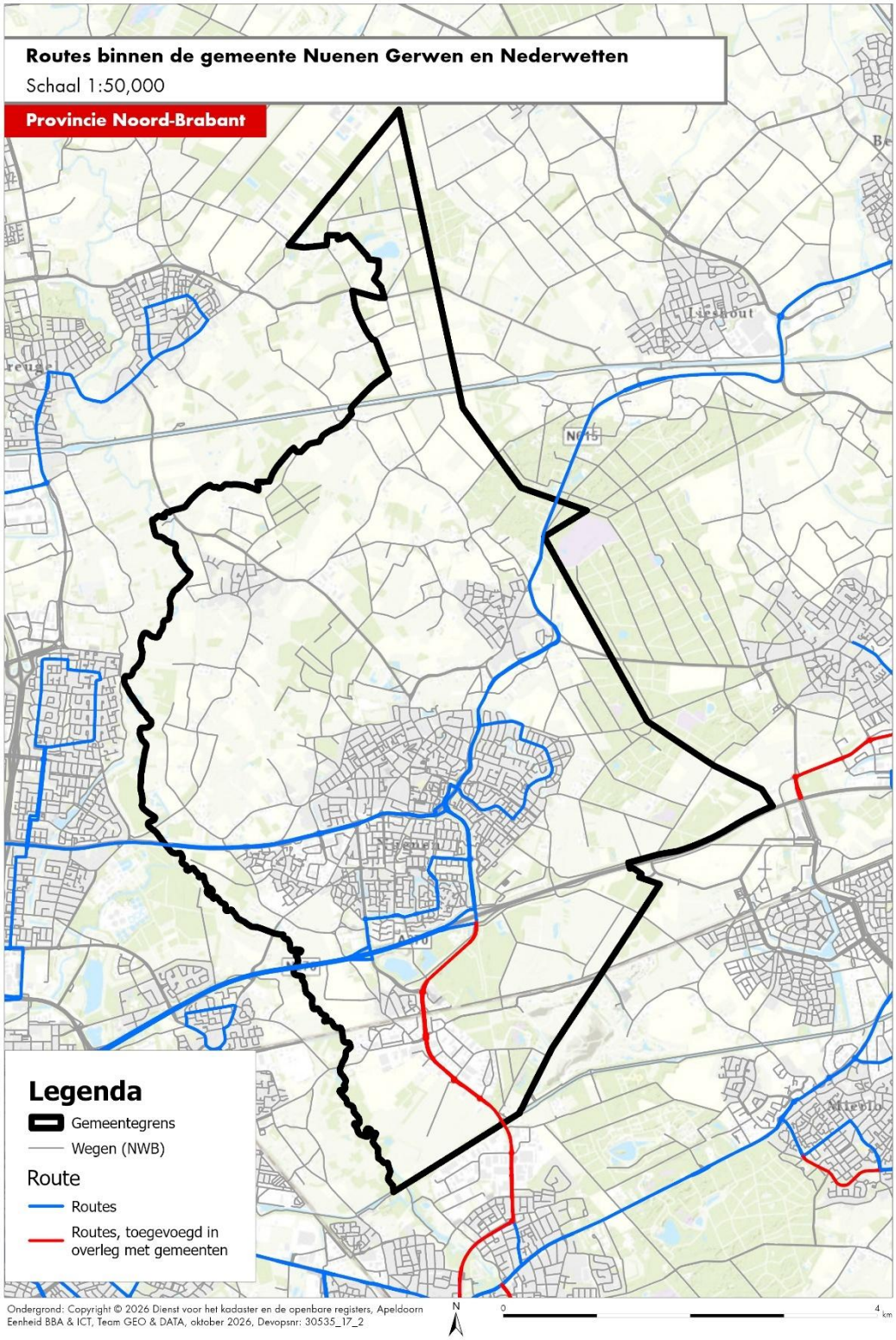

Routes binnen de gemeente Heeze-Leende
Schaal 1:80,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
N69
N
0
4
km

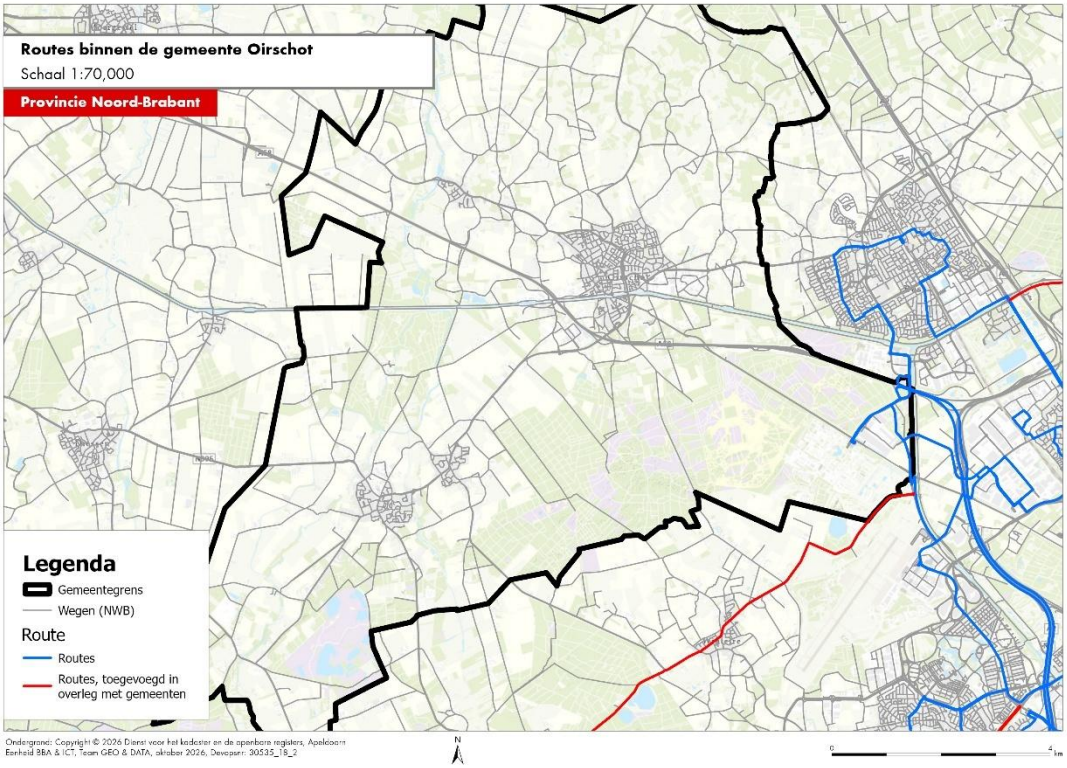

Routes binnen de gemeente Helmond
Schaal 1:50,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_13_2
N
0
4
km


Routes binnen de gemeente Laarbeek
Schaal 1:50,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_14_2
N
0
4
km

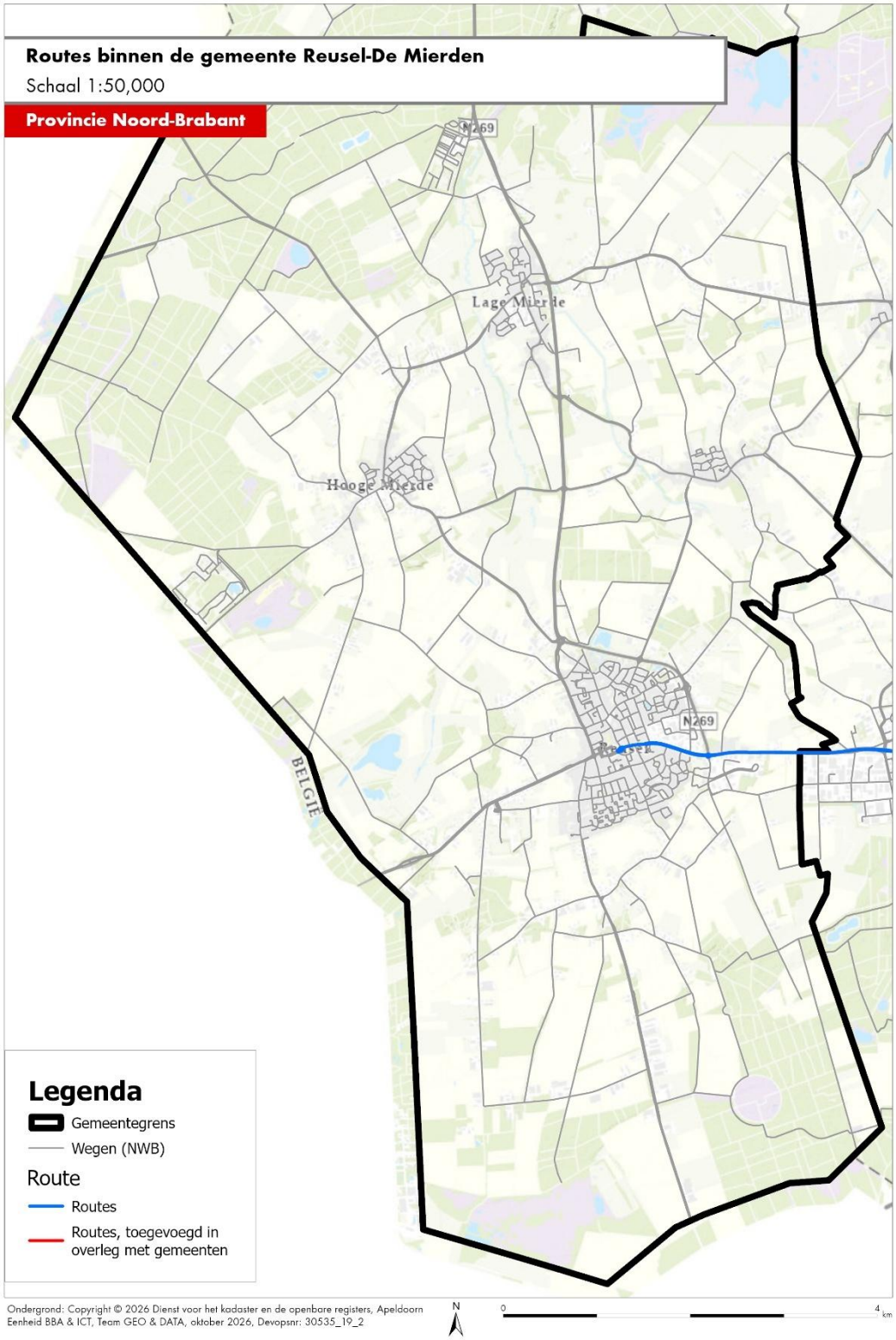

Routes binnen de gemeente Land van Cuijk
Schaal 1:140,000
Provincie Noord-Brabant
Nijmegen
Malden
Groesbeek
Molenhoek
Mook
Milsbeek
Gennep
Venray
Oostrum
N325
N271
N277
N270
A77
A57
A73
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_15_2
N
0
4
km

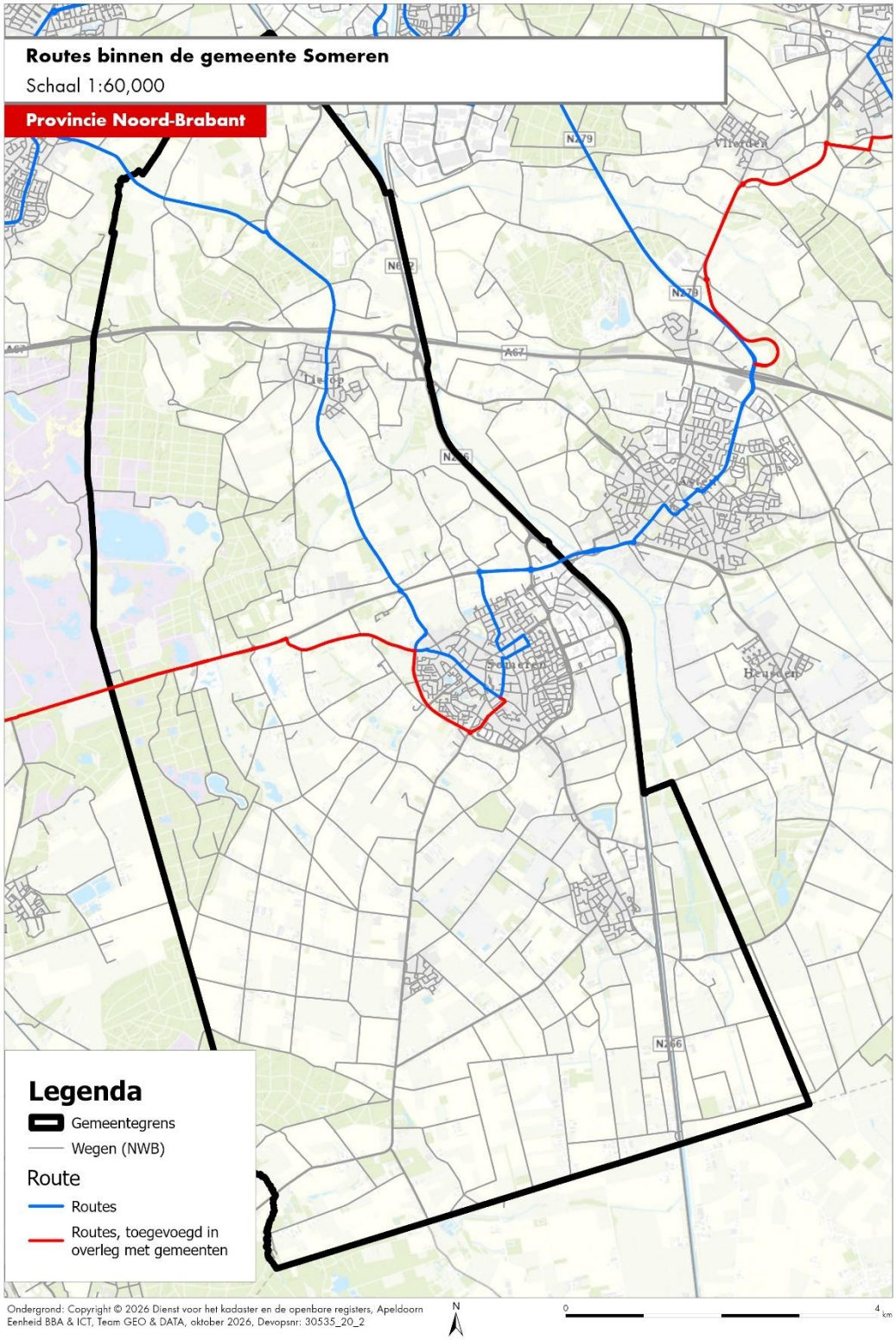

Routes binnen de gemeente Maashorst
Schaal 1:70,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_16_2
N
0
4
km

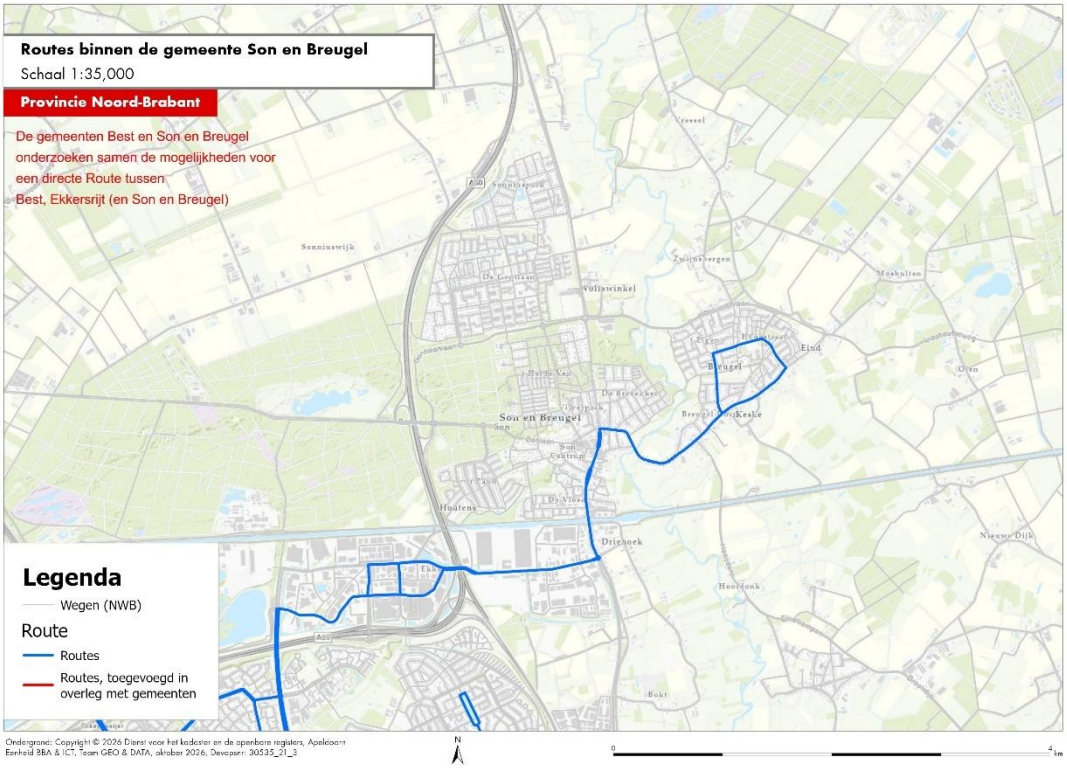

Routes binnen de gemeente Nuenen Gerwen en Nederwetten
Schaal 1:50,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_17_2
N
0
4
km

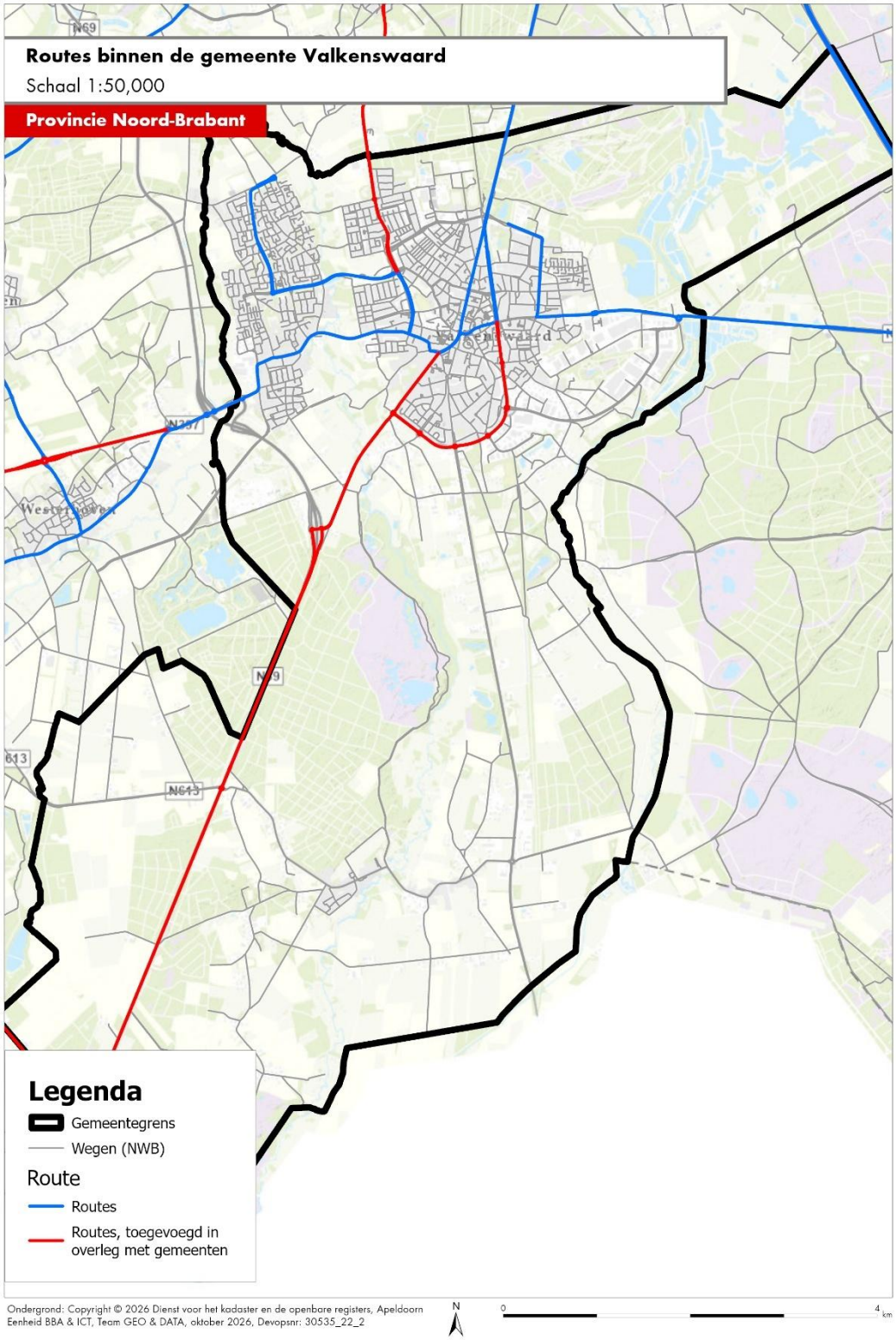


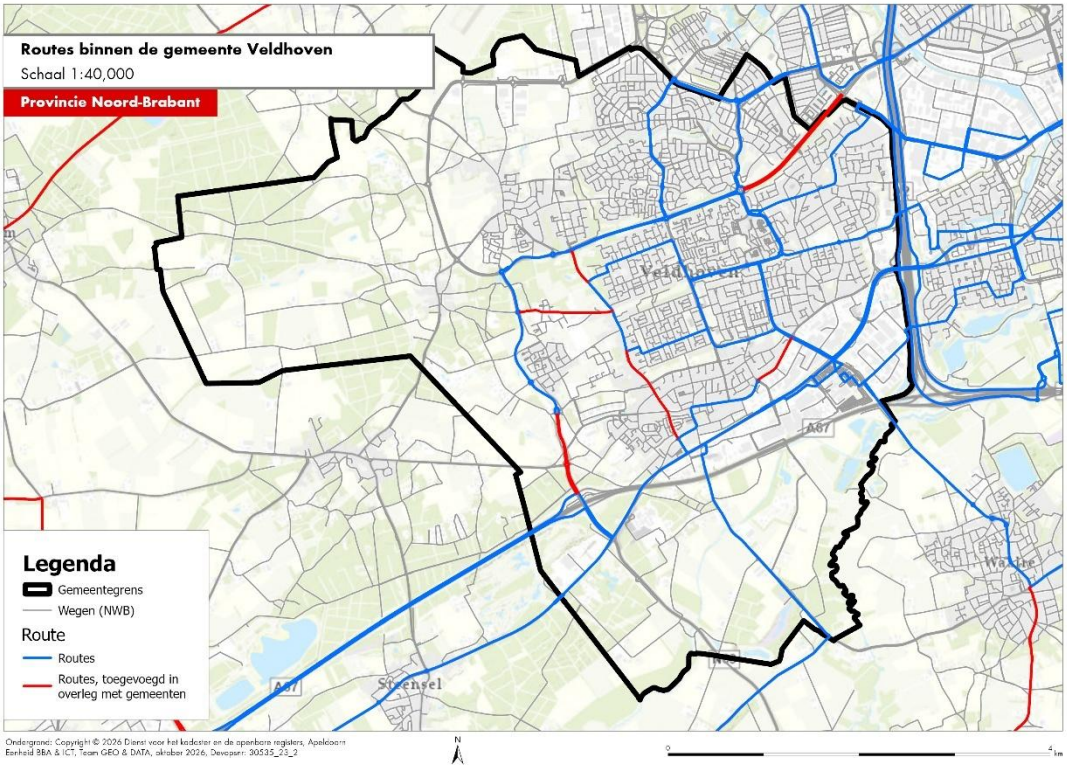

Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_19_2

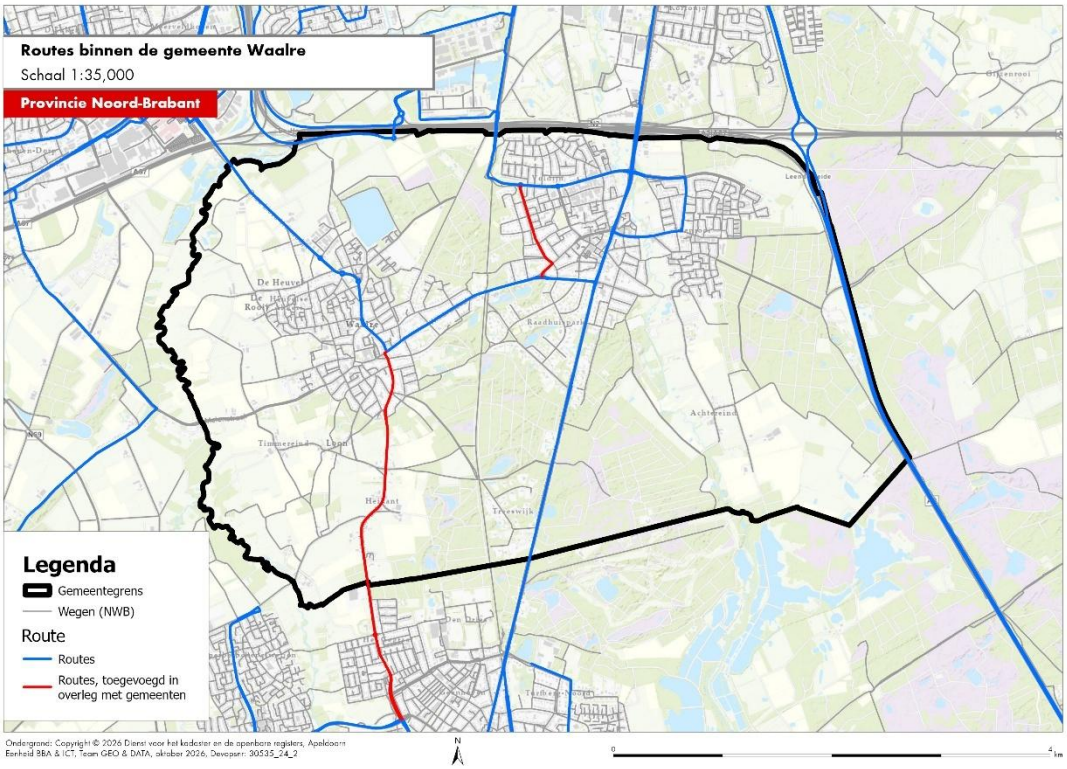

Routes binnen de gemeente Reusel-De Mierden
Schaal 1:50,000
Provincie Noord-Brabant
N269
Lage Mierde
Hoogeloon
N269
BELGIË
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_19_2
N
0
4
km


Routes binnen de gemeente Someren
Schaal 1:60,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_20_2
N
0
4
km

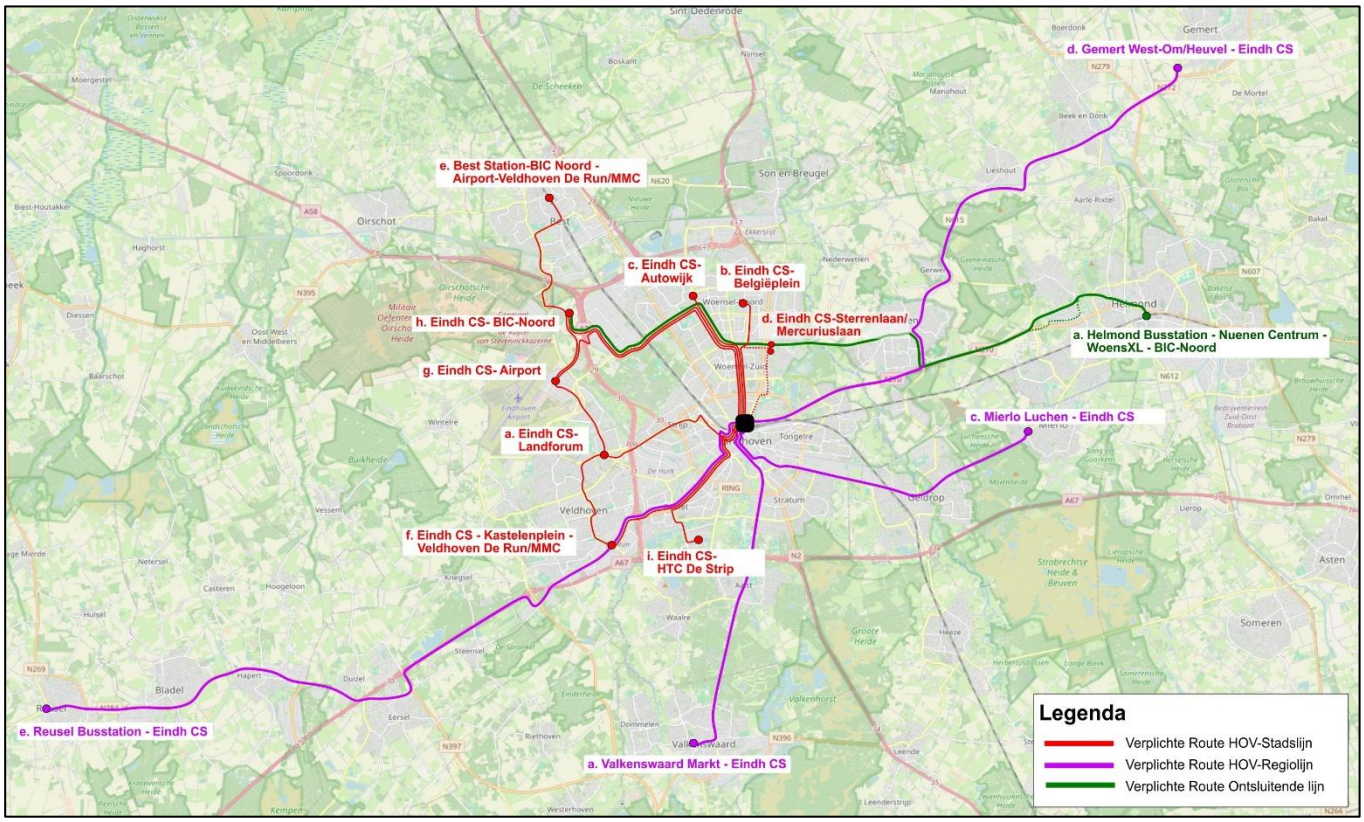

Routes binnen de gemeente Son en Breugel
Schaal 1:35,000
Provincie Noord-Brabant
De gemeenten Best en Son en Breugel onderzoeken samen de mogelijkheden voor een directe Route tussen Best, Ekkersrijt (en Son en Breugel)
Legenda
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Son en Breugel
Breugel
Eind
Vollawinkel
Driesoek
Houtens
Nieuwe Dijk
Hoeffonk
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_21_3
N
0
4
km


Routes binnen de gemeente Valkenswaard
Schaal 1:50,000
Provincie Noord-Brabant
N69
N297
N9
N613
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_22_2
N
0
4
km


Routes binnen de gemeente Veldhoven
Schaal 1:40,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_23_2
N
0
4
km


Routes binnen de gemeente Waalre
Schaal 1:35,000
Provincie Noord-Brabant
Legenda
Gemeentegrens
Wegen (NWB)
Route
Routes
Routes, toegevoegd in overleg met gemeenten
Ondergrond: Copyright © 2026 Dienst voor het kadaster en de openbare registers, Apeldoorn
Eenheid BBA & ICT, Team GEO & DATA, oktober 2026, Devopsnr: 30535_24_2
N
0
4
km

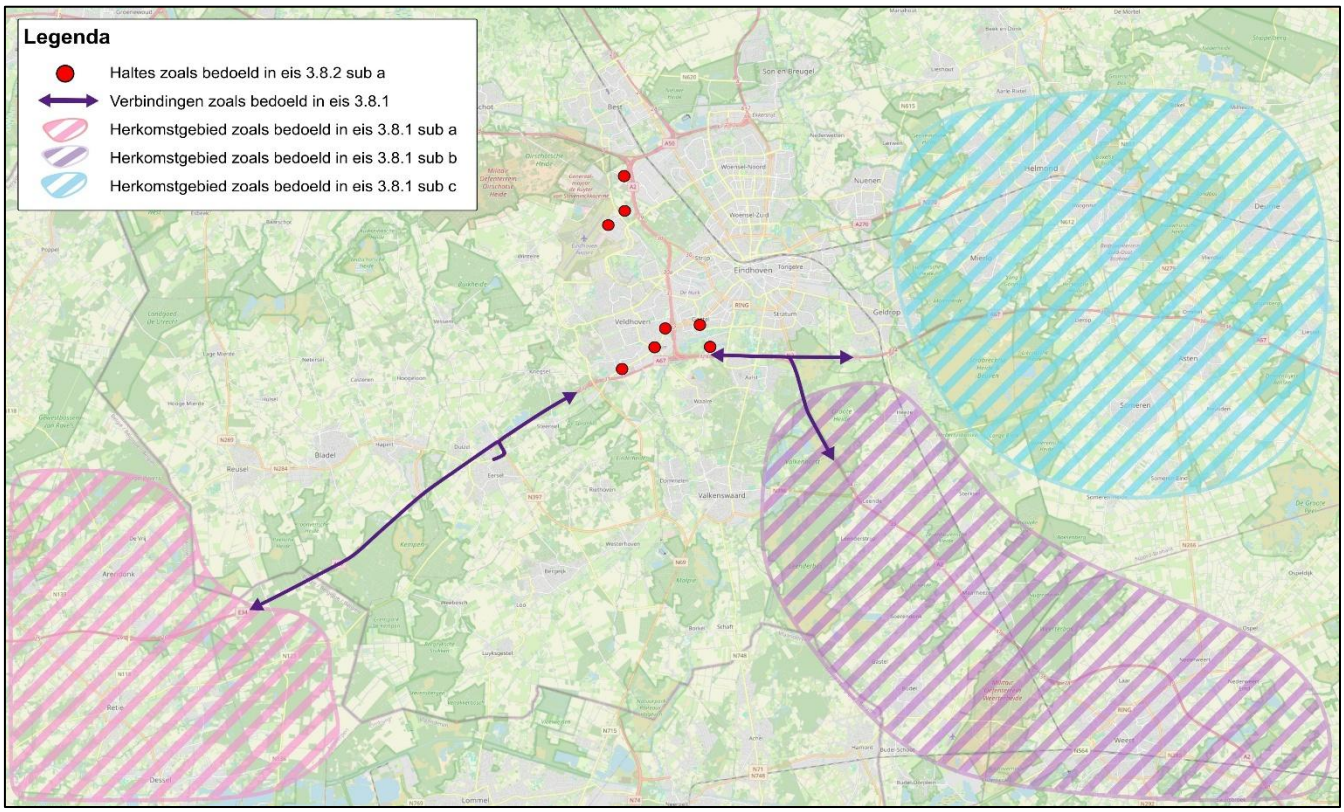
Een aantal Routes van HOV-Stadslijnen, HOV-Regiolijnen en een Ontsluitende lijn zijn voorgeschreven. Deze laatste betreft de Route van de tangentiële Ontsluitende Lijn tussen Helmond, Nuenen en Eindhoven. In hoofdzaak betreft het hier de beschikbare vrijliggende OV-hoofdinfrastructuur op de belangrijkste OV-corridors in de Regio (eis 3.2.1). Deze Routes zijn weergegeven in figuur B1-2.




**Figuur B1-2: Verplichte Routes van de HOV-Stadslijnen, HOV-Regiolijnen en Ontsluitende lijnen[30]**

Ook zijn de Routes van een drietal Brabantliners voorgeschreven, inclusief de Haltes die met deze lijnen bediend mogen worden. Deze verplichte Routes, Haltes en herkomstgebieden zijn weergegeven in figuur B1-3.

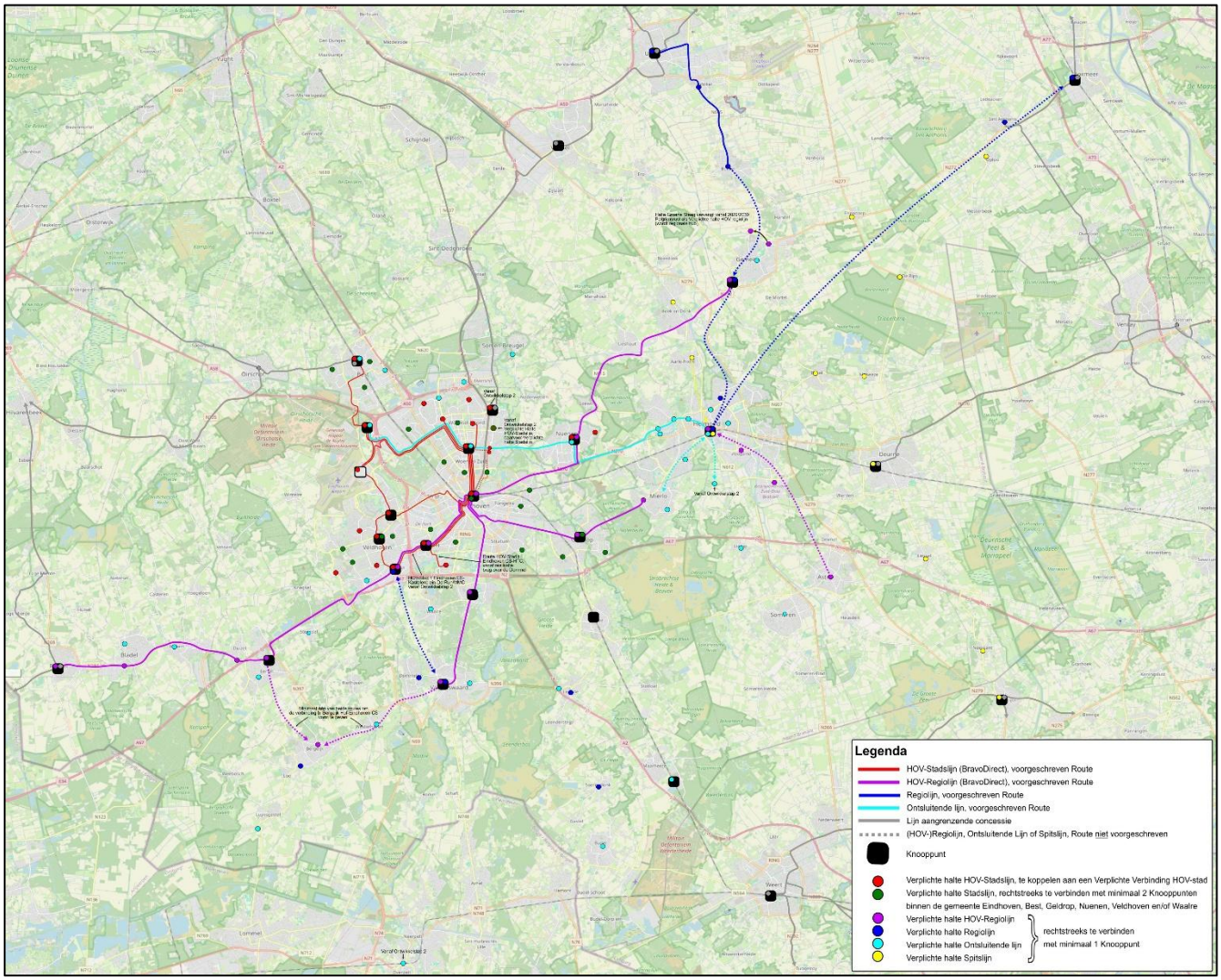
[30] De Verplichte Route van HOV-Stadslijn i. (Eindhoven CS – HTC De Strip) komt pas beschikbaar na realisatie van de nieuwe brug over de Dommel in het verlengde van de Locatellistraat. Zolang dit niet het geval is, houdt deze HOV-Stadslijn de Route aan via de Aalsterweg, Antoon Coolenlaan en Prof. Holstlaan richting HTC.
De Verplichte Route van HOV-stadslijn e. (Best Station-Veldhoven De Run/MMC) kan wijzigen als gevolg van nadere besluitvorming in de regionale verkenning Brainportlijnen.




**Figuur B1-3: Verplichte Routes, Haltes en herkomstgebieden Brabantliners**

# B2. Haltes

Deze Bijlage bevat een overzicht van de Knooppunten en verplicht te bedienen Haltes zoals nader beschreven in hoofdstuk 3. In figuur B2-1 zijn deze Knooppunten en verplichte Haltes weergegeven, inclusief de verplicht te bedienen Routes en Verbindingen.




**Figuur B2-1: Knooppunten en Verplichte Haltes (inclusief verplichte Routes en Verbindingen, zie bijlage B1)**

**Knooppunten**
Indien een Knooppunt wordt bediend, gelden er punctualiteitseisen voor zowel aankomst als vertrek. De Verplichte Haltes van Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen zoals benoemd in de tabellen B2-4 en B2-5 dienen verbonden te zijn met ten minste één Knooppunt (zie eis 3.3.3 en eis 3.3.9). De Verplichte Haltes van Stadslijnen zoals benoemd in tabel B2-7 dienen verbonden te zijn met ten

minste twee Knooppunten (zie eis 3.5.12). Indien een Halte in de tabellen B2-2 tot en met B2-7 bij meerdere Lijntypen als Verplichte Halte wordt benoemd, dient deze Halte per Lijntype met een aparte Lijn te worden bediend, waarbij geldt dat voor elke afzonderlijke Lijn de eisen voor het betreffende Lijntype gelden.

**Tabel B2-1: Knooppunten**

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Aalst Maarten Trompstraat | Bus-knoop |
| Best Station | Treinstation |
| Boxmeer Station | Treinstation |
| Deurne Station | Treinstation |
| Eersel Busstation | Busstation |
| Eindhoven BIC-Noord | Busstation |
| Eindhoven CS | Treinstation |
| Eindhoven Landforum | Bus-knoop |
| Eindhoven Tempellaan | Bus-knoop |
| Eindhoven WoensXL | Busstation |
| Geldrop Centrum | Bus-knoop |
| Gemert West-Om/Heuvel | Bus-knoop |
| Heeze Station | Treinstation |
| Helmond Station | Treinstation |
| Maarheeze Station | Treinstation |
| Meijel Busstation | Busstation |
| Nuenen Centrum | Bus-knoop |
| Reusel Busstation | Busstation |
| Uden Busstation | Busstation |
| Valkenswaard Markt | Bus-knoop |
| Veghel Busstation | Busstation |
| Veldhoven Heemweg/Centrum | Bus-Knoop |
| Veldhoven De Run/MMC | Busstation |
| Weert Station | Treinstation |

**HOV-Regiolijnen en Regiolijnen**
Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met een HOV-Regiolijn of Regiolijn bediend.

**Tabel B2-2: Verplichte Haltes HOV-Regiolijnen**

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Aalst Maarten Trompstraat | |
| Asten Floraplein | |
| Bergeijk Hof | |
| Bladel Busstation | |
| Duizel Wolverstraat | |
| Eersel Busstation | |
| Eindhoven CS | |
| Eindhoven Kastelenplein | |
| Geldrop Centrum | |
| Gemert Pelgrimsrust | Gemert ontwikkelt hub Groene steeg. Wanneer deze Halte gereed is (verwachting 2029/2030) vervangt Halte Gemert Groene Steeg de Halte Gemert Pelgrimsrust |
| Gemert West-Om/Heuvel | |
| Helmond Busstation | |
| Helmond BZOB/Heibloemweg | |
| Helmond Vossenbeemd | |
| Mierlo Luchen | |
| Nuenen Centrum | |
| Reusel Busstation | |
| Valkenswaard Markt | |
| Veldhoven De Run/MMC | |

**Tabel B2-3: Verplichte Haltes Regiolijnen**

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Bergeijk Loo | |
| Boekel Kerkstraat | |

| | |
|---|---|
| Boxmeer Station | |
| Dommelen Ambrosiusdal | |
| Gemert West-Om/Heuvel | |
| Helmond, Busstation | |
| Helmond Ruusbroeclaan | |
| Leende Dorpsstraat | |
| Sint Anthonis Dokter Verbeecklaan | |
| Soerendonk Dorpstraat | |
| Uden Busstation | |
| Valkenswaard Markt | |
| Veldhoven De Run/MMC | |
| Volkel Schoolstraat | |

**Ontsluitende Lijnen**
Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met minimaal een Ontsluitende Lijn bediend.

**Tabel B2-4: Verplichte Haltes Ontsluitende Lijnen**

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Best P+R A2 | Hub wordt ontwikkeld |
| Best Station | |
| Bladel Helleneind | |
| Budel Deken van Baarsstraat | |
| Eersel Kapelweg | |
| Eindhoven BIC-Noord | |
| Eindhoven Castiliëlaan | |
| Eindhoven WoensXL | |
| Gemert Burg de Bekkerlaan | Mogelijk vervangen door nieuwe centrale Halte in Gemert |

| | |
|---|---|
| Hapert Abdijstraat | |
| Helmond Automotive Campus of nieuwe Halte Schootensedreef ter hoogte van de Automotive Campus | Afh van definitieve Routering |
| Helmond Burg. Van Houtlaan | |
| Helmond Hortsedijk (of Schootensedreef) | Randbediening Stiphout |
| Helmond Noordende | |
| Helmond Busstation | |
| Helmond Uitbreiding Bedrijventerrein Zuidoost Brabant | Vanaf start Ontwikkelstap 2 |
| Helmond Walvisstraat | |
| Helmond Ziekenhuis | |
| Leende Valkenswaardseweg/A2 | |
| Lierop Kerk | |
| Luyksgestel Boscheind | |
| Maarheeze Station | |
| Mierlo Santheuvel | |
| Nuenen Centrum | |
| Overpelt Station | Vanaf start Ontwikkelstap 2 |
| Someren De Meer | |
| Son en Breugel Ekkersrijt Meubelboulevard | |
| Son en Breugel Pieter Brueghelplein | |
| Steensel Eindhovenseweg | |
| Valkenswaard Bosstraat | |
| Veldhoven Dorpsstraat | |
| Waalre Bergstraat | |
| Westerhoven Provinciale Weg | |

**Spitslijnen**
Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met minimaal een Spitslijn bediend.

**Tabel B2-5: Verplichte Haltes Spitslijnen**

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Aarle Rixtel Dorpsstraat | |
| Bakel Centrum | |
| Beek en Donk Piet van Thielplein | |
| Deurne Station | |
| De Rips Jeugdhuis | |
| Elsendorp Elsendorpseweg | |
| Helmond Busstation | |
| Liessel Marktplein | |
| Meijel Busstation | |
| Milheeze Kerk | |
| Neerkant Dorpsstraat/Uitleg | |
| Oploo Kerk | |

**HOV-Stadslijnen**
Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een HOV-Stadslijn worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie rechtstreeks (zonder overstap) verbonden met Eindhoven CS, via de voorgeschreven Routes voor een HOV-Stadslijn.

**Tabel B2-6: Verplichte Haltes HOV-Stadslijnen**

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Best Station | |
| Eindhoven Airport | |
| Eindhoven Autowijk | |
| Eindhoven Belgiëplein | |
| Eindhoven BIC-Noord | |
| Eindhoven CS | |
| Eindhoven De Hoeve | |

| | |
|---|---|
| Eindhoven Landforum | |
| Eindhoven HTC De Strip | Halte wordt gerealiseerd, gereed bij start Concessie. |
| Eindhoven Kastelenplein | Vanaf start Ontwikkelstap 2, aanleg van HOV4 gereed |
| Eindhoven Opera | |
| Eindhoven Sterrenlaan of Mercuriuslaan | Afhankelijk van Routering HOV-Stadslijn naar Sterrenlaan |
| Eindhoven Tempellaan | Vanaf Ontwikkelstap 2, biedt hier aansluiting op de Streekbundel vanuit de Concessie Oost-Brabant |
| Eindhoven Winkelcentrum Vaartbroek | Vanaf Start Ontwikkelstap 2 |
| Eindhoven WoensXL | |
| Nuenen Centrum | |
| Nuenen Laan ter Catten | |
| Veldhoven Abdijlaan | |
| Veldhoven De Run/MMC | |
| Veldhoven De Dom/Bovenhei | |
| Veldhoven Heemweg/Centrum | |
| Veldhoven Roskam | |

**Stadslijnen**
Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Stadslijn worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie rechtstreeks (zonder overstap) verbonden met minimaal één Knooppunt binnen het Stedelijk Gebied Eindhoven.

**Tabel B2-7: Verplichte Haltes Stadslijnen**

| Wijk | Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|---|
| Best | Dopvelpenpad | |
| | Raadhuisstraat | |
| | Wilhelminaplein | |
| Eindhoven Acht | Rien van Bruggenpad | |
| Eindhoven, Begijnenbroek | Peppelrode | |
| Eindhoven Centrum | Eindhoven CS | |

| | | |
|---|---|---|
| Eindhoven De Hurk | Beemdstraat/Hurksestraat | |
| Eindhoven Dommelbeemd | Winkelcentrum Vaartbroek | Tot einde Ontwikkelstap 1 |
| Eindhoven Doornakkers | Pres. Steynstraat | |
| Eindhoven Erp | Vredeoord | |
| | Kloosterdreef | |
| Eindhoven Oud Gestel | Sibelliuslaan | |
| Eindhoven Oud Tongelre | Hageheldlaan | |
| Eindhoven Putten | Bunderkensven | |
| Eindhoven Woensel Noord | Den Eerdbrand | |
| Geldrop | Aragorn | |
| | Centrum | |
| | WC Coevering | |
| Veldhoven | Heemweg/Centrum | |
| | Huize Sele | Moet rechtstreeks worden verbonden met Veldhoven Heemweg/Centrum |
| | Platanenlaan | Moet rechtstreeks worden verbonden met Veldhoven Heemweg/Centrum |
| | Sondervick | Moet rechtstreeks worden verbonden met Veldhoven Heemweg/Centrum |

**Bravo*flex***

Reizigers kunnen met Bravo*flex* reizen naar Bravo*flex*-overstappunten, waar zij hun reis kunnen vervolgen met het Openbaar Vervoer. Op deze Bravo*flex*-overstappunten dient de Concessiehouder dan ook nooit te vroeg te vertrekken. Het gaat hierbij om de Haltes zoals opgenomen in tabel B2-8. Pas na gunning, wanneer het Lijnennet en bijpassend voorzieningenniveau definitief bekend is, kan deze lijst definitief worden vastgesteld.

**Tabel B2-8: Flex-overstappunten**

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Aalst Maarten Trompstraat | Knooppunt |
| Asten Kerkstraat | |
| Bergeijk Eijkereind | |
| Best Station | Knooppunt |
| Bladel Busstation | Busstation |
| Boekel Kerkstraat | Verplichte Halte Regiolijn |

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Boxmeer Station | Knooppunt |
| Boxtel Station | Treinstation |
| Budel-Schoot Hamont Station | Treinstation |
| Deurne Station | Treinstation |
| Eersel Busstation | Knooppunt |
| Eindhoven CS | Knooppunt |
| Eindhoven Station Strijp-S | Treinstation |
| Eindhoven WoensXL/ZH Catharina | Knooppunt |
| Geldrop Station | Treinstation |
| Heeze Station | Treinstation |
| Helmond Station | Treinstation |
| Helmond Station Brandevoort | Treinstation |
| Helmond Station Brouwhuis | Treinstation |
| Helmond Station 't Hout | Treinstation |
| Hilvarenbeek Doelenstraat | Knooppunt, Concessie Oost-Brabant |
| Hilvarenbeek Doelenstraat | Verplichte Halte Concessie Oost-Brabant |
| Lieshout Bavaria | |
| Lommel Station | Treinstation |
| Maarheeze Station | Treinstation |
| Meijel Busstation | Knooppunt |
| Nistelrode Noorderbaan | Verplichte Halte Concessie Oost-Brabant |
| Nuenen Centrum | Knooppunt |
| Oirschot St. Jorisstraat | Verplichte Halte, Concessie Oost-Brabant |
| Oisterwijk Station | Treinstation |
| Reusel Busstation | Knooppunt |
| Schijndel Steeg | Verplichte Halte Concessie Oost-Brabant |
| Sint Anthonis Dokter Verbeecklaan | Verplichte Halte Concessie Oost-Brabant |
| Sint-Oedenrode Afrit/Oprit A50 | Verplichte Halte Concessie Oost-Brabant |
| Someren De Meer | |
| Son Raadhuisplein | Verplichte Halte Concessie Oost-Brabant |

| Haltenaam | Opmerkingen |
|---|---|
| Uden Busstation | Knooppunt |
| Uden Volkelseweg | Verplichte Halte Concessie Oost-Brabant |
| Uden Ziekenhuis | Verplichte Halte Concessie Oost-Brabant |
| Valkenswaard Valkenierstraat | Knooppunt |
| Veghel Busstation | Knooppunt, Concessie Oost-Brabant |
| Veldhoven Koningshof | |
| Veldhoven De Run/MMC | Knooppunt |
| Weert Station Weert | Treinstation |

Op de Flex-overstappunten die geen Knooppunt of Beginpunt zijn, geldt dus een aanvullende eis ten aanzien van de vertrekpunctualiteit.

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor – vanuit de rol van regisseur gedeelde mobiliteit – om in aanvulling op deze lijst andere Flex-overstappunten aan te wijzen en/of Flex-overstappunten te laten vervallen. Dit geldt ook tijdens de implementatiefase waar in overleg met Concessiehouder de lijst wordt gecompleteerd op basis van het Lijnennet conform de definitieve bieding.

# B3. Plancyclus

## B3.1 Introductie

De Concessiehouder stelt jaarlijks diverse plannen op. In het Programma van Eisen staat beschreven aan welke inhoudelijke eisen de plannen moeten voldoen. Deze Bijlage beschrijft volgens welke procedure de Concessieverlener instemt met de plannen, dan wel deze plannen vaststelt.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor uitvoering en ontwikkeling van de Concessie. Gelet op de lange looptijd van de Concessie kiest de Concessieverlener ervoor om de ontwikkeling van de Concessie te geleiden via de Plancyclus. Hierbij wordt de Concessie opgedeeld in Ontwikkelstappen van ieder circa drie tot vier jaar waarbinnen ontwikkeling op strategisch en tactisch niveau via planvorming wordt vormgegeven. Ontwikkeling van de Concessie is een samenwerkingsopgave, waarbij de Concessiehouder als voorzitter van het Tactisch Ontwikkelteam verantwoordelijk is dat de samenwerkingspartners tijdig en goed geïnformeerd kunnen bijdragen aan de voorbereiding van en de advisering over de verschillende plannen en Ontwikkelvoorstellen. De Concessieverlener zal, onder meer via de Concessieverlenerstevredenheid, de Concessiehouder beoordelen op de wijze waarop hij de samenwerking vormgeeft en bevordert.

De Plancyclus volgt het kalenderjaar, waarbij geldt dat plannen in werking treden tussen 1 december van het voorafgaande jaar en 1 januari van het jaar waarop het plan (hoofdzakelijk) betrekking heeft. Tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen geldt voor het Exploitatieplan als ingangsdatum de eerste zondag na de tweede zaterdag van december. Een kalender van de Plancyclus voor de jaren 2029 tot en met 2032 wordt bij het definitief Programma van Eisen opgenomen in paragraaf B3.7.

## B3.2 Ontwikkelplan

Op strategisch niveau verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een Ontwikkelplan voor de eerstvolgende Ontwikkelstap(pen) opstelt met een doorkijk tot het einde van de Concessie. Het eerste Ontwikkelplan is onderdeel van de Inschrijving en betreft de Ontwikkelstappen 1 en 2. De Concessiehouder dient dit plan in ieder geval voorafgaand aan Ontwikkelstap 2 te actualiseren (zie B3.5 Actualisatie van plannen). Onderstaande tabel beschrijft de procedure voor het vaststellen van het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 3. Dit Ontwikkelplan bevat een door de Concessiehouder en de Concessieverlener overeengekomen procedure voor het opstellen en de inwerkingtrede van het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 4.

| **Artikel B3-1: Procedure instemming met het Ontwikkelplan** |
|---|
| 1. Uitgaande van de fasering van de Ontwikkelstappen zoals weergegeven in figuur 2, stelt de Concessiehouder vóór 1 mei 2035 het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 3 op dat voldoet aan het bepaalde in eis 2.2.9 en neemt hierbij, indien van toepassing, de planning en procedure voor Herijkingen zoals bedoeld in eisen 2.2.14 tot en met 2.2.19 in acht. Het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 3 treedt uiterlijk op 1 januari 2036 volledig in werking. |
| 2. Het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 3 bevat een door de Concessiehouder en de Concessieverlener overeengekomen procedure voor het opstellen en datum van volledige inwerkingtreding van het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 4. Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener geen andere afspraken maken stelt de Concessiehouder vóór 1 mei 2038 het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 4 op en treedt dit plan uiterlijk op 1 januari 2039 volledig in werking. De Concessiehouder volgt in dat geval de procedure zoals beschreven in lid 3 tot en met lid 7 en neemt daarbij dezelfde doorlooptijden in acht als bij het opstellen van het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 3. |
| 3. De Concessiehouder biedt het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 3 (hierna: Ontwikkelplan) uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment ter instemming aan de Concessieverlener aan. |
| 4. De Concessiehouder betrekt bij het opstellen van het Ontwikkelplan ten minste de vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.7) en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit (zie eis 2.3.2), alsmede de Gemeenten. |
| 5. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 3 bepaalde datum om schriftelijk advies op het Ontwikkelplan en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming zoals bedoeld in lid 3. |
| 6. Voordat de Concessiehouder het Ontwikkelplan opstelt legt hij het concept Ontwikkelplan ter bespreking voor in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment. Vervolgens licht hij in het Tactisch Ontwikkelteam toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, zoals besproken in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam na afstemming met de Concessieverlener in het Ontwikkelplan. |
| 7. De Concessiehouder zorgt dat de evaluatie zoals bedoeld in eis 2.2.10 uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment wordt opgeleverd aan de Concessieverlener en de vaste leden van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam. |

8. Indien de Concessieverlener van mening is dat het Ontwikkelplan nog niet voor instemming in aanmerking komt motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het Ontwikkelplan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om met het Ontwikkelplan te kunnen instemmen. De Concessiehouder krijgt in dat geval 6 weken de tijd om het Ontwikkelplan aan te passen alvorens hij het opnieuw ter instemming aan de Concessieverlener voorlegt. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het Ontwikkelplan naar eigen inzicht vast. De Concessiehouder dient ook in dat geval zorg te dragen dat zijn andere plannen aansluiten op het Ontwikkelplan.

## B3.3 Jaarlijkse plannen

Onderliggende plannen beschrijven (per deelaspect) welke maatregelen de Concessiehouder treft voor uitvoering en ontwikkeling van de Concessie. Vijf van deze plannen stelt de Concessiehouder jaarlijks op. Een deel van de jaarlijkse plannen (namelijk het Exploitatieplan, Tarievenplan, Marketingplan en Sociale Veiligheidsplan) wordt opgesteld als nadere uitwerking van het Ontwikkelplan als benoemd in eis 2.2.12. Jaarlijkse plannen dient de Concessiehouder voor het eerst op te stellen voor aanvang van de Concessie, al dan niet als onderdeel van zijn Inschrijving. Van belang is dat de Concessiehouder in de jaarlijkse plannen telkens terugkijkt en vooruitkijkt op de ontwikkelingen in het Concessiegebied en beschrijft welke bijdrage de plannen leveren aan het realiseren van het Ontwikkelplan.

**Artikel B3-2: Procedure instemming met jaarlijkse plannen**

1. De Concessiehouder stelt jaarlijks de volgende plannen op:
   a. Exploitatieplan;
   b. Tarievenplan;
   c. Marketingplan;
   d. Plan van aanpak SROI, en
   e. Sociale Veiligheidsplan.

   De Concessiehouder zorgt dat de plannen voldoen aan het bepaalde in het Programma van Eisen, in het bijzonder het bepaalde in paragrafen 3.10 (Dienstregeling en Exploitatieplan), 8.3 (Tarievenplan), 9.3 (Marketingplan), 10.4 (SROI) en 11.2 (Sociale Veiligheidsplan).
2. Het in het in lid 1 sub a bedoelde plan voor 2030 is onderdeel van de Inschrijving en geldt ook voor 2029. De Concessiehouder actualiseert dit plan uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment.
3. Voor de jaren 2029 en 2030 geldt dat de Concessiehouder de in lid 1 sub b tot en met e bedoelde plannen opstelt voor aanvang van de Concessie, en wel uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten.
4. De Concessiehouder biedt de in lid 1 sub a, c, d en e bedoelde plannen uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter instemming aan de Concessieverlener aan.

5. De Concessiehouder biedt het in lid 1 sub b bedoelde plan uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.

6. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 4 en lid 5 bepaalde datum om schriftelijk advies op de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming dan wel vaststelling.

7. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 4 en lid 5 bepaalde datum om schriftelijk advies op de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming dan wel vaststelling.

8. Alvorens hij het Reizigersoverleg Brabant om advies vraagt legt de Concessiehouder de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI en het Tarievenplan, ter bespreking voor in het Tactisch Ontwikkelteam overeenkomstig de samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.9.

9. In aanvulling op het bepaalde in lid 7 legt de Concessiehouder een concept van het Exploitatieplan:
    a. uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment voor aan de Concessieverlener die het concept Exploitatieplan toetst aan de Concessie, en
    b. uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment voor aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit ter bespreking.
    c. uiterlijk op het paragraaf B3.7 genoemde moment voor reactie voor aan de Gemeenten.

    De Concessiehouder zorgt er hierbij voor dat hij de reactie van de gemeenten heeft verwerkt in de versie van het Exploitatieplan die hij conform het bepaalde in lid 7 ter bespreking voorlegt aan het Tactisch Ontwikkelteam.

10. De Concessiehouder zorgt dat de Reizigersopbrengstenprognose zoals bedoeld in eis 3.10.2 en volgens artikel 13 van de Financiële bepalingen uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment aan de Concessieverlener is opgeleverd. De Concessiehouder licht de Reizigersopbrengstenprognose op eerste verzoek van de Concessieverlener mondeling en/of schriftelijk toe. De Concessieverlener stelt aansluitend, doch uiterlijk een maand voor het in lid 8 sub a. genoemde moment het minimale Productieniveau voor het eerstvolgende Dienstregelingjaar vast zoals bedoeld in eis 3.10.2 en overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 van de Financiële Bepalingen.

11. Indien de Concessieverlener van mening is dat een volgens lid 4 of lid 5 ter instemming of vaststelling voorgelegd plan niet voldoet motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het plan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om het plan te kunnen vaststellen. De Concessiehouder krijgt daarop 4 weken de tijd om de Concessieverlener een nieuw plan voor te leggen. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het betreffende plan naar eigen inzicht vast.

12. Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener overeenkomen dat er aanvullende jaarlijkse of periodieke plannen worden opgesteld, geldt in beginsel de procedure zoals beschreven in dit artikel, tenzij Concessiehouder en Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, anders overeenkomen.

## B3.4 Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen

Een aantal plannen dient de Concessiehouder eenmalig op te stellen, en wel voor aanvang van de Concessie.

Verder kunnen de Concessiehouder en de Concessieverlener gezamenlijk besluiten om nieuwe eenmalige plannen op te stellen in het kader van Herijking van de Concessie, of dat wijziging van eenmalige plannen gewenst is.

In alle hierboven geschreven gevallen volgt de Concessiehouder onderstaande procedure.

**Artikel B3-3: Procedure vaststelling eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen**

1. De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie de volgende plannen op:
    a. Compensatieregeling;
    b. Reisinformatieplan,
    c. Restitutieregeling, en
    d. Veiligheidsmanagementsysteem, en
    e. Circulariteitsplan.

   De Concessiehouder zorgt dat de plannen voldoen aan het bepaalde in het Programma van Eisen, in het bijzonder het bepaalde in paragrafen 5.6 (Compensatieregeling), 7.1 (Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit), 8.1 (Betaalsysteem), 11.4 (Fysieke veiligheid) en 12.2 (Circulariteit).
2. De Concessiehouder biedt de in lid 1 genoemde plannen uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter instemming aan de Concessieverlener aan.
3. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 2 bepaalde datum om schriftelijk advies op eenmalige plannen, uitgezonderd het Veiligheidsmanagementsysteem en het Circulariteitsplan, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming.
4. Voordat de Concessiehouder het Reisinformatieplan opstelt legt hij een conceptversie van ter bespreking voor aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment. Vervolgens licht hij in het Tactisch Ontwikkelteam toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, zoals besproken in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam naar eigen inzicht in de betreffende plannen.

| |
|---|
| 5. Indien de Concessiehouder voorstelt een eenmalig plan zoals bedoeld in lid 1 te wijzigen dan stuurt hij waar mogelijk op aansluiting van de wijzigingsdatum op de datum van vaststelling van het Exploitatieplan. |
| 6. Indien de Concessieverlener van mening is dat een volgens lid 2 of lid 4 ter instemming voorgelegd plan niet voldoet motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het plan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om met het plan te kunnen instemmen. De Concessiehouder krijgt daarop 4 weken de tijd om de Concessieverlener een nieuw plan voor te leggen. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het betreffende plan naar eigen inzicht vast. |
| 7. In hoeverre het Tactisch Ontwikkelteam betrokken wordt bij het opstellen of wijzigen van eenmalige plannen wordt bepaald in de samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.9. |
| 8. Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener overeenkomen dat de Concessiehouder aanvullende eenmalige plannen opstelt ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, geldt in beginsel de procedure zoals beschreven in dit artikel, tenzij Concessiehouder en Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, anders overeenkomen. |

## B3.5 Actualisatie van plannen

De Concessiehouder is verplicht een aantal plannen, anders dan de jaarlijks op te stellen plannen als bedoeld in paragraaf B3.3, jaarlijks te actualiseren. Andere plannen actualiseert de Concessiehouder naar eigen inzicht en/of bij bepaalde gebeurtenissen, zoals de aanschaf van nieuw Materieel. De Concessiehouder actualiseert op verzoek van de Concessieverlener plannen behorend tot de Inschrijving voor ingang van de Concessie.

Onder een actualisatie verstaat de Concessieverlener: een wijziging leidend tot een grotere bijdrage aan het behalen van de doelen van de Concessie en niet leidend tot een kleinere (financiële en/of organisatorische) inspanning van de Concessiehouder. De Concessieverlener oordeelt (indien nodig) of een actualisatie geen wijziging omvat. De Concessiehouder maakt via het beheeroverleg of via het Tactisch Ontwikkelteam melding van voorgenomen actualisaties.

| **Artikel B3-4: Actualisatie van plannen** |
|---|
| 1. De Concessiehouder stelt per Ontwikkelstap een Ontwikkelplan op en wel voor de in paragraaf B3.7 genoemde momenten. De Concessiehouder actualiseert in ieder geval het Ontwikkelplan voor Ontwikkelstap 2 dat onderdeel is van de Inschrijving. Daarnaast actualiseert de Concessiehouder het Ontwikkelplan indien (voorziene) ontwikkelingen tijdens een Ontwikkelstap daar naar het oordeel van de Concessiehouder dan wel de Concessieverlener aanleiding toe geven. Onder actualisatie van het Ontwikkelplan valt ook het actualiseren van de doorkijk tot het eind van de Concessie. |

| |
|---|
| 2. De Concessiehouder actualiseert het Circulariteitsplan voorafgaand aan de aanschaf van nieuw Materieel en verder voor zover hij dit noodzakelijk acht. |
| 3. De Concessiehouder actualiseert de volgende plannen voor zover hij dit noodzakelijk acht:<br>a. Compensatieregeling;<br>b. Reisinformatieplan, en<br>c. Veiligheidsmanagementsysteem. |
| 4. De Concessiehouder actualiseert op verzoek van de Concessieverlener plannen die onderdeel zijn van de Inschrijving voor aanvang van de Concessie. |

## B3.6 Uitvoering van de plannen

De Concessieverlener toetst en monitort de uitvoering van de plannen zoals beschreven in het Programma van Eisen. Deze werkzaamheden vallen onder het contractmanagement. In de Implementatieperiode maken Concessiehouder en Concessieverlener nadere afspraken over het contractmanagement, onder andere over de te volgen procedures voor aanlevering van data, monitoring van KPI's en evaluatie van specifieke maatregelen en/of volledige plannen.

## B3.7 Plancyclus: kalender 2029-2032

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

# B4. Buurtbuslijnen

De volgende Buurtbuslijnen zijn actief in het Concessiegebied (Dienstregeling 2026).

| Lijn(en) | Buurtbusvereniging(en) | Van | Naar | Voertuigen | Dienstregeling |
|---|---|---|---|---|---|
| **255** | Leenderstrijp - Gastel | Maarheeze | Budel | 1 | ma-vr |
| **256** | Leenderstrijp - Gastel | Valkenswaard | Maarheeze | 1 | ma-vr |
| **257** | Borkel en Schaft | Geldrop | Valkenswaard | 1 | ma-vr |
| **258** | Someren | Weert | Heeze | 3 | ma-vr |
| **259** | Laarbeek | Beek en donk | Nuenen | 1 | ma-vr |
| **260** | Nuenen | Geldrop | Best | 2 | ma-vr |
| **261** | Laarbeek | Beek en Donk | Helmond | 1 | ma-vr |
| **262** | Helenaveen | Helenaveen | Deurne | 1 | ma-vr |
| **266** | Deurne-Geldrop | Deurne | Geldrop | 2 | ma-vr |
| **268** | Elsendorp | Deurne | Elsendorp | 1 | ma-vr |
| **271** | Waalre | Aalst | Veldhoven | 1 | ma-vr |
| **272** | Luyksgestel | Eersel | Lommel | 2 | ma-vr |
| **276** | Borkel en Schaft | Valkenswaard | Achel | 2 | ma-za |
| **277** | Borkel en Schaft | Veldhoven | Valkenswaard | 1 | ma-vr |
| **291** | De Kempen | Middelbeers | Netersel | 1 | ma-vr |
| **292** | De Kempen | Veldhoven | Hoogeloon | 1 | ma-vr |
| **294** | De Kempen | Veldhoven | Vessem | 1 | ma-vr |

De meeste Buurtbuslijnen rijden van maandag tot en met vrijdag. Alleen Buurtbuslijn 276 rijdt ook op zaterdag.

# B5. Distributienetwerk

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

# B6. Laadinfrastructuur op Stallingen

## B6.1 Het Zero-Emissiebussysteem

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

## B6.2 Stallingen

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

# B7. KPI’s

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

# B8. Dataleveringsspecificatie

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

# B9. Beschikbaarheid OV-hoofdinfrastructuur

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

# B10. Jaarrapportage Assets

Deze Bijlage beschrijft de opzet van de Jaarrapportage Assets zoals bedoeld in eis 14.3.5. De begrippen zoals gebruikt in de Jaarrapportage Assets worden gedefinieerd in de Overnameregeling (Bijlage M bij de Aanbestedingsleidraad).

## B10.1 Hoofdstukindeling Jaarrapportage Assets

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

## B10.2 Parameterset Jaarrapportage Assets

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

# Scope Concessie

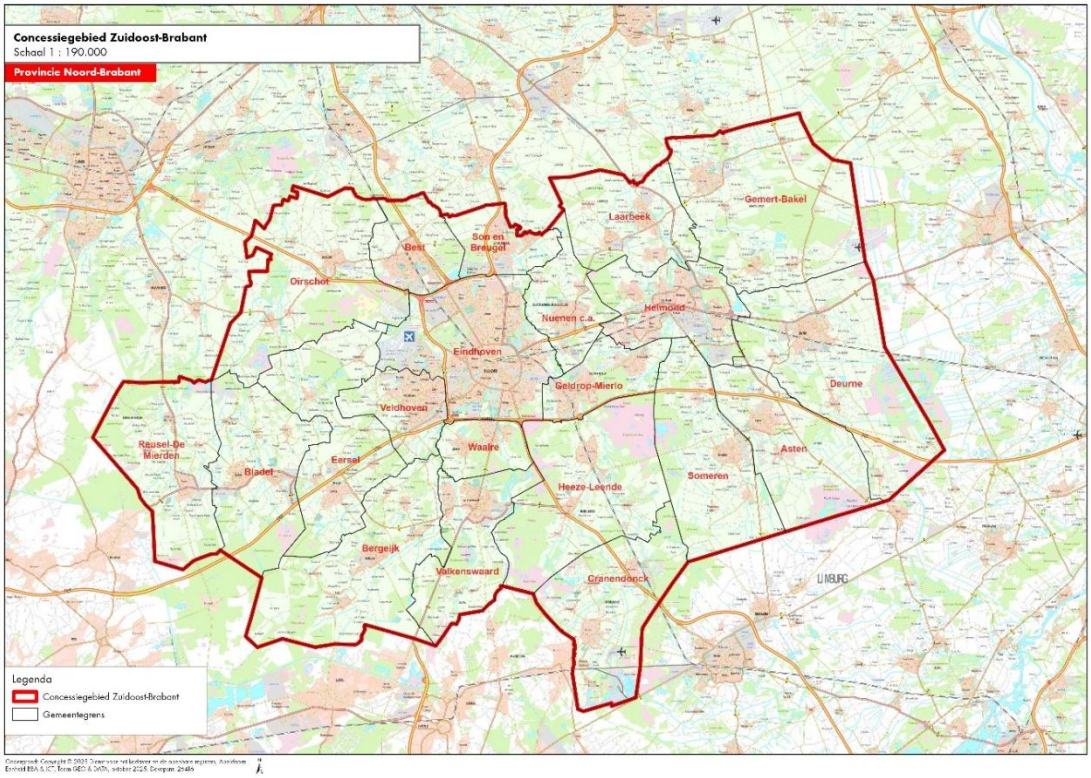
**Inhoud**


| | | |
|---|---|---|
| Artikel 1 | Concessiegebied | 185 |
| Artikel 2 | Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen | 185 |
| Artikel 3 | Te gedogen vervoer | 186 |
| Artikel 4 | Looptijd van de Concessie | 186 |
| Bijlage 1 | Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen | 187 |
| Bijlage 2 | Te gedogen vervoer | 188 |

# Artikel 1 Concessiegebied

1.1 Het Concessiegebied omvat het grondgebied van de Gemeenten Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek, Nuenen c.a., Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre. Per 1 januari 2028 zullen de gemeenten Best en Oirschot fuseren tot de gemeente Best-Oirschot.

1.2 Bepalend voor de grenzen zoals weergegeven in onderstaande figuur zijn de gemeentegrenzen zoals deze golden op 1 januari 2026. Toekomstige wijzigingen van de gemeentegrenzen, bijvoorbeeld als gevolg van gemeentelijke herindeling, leiden niet tot wijziging van het Concessiegebied.




*Figuur 1: Begrenzing Concessiegebied Zuidoost-Brabant*

# Artikel 2 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

2.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 1 is de Concessiehouder gerechtigd om - in het kader van de uitvoering van de Concessie - Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto uit te voeren op de in Bijlage 1 vermelde concessiegrensoverschrijdende Verbindingen naar aangrenzende concessiegebieden onder de voorwaarde dat de Concessiehouder (i) alle Haltes gelegen aan de in Bijlage 1 vermelde Routes en bediend in het Dienstregelingjaar, en (ii) ten minste één Halte in het Concessiegebied bedient.

# Artikel 3 Te gedogen vervoer

3.1 Het recht beschreven in de artikelen 1 en 2 omvat niet:

a. openbaar vervoer per trein, tram en/of metro;
b. personenvervoer over water;
c. openbaar vervoer per Auto en/of Bus dat dient als tijdelijke vervanging van de onder sub a en sub b genoemde vormen van vervoer;
d. openbaar vervoer op de in Bijlage 2 vermelde concessiegrensoverschrijdende Verbindingen vanuit aangrenzende concessiegebieden waarop (andere) concessiehouders in opdracht van (andere) concessieverleners openbaar vervoer per Bus en/of Auto uitvoeren in het Concessiegebied;
e. openbaar vervoer dat de Concessieverlener wegens dwingende bepalingen van wet- of regelgeving dient toe te staan in het Concessiegebied;
f. openbaar vervoer per Bus, waaronder langeafstandsbusvervoer, waarvoor op grond van artikel 29 van de Wp2000 door de Concessieverlener een ontheffing is of wordt verleend;
g. openbaar vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener en de Concessiehouder overeenkomen dat dit binnen het Concessiegebied door een Derde kan worden uitgevoerd;
h. openbaar vervoer dat niet halteert in het Concessiegebied;
i. openbaar vervoer en collectief vervoer verricht door de houder van het Flex-contract;
j. (besloten) vervoer naar P+R-terreinen of specifieke (toeristische) bestemmingen en/of Evenementen, bijvoorbeeld in de vorm van een shuttle- of hop-on-hop-off bus, uitgevoerd in opdracht van Gemeenten en in overleg met de Concessieverlener; en
k. collectief vervoer verricht door aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.

3.2 Het hierboven genoemde (openbaar) vervoer wordt door de Concessiehouder gedoogd. De in lid 1 bedoelde gedoogplicht omvat mede dat de Routes en/of de omvang van het te gedogen (openbaar) vervoer kunnen wijzigen. Dit betekent dat de Concessieverlener gedurende de Concessie bijvoorbeeld de te rijden Routes, aantallen lijnen, frequenties en bedieningstijden van het te gedogen (openbaar) vervoer kan wijzigen, ook wanneer dit leidt tot een aanpassing van (Haltes gelegen langs) de Verbindingen zoals opgenomen in Bijlage 2.

3.3 De Concessiehouder stelt zich constructief op wat betreft wijzigingen in het te gedogen (openbaar) vervoer binnen het Concessiegebied.

# Artikel 4 Looptijd van de Concessie

4.1 De Concessie heeft een looptijd van 13 jaar.

4.2 De Concessie start op 15 juli 2029 en duurt tot en met de eerste zaterdag van de zomervakantie (regio Zuid) in 2042, ofwel bij aanvang van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid. De specifieke einddatum is nog niet bekend.

# Bijlage 1 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

Op de volgende aangegeven concessiegrensoverschrijdende Verbindingen (inclusief aanliggende Haltes) in gemeenten buiten het Concessiegebied wordt in de Dienstregeling 2027 Openbaar Vervoer aangeboden. Indien Concessiehouder op deze Verbindingen Openbaar Vervoer aanbiedt, hanteert hij op het grensoverschrijdende Traject de Route zoals opgenomen in de Dienstregeling 2027. Concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie gedoogt dit Openbaar Vervoer.

| Aangrenzende concessie(s) | Gemeente(s) | Verbinding | Grensoverschrijdend Traject |
|---|---|---|---|
| Oost-Brabant | Maashorst | Gemert– Uden | Boekel Kerkstraat – Volkel Schoolstraat – Uden Busstation |
| Oost-Brabant | Land van Cuijk | Helmond-Boxmeer | De Rips Jeugdhuis – Boxmeer Station |
| Oost-Brabant | Land van Cuijk | Gemert-Boxmeer | Elsendorp Elsendorpseweg – Boxmeer Station |
| Limburg | Peel en Maas | Deurne Meijel | Neerkant Dorpsstraat/Uitleg – Meijel Busstation |
| Limburg | Weert | Budel-Weert | Budel Dorplein – Weert station |
| Limburg | Nederweert/Weert | Heeze-Maarheeze-Someren-Weert | Someren-Eind – Weert Station |
| n.v.t. | Hamont-Achel | Valkenswaard-Achel | Schaft Maastrichterweg- Achel Kerk |
| n.v.t. | Lommel | Eersel – Lommel Station | Luyksgestel Boscheind-Lommel Station |

# Bijlage 2 Te gedogen vervoer

De Concessiehouder gedoogt de in de volgende tabel opgenomen concessiegrensoverschrijdende Verbindingen van andere concessiehouders, volgens de Route zoals opgenomen in de Dienstregeling 2027 van de betreffende concessies.

| Concessieverlener | Concessie | Concessiehouder | Lijnnummer | Verbinding |
|---|---|---|---|---|
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 340 | 's-Hertogenbosch-Schijndel-Eindhoven |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 341 | Tilburg – Best |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 342 | Tilburg – Best |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 343 | Tilburg – Reusel |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 350 | Oss – Uden – Veghel - Eindhoven |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 540 | 's-Hertogenbosch-Eindhoven |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 550 | Uden - Sint Oedenrode - Eindhoven |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 233 | Veghel - Gemert |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 241 | St. Michielsgestel - Boxtel -Best |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 242 | Hilvarenbeek - Middelbeers |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 244 | Schijndel -Boxtel - Sint Oedenrode- Best. |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 248 | Hilvarenbeek - Bladel |
| Provincie Noord-Brabant | Oost-Brabant | Arriva | 633 | Veghel- Gemert |
| Provincie Limburg | Limburg | Arriva | 80 | Venray-Deurne |
| Vervoerregio Kempen | N.v.t. | De Lijn | 43a | Hoogstraten-Reusel |

# Begrippenlijst

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Aanbestedingsleidraad** | De op @@ door Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant vastgestelde Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijbehorende Bijlagen en Standaardformulieren, inzake de Europese aanbesteding Openbaar Vervoer Zuidoost-Brabant. Wijzigingen en aanvullingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zullen in de Aanbestedingsleidraad worden verwerkt. |
| **Aanbestedingsplatform** | Het aanbestedingsplatform Mercell. |
| **Aanbestedingsstrategie** | De op 23 juni 2026 door Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant vastgestelde Aanbestedingsstrategie, inzake de Europese aanbesteding Openbaar Vervoer Zuidoost-Brabant. |
| **Aansluiting** | De mogelijkheid om binnen de in de Dienstregeling aangegeven tijd op een andere openbaar vervoermiddel of het Flex-vervoer over te stappen, waarbij de overstaptijd is afgestemd op de loopafstand en afhankelijk is van de vraag of de Concessiehouder een (Gegarandeerde) Aansluiting biedt. |
| **Alternatieve Route** | Een door de Concessiehouder voorgesteld alternatief voor een door de Concessieverlener voorgeschreven Route van een Verbinding. |
| **Andere Mobiliteitsdienst** | Een door een Derde in het Concessiegebied aangeboden mobiliteitsdienst, niet zijnde Openbaar Vervoer, al dan niet ter aanvulling op het Openbaar Vervoer. Een voorbeeld van een Andere Mobiliteitsdienst is het Flex-vervoer. |
| **Andere Mobiliteitsaanbieder** | Een aanbieder van een door een Derde in het Concessiegebied aangeboden mobiliteitsdienst, niet zijnde Openbaar Vervoer, al dan niet ter aanvulling op het Openbaar Vervoer. |
| **Asset** | Een onderdeel van het Zero-Emissiebussysteem, zoals bijvoorbeeld: een Zero-Emissievoertuig, Laadinfrastructuur of een Energievoorziening. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Auto** | Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen. |
| **Autonoom Rijdend Materieel** | Materieel dat zelfstandig de volledige rijtaak uitvoert, zonder voortdurende actieve bediening door een bestuurder. |
| **Avond** | De periode zoals beschreven in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen. |
| **Barcode, QR-code** | Een digitale verschijningsvorm van een reisrecht dat op papier geprint kan worden of getoond kan worden op een mobiele telefoon. |
| **Batterij** | Onderdeel van een Voertuig dat dient voor de opslag van elektriciteit ten behoeve van de aandrijving. |
| **Beginpunt** | De eerste Halte van een Lijn zoals vermeld in de Dienstregeling. |
| **Bestek** | De Aanbestedingsleidraad inclusief de Bijlagen, de Standaardformulieren en de Nota's van Inlichtingen alsmede de achtergrondinformatie, zoals deze door de Concessieverlener ten behoeve van de aanbesteding van de Concessie beschikbaar worden gesteld. |
| **Betaalsysteem** | Onder meer, maar niet uitsluitend: de Kaartlezers, de verkoopautomaten, de oplaad- en ophaalautomaten en het verwerkingssysteem ten behoeve van Betaalwijzen, ten behoeve van volledig functioneren. |
| **Betaalwijze** | Een manier, methode of wijze van betaling, waaronder begrepen de OV-chipkaart, OVpay en Barcodes/QR-codes, waarmee Reizigers voor het Openbaar Vervoer kunnen betalen. |
| **Bijlage** | Een Bijlage bij de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële bepalingen, de Aanbestedingsleidraad of een ander document. |
| **Bijzonder Vervoerbewijs** | Een door de Concessieverlener voor specifieke gelegenheden en/of typen Reizigers vastgesteld Vervoerbewijs met eventueel een afwijkend Tarief. |
| **Boete** | Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| | voldoen aan de Concessieverlener indien de Concessiehouder verplichtingen voortvloeiende uit de Concessiebeschikking inclusief Bijlagen niet nakomt. |
| **Boeteregeling** | Procedure voor het opleggen en het bepalen van de hoogte van Boetes. |
| **Bonus** | Een geldbedrag dat de Concessiehouder verkrijgt wanneer de Concessiehouder voldoet aan het bepaalde in artikel 16 van de Financiële bepalingen. |
| **Bonus-/Malusregeling** | Regeling voor het toekennen van een Bonus of het opleggen van een Malus zoals uitgewerkt in artikel 16 van de Financiële bepalingen. |
| **Bp2000** | Het Besluit personenvervoer 2000 (14 december 2000, Stb. 563), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan. |
| **Brabants Concessieoverleg** | Een door de Concessieverlener georganiseerd concessie-overstijgend overleg (ten minste twee keer per jaar) waaraan naast de Concessieverlener en de Concessiehouder ook de concessiehouders van de concessies West-Brabant en Oost-Brabant deelnemen. |
| **Brabantliner** | Lijn die voldoet aan het lijntype Brabantliner zoals beschreven in paragraaf 3.8. |
| **Brabants Tarievenhuis** | Het geheel van de door de Brabantse concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten te hanteren regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten. Het Brabants Tarievenhuis is geldig in alle Brabantse concessies voor openbaar vervoer. |
| **Bravo** | Het merk waaronder in de provincie Noord-Brabant regionaal openbaar vervoer wordt verricht |
| **Bravo Brandguide** | Handboek met voorschriften ten aanzien van het gebruik van het merk Bravo, zoals gepubliceerd op https://brandguide.bravo.info. Dit handboek wordt regelmatig door Concessieverlener geactualiseerd of uitgebreid. |
| **Bravo*direct*** | Productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer zoals opgenomen in de Bravo Brandguide. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Bravo*direct* Maatwerk** | Productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer zoals opgenomen in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen. |
| **Bravo*direct* Maatwerklijn** | Een als zodanig in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn. |
| **Bravo*flex*** | Productformule voor oproepafhankelijk openbaar vervoer zoals opgenomen in de Bravo Brandguide |
| **Bus** | Motorvoertuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen. |
| **Business Case** | Een studie waarbij de kosten en baten inclusief risico's van een plan/maatregel/Meer- of Minderwerk/Majeure ontwikkeling worden afgewogen ten einde de financiële gevolgen voor de Concessiehouder te bepalen. |
| **Buurtbus** | Door de Concessiehouder voor de exploitatie van een Buurtbuslijn beschikbaar gestelde Auto die bestuurd mag worden door een chauffeur in het bezit van een rijbewijs B. |
| **Buurtbuschauffeur** | Lid van een Buurtbusvereniging dat door deze vereniging ingezet wordt op een Buurtbuslijn. |
| **Buurtbuslijn** | Een Lijn die wordt geëxploiteerd door een Buurtbusvereniging, als zodanig aangeduid in paragraaf 3.4 van het Programma van Eisen en vermeld in Bijlage B4 bij het Programma van Eisen. |
| **Buurtbusvereniging** | Een vereniging belast met de uitvoering van één of meerdere Buurtbuslijnen zoals genoemd in Bijlage B4 bij het Programma van Eisen |
| **Circulariteitsplan** | Het plan zoals genoemd in eis 12.2.2 van het Programma van Eisen. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **$CO_2$-Prestatieladder** | Versie 4.0 van een $CO_2$-managementsysteem dat bestaat uit 3 niveaus. Tot en met niveau 1 maakt een organisatie werk van de uitstoot van de eigen organisatie (en alle projecten). Vanaf niveau 2 wordt er ook werk gemaakt van de $CO_2$-uitstoot van de keten en sector. Vanaf niveau 3 wordt gewerkt naar reduceren van $CO_2$-uitstoot naar 0 in het jaar 2050. Een gecertificeerde organisatie voldoet op een bepaald niveau (en alle onderliggende niveaus) aan de eisen van de $CO_2$-Prestatieladder. |
| **Compensatieregeling** | Door de Concessiehouder op te stellen regeling om Reizigers te compenseren wanneer niet wordt voldaan aan de uitvoeringskwaliteit en die voldoet aan de eisen in paragraaf 5.6 van het Programma van Eisen. |
| **Concessie (voluit: Concessie Zuidoost-Brabant 2029-2042)** | Het exclusieve recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied, in de zin van artikel 1 van de Wp2000, een en ander als nader omschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de Concessiebeschikking waarmee dit recht aan de Concessiehouder is/wordt verleend. |
| **Concessiebeschikking** | Het besluit van de Concessieverlener waarmee de Concessie aan de Concessiehouder wordt verleend. |
| **Concessiebijdrage** | De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessiebeschikking te verrichten Openbaar Vervoer als aanvulling op de door de Concessiehouder te genereren Reizigersopbrengsten, de opbrengsten uit het Studentenreisrecht (SOV) en eventuele overige inkomsten, waaronder bijdragen van Derden. |
| **Concessiedocument** | Alle documenten m.b.t. de aanbesteding van de Concessie Zuidoost-Brabant. |
| **Concessiedoel** | Doelen van de Concessie zoals beschreven in paragraaf 1.4 van het Programma van Eisen. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Concessiegebied** | Een afgebakend gebied, waarbinnen de Concessiehouder van de Concessieverlener het recht krijgt tot exploitatie van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer over de weg. |
| **Concessiehouder** | Vergunninghoudende vervoerder waaraan de Concessie is verleend. |
| **Concessieverlener** | Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant. |
| **Concessieverlenerstevredenheid** | Aspect van de Bonus-/Malusregeling zoals beschreven in artikel 16 van de Financiële bepalingen. |
| **Dal** | De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen. |
| **Deelfiets** | Een fiets die valt onder de deelfietsconcessie Zuidoost-Brabant. |
| **Derde** | Een rechtspersoon, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder. |
| **Dienstregeling** | Voor eenieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de Haltes waartussen en de tijdstippen waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht. |
| **Dienstregeling 2027** | De Dienstregeling voor de Concessie Zuidoost-Brabant die op 14 december 2026 ingaat, niet zijnde de Vakantiedienstregeling. |
| **Dienstregelingjaar** | De periode die loopt vanaf de zondag na de tweede zaterdag van december van het voorafgaande kalenderjaar, tot en met de tweede zaterdag van december van het aangeduide kalenderjaar. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Dienstregelinguur (DRU)** | In de Dienstregeling opgenomen ongewogen rij-uur, waarin de Concessiehouder een Bus of Auto daadwerkelijk inzet voor het vervoeren van Reizigers. Eventuele Versterkingsritten en stationnementen (de tijd dat een Voertuig volgens de Dienstregeling langer dan 1 minuut stil staat op een Halte) tellen niet mee bij de bepaling van het aantal Dienstregelinguren, behalve stationnementen tot maximaal 4 minuten ndie bedoeld zijn om op Knooppunten het Voertuig te latenwachten om een (Gegarandeerde) Aansluiting te bieden voor zover dit Knooppunt niet het Beginpunt of Eindpunt van de Rit betreft. Op overige aansluitpunten, waaronder Flex-overstappunten, telt een wachttijd van ten hoogste 1 minuut mee bij het bepalen van het aantal Dienstregelinguren; de wachttijd boven 1 minuut telt niet mee. |
| **Display** | Een beeldscherm in een Voertuig of op een Halte waarop actuele Reisinformatie getoond wordt. |
| **Distributiepunt** | Een door of in opdracht van de Concessiehouder geëxploiteerde locatie, niet zijnde een Voertuig, waar Reizigers Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen/opladen/ophalen en reisinformatie in gedrukte vorm kunnen verkrijgen. |
| **Drager** | Een fysiek object met EMV-techniek waarmee Reizigers zich bij het betreden en verlaten van het openbaar vervoer contactloos kunnen identificeren en waaraan een account (met Reisproducten) gekoppeld kan worden. Voorbeelden zijn contactloze bankpas, creditcard en smartphone of daaraan gekoppelde smartwatch. |
| **Dubbelgelede Bus** | Bus die bestaat uit drie ten opzichte van elkaar scharnierende delen met een maximale lengte van 24 meter. |
| **Eindpunt** | De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling. |
| **Emissiereductie-eenheid (ERE)** | Een verifieerbare eenheid die staat voor één ton gerealiseerde en geregistreerde reductie van de uitstoot van broeikasgassen, uitgedrukt in $CO_2$-equivalenten. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **EMVc** | Europay MasterCard Visa, de drie betaalkaartsystemen die samen een kader hebben opgesteld voor het compatibel maken van chipbetaalkaarten en chipbetaalterminals. Ook andere Betaalsystemen, vooral in Europa, gebruiken de EMV-standaarden voor hun chipbetaalkaarten. De ‘c’ in EMVc staat voor contactloos. |
| **Energievoorziening** | De aansluiting van de netbeheerder en het inkoopstation met daarin de ruimte voor elektrische aansluiting netbeheerder; ruimte metervoorziening; klantruimte met elektrische energieverdeling naar verdeelstation(s); mantelbuizen en kabel(s) naar verdeelstation(s). |
| **Evenement** | Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden. |
| **Exploitatiekosten** | Kosten die de Concessiehouder maakt voor het uitvoeren van de Concessie. |
| **Exploitatieplan** | Het plan bedoeld in eis 3.10.1 van het Programma van Eisen. |
| **Exploitatiesubsidie** | De jaarlijkse bijdrage van de Concessieverlener voor de exploitatie van het Openbaar Vervoer zoals genoemd in artikel 6 van de Financiële bepalingen. |
| **Financiële bepalingen** | Een Bijlage bij de Concessiebeschikking met financiële voorwaarden inzake de Concessie, inclusief eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen. |
| **Flex-contracten** | De contracten tussen de Regio’s Hart van Brabant, Midden-Brabant en Noordoost-Brabant en de uitvoerders van het Flex-vervoer in de betreffende Regio’s. |
| **Flex-overstappunt** | Een voor Reizigers logisch gelegen Halte in de reisrichting waar de Concessiehouder Aansluiting biedt tussen Openbaar Vervoer en Flex-vervoer ten behoeve van de Ketenreis vanaf de herkomst of naar de bestemming van een Reiziger. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Flex-vervoer** | Het vervoer dat wordt uitgevoerd in opdracht van de Regio's Hart van Brabant, Midden-Brabant en Noordoost-Brabant en de Provincie om te voldoen aan de plichten aangaande de Wet maatschappelijke ondersteuning, met daarop aanvullend een openbaar vervoercomponent voor het vervoer tussen Haltes en Flex-overstappunten. |
| **Gedeelde Mobiliteit** | Het geheel aan vervoervormen die voor eenieder open staan, zoals bedoeld in het door de Provincie vastgestelde Ambitiedocument Gedeelde Mobiliteit 'Startpunt in de transitie naar gedeelde mobiliteit in concessiegebied Oost-Brabant'. |
| **Gegarandeerde aansluiting** | Een door de Concessiehouder afgegeven garantie dat een Aansluiting op een ander openbaar vervoermiddel tot stand wordt gebracht, ondanks een eventueel van de Dienstregeling afwijkende dienstuitvoering. |
| **Gegarandeerde inzetperiode** | De door de betreffende leverancier of fabrikant in de garantie vermelde minimale periode dat een Asset goed zal functioneren en dat strategische reserve-onderdelen en, in geval van Zero-Emissievoertuigen, vervangende Batterijen beschikbaar zullen blijven. |
| **Gelede bus** | Bus die bestaat uit twee ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen met een maximale lengte van 18,75 meter. |
| **Gemeenten** | De gemeenten Asten, Bergeijk, Best-Oirschot, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek, Nuenen c.a., Reusel-De Mierden, Someren, Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre. |
| **Geschillencommissie Openbaar Vervoer** | Een commissie die geschillen tussen Reizigers en de Concessiehouder met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de vervoersovereenkomst bij wijze van bindend advies beslecht, een en ander als beschreven op https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/openbaar-vervoer/. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Gewogen dienstregelinguur** | Een Dienstregelinguur vermenigvuldigd met de op grond van artikel 14, lid 2 van de Financiële bepalingen van toepassing zijnde vermenigvuldigingsfactor. |
| **Gunningscriterium** | Een Gunningscriterium is een maatstaf die wordt gebruikt om de Inschrijving te beoordelen en te bepalen welke Inschrijving de beste prijs-kwaliteit biedt. |
| **Halte** | Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening, zoals opgenomen in het Centraal Haltebestand, om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer en Flex-vervoer gebruik te maken en om Reizigers in of uit te laten stappen. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepen Halteborden, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die de Concessiehouder kan gebruiken bij de uitvoering van de Concessie. |
| **Haltebord** | Een bord in L3-formaat, conform de huisstijl van Bravo, met de naam van de Halte (bijvoorbeeld de straatnaam plus huisnummer, naam van de zijstraat of de naam van een nabijgelegen attractie/voorziening). |
| **Haltepaal** | Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaraan een Haltebord en eventueel een Display kan worden bevestigd. |
| **Haltevertrekstaat** | Een overzicht van de vertrektijden van alle Ritten van een Lijn vanaf een Halte. |
| **Herijking** | Periodieke evaluatie om na te gaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverleners nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de provinciale doelen, inclusief een voorstel voor aanpassing/invulling van de afspraken tijdens de resterende looptijd van de Concessie. |
| **Hernieuwbare Energie** | Elektriciteit of brandstof, voor 100% afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie waarvoor de opwekking/productie geen uitstoot veroorzaakt. Uitgesloten als bron van Hernieuwbare Energie zijn biomassa en kernenergie. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Hogevloerbus** | Bus, niet zijnde een Lagevloerbus of Low-entrybus. |
| **HOV-Stadslijn** | Een als zodanig in paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn. |
| **HOV-Regiolijn** | Een als zodanig in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn. |
| **Implementatie** | Alle activiteiten die de Concessiehouder na de gunning van de Concessie uitvoert om bij de start van de Concessie zonder problemen met de uitvoering van de Concessie te kunnen starten. |
| **Implementatieperiode** | Periode tussen de gunning van de Concessie en de start van de Concessie, waarin de Concessiehouder de uitvoering van de Concessie voorbereidt. |
| **Implementatieplan** | Het plan van de Concessiehouder zoals opgenomen in zijn Inschrijving, strekkende tot nakoming van de Concessiehouders verplichtingen en tot uitvoering van alle benodigde maatregelen om vanaf de start de Concessie zonder problemen uit te kunnen voeren. |
| **Incident** | Onvoorziene gebeurtenis met of zonder aanwijsbare oorzaak, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie, waaronder aanrijdingen, ongevallen, (natuur)rampen, brand, ontploffing, overstroming of storing op het hoog- of middenspanningsnet. |
| **Infrastructuur** | De voorzieningen van verkeerstechnische en/of civieltechnische aard waarvan het Openbaar Vervoer per Bus en Auto gebruikmaakt of die daarvoor ten dienste staat. |
| **Inschrijver** | Onderneming die een Inschrijving heeft ingediend. |
| **Inschrijving** | De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Concessieverlener heeft uitgebracht. |
| **Kaartautomaat** | Een automaat waarmee Reizigers Vervoerbewijzen kunnen kopen, zoals bedoeld in eis 8.4.5. |
| **Kaartlezer** | Apparatuur waarbij Reizigers kunnen in- en uitchecken. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **KAR** | Korteafstandsradio, waarmee met een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten en een Voertuig zich bij aankomst en vertrek van een Halte meldt. |
| **Kernprestatie-indicator (KPI)** | Eenduidige eenheid om prestaties te meten/ kwantificeren en ontwikkelingen in prestaties te monitoren. |
| **Ketenreis** | Een aangeschakelde serie ritten en/of routes die een Reiziger aflegt om van zijn herkomst naar zijn bestemming te reizen, daarbij gebruikmakend van verschillende vormen van openbaar vervoer, Andere Mobiliteitsdiensten (waaronder het Flex-vervoer) en/of eigen vervoermiddelen. |
| **Klantenbarometer** | Onderzoek in opdracht van het CROW aangaande de kwaliteit van het openbaar vervoer, of diens opvolger(s). |
| **Knooppunt** | Een Knooppunt zoals genoemd in tabel B2-1 in bijlage B2 (Haltes) bij het Programma van Eisen. |
| **Laadinfrastructuur** | Alle noodzakelijke voorzieningen in de keten voor het opladen van Batterijen tussen de aansluiting van de netbeheerder en Zero-Emissievoertuigen. |
| **Laadlocatie** | Locatie die de Concessiehouder heeft uitgekozen voor het opladen van Zero-Emissievoertuigen en waar de Concessiehouder Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen realiseert. |
| **Lagevloerbus** | Bus met een vlakke vloer over de gehele lengte met een maximumhoogte van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau. |
| **Landelijk Tarievenkader (LTK)** | Convenant “Landelijk Tarievenkader OV-Chipkaart 2009“, zoals vastgesteld in de vergadering van de Stuurgroep OV-Chipkaart van 2 april 2009, of diens eventuele opvolger(s), met afspraken tussen decentrale OV-autoriteiten over onder andere het basistarief voor reizen op Saldo en landelijke producten voor stad- en streekvervoer, en de verdeling van opbrengsten hiervan. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Landelijke Tariefindex (LTI)** | De indexering van tarieven op basis van de weging van de loon-, energie- en inflatieontwikkeling, zoals vastgesteld binnen het Landelijk Tarievenkader (LTK) en bedoeld in eis 8.3.3. |
| **Lijn** | Een vaste route die een Bus of Auto rijdt met bepaalde intervallen tijdens een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde Haltes zoals aangegeven in de Dienstregeling. |
| **Lijnennet** | Alle Lijnen in het Concessiegebied inclusief concessiegrensoverschrijdende Lijnen die door de Concessiehouder zelf worden gereden volgens een Dienstregeling. |
| **Lijnennetkaart** | Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied inclusief concessiegrensoverschrijdende Lijnen die door de Concessiehouder zelf en/of andere concessiehouders worden gereden volgens een Dienstregeling. |
| **Lijnnummer** | Een nummer dat wordt gegeven aan een bepaalde Lijn. |
| **Low-entrybus** | Een Bus met in ieder geval in het voorste gedeelte tussen de deuren een vlakke vloer met een maximumhoogte van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau. |
| **MaaS-aanbieder** | Een organisatie die via een platform Mobiliteit als Dienst (Mobility as a Service) aanbiedt. |
| **Majeure ontwikkeling** | Een bijzondere omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder met dermate grote (financiële) gevolgen dat niet verwacht kan worden dat de Concessiehouder deze gevolgen binnen de bestaande afspraken opvangt. |
| **Malus** | Een geldbedrag dat de Concessieverlener van de Concessiebijdrage aftrekt, wanneer de Concessiehouder niet voldoet aan het bepaalde in artikel 16 van de Financiële bepalingen. |
| **Marketingplan** | Het plan zoals bedoeld in eis 9.3.1 van het Programma van Eisen. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Materiaalpaspoort** | Een document dat ten minste beschrijft uit welke materialen een Voertuig bestaat en wat de herkomst van deze materialen is. |
| **Materieel** | De Bussen en Auto's die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van de Concessie inzet, een en ander met inbegrip van, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en uitvoering van het onderhoud, benodigd reservematerieel opdat de Bussen en Auto's volledig en overeenkomstig het bepaalde in de Concessie functioneren. |
| **Meerwerk (/Minder)** | In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daadwerkelijk gereden Gewogen dienstregelinguren in aanvulling op het Productieniveau dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden of krachtens artikel 14 van de Financiële bepalingen dient aan te bieden. |
| **Middagspits** | De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen |
| **Minderwerk** | In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener in de Dienstregeling doorgevoerde verlaging van het aantal Gewogen dienstregelinguren ten opzichte van het Productieniveau dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden of krachtens artikel 14 van de Financiële bepalingen dient aan te bieden. |
| **Mobiliteit als Dienst (MaaS)** | Het aanbod van multimodale, deels vraag gestuurde mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bv. mobiele app) met realtime informatie aan klanten worden aangeboden, inclusief reservering (indien van toepassing), betaling en afhandeling van transacties. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Mobiliteitsmakelaar** | De rol van de Concessiehouder om zijn diensten voor, (potentiële) Reizigers die hun reis van deur tot deur (deels) met het Openbaar Vervoer afleggen, op die van andere concessiehouders en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, af te stemmen en integratie van informatievoorziening en plannings-, boekings- en betalingsmogelijkheden te faciliteren en stimuleren. |
| **Nachtlijn** | Een Lijn waarvan de meerderheid van de Ritten rijdt tussen 01:00 en 06:00 uur. |
| **Ochtendspits** | De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen. |
| **Onderaannemer** | Een Derde die – onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder – tot de Concessie behorend Openbaar Vervoer verricht. |
| **Ontsluitende Lijn** | Een als zodanig in paragraaf 3.3 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn. |
| **Ontwikkelbudget** | Geoormerkt budget voor de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer zoals bedoeld in paragraaf 2.2 van het Programma van Eisen. |
| **Ontwikkelopdracht** | Opdracht zoals bedoeld in eis 2.2.7 van het Programma van Eisen. |
| **Ontwikkelplan** | Het plan zoals bedoeld in eis 2.2.8 van het Programma van Eisen. |
| **Ontwikkelstap** | De stappen zoals bedoeld in paragraaf 2.1 van het Programma van Eisen. |
| **Ontwikkelvoorstel** | Voorstel zoals bedoeld in eis 2.3.10 van het Programma van Eisen. |
| **Opbrengstengarantie** | Garantie zoals bedoeld in artikel 11 van de Financiële bepalingen. |
| **Openbaar Vervoer** | Tot de Concessie behorend voor eenieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto of Bus, zoals gedefinieerd in de Wp2000. |
| **Open-instapregime** | Het is reizigers toegestaan om bij alle deurpartijen van een voertuig in- en uit te stappen. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer** | Openbaar Vervoer waarvan Reizigers de Haltes waartussen en/of tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht kunnen beïnvloeden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen. |
| **OV-ambassadeur** | Vrijwilligers die (potentiële) Reizigers van het Openbaar Vervoer informeren, en daarmee de drempel om gebruik te maken van het OV verlagen. |
| **OV-chipkaart** | Landelijk elektronisch Vervoerbewijs dat gebruik maakt van de Mifare-technologie. |
| **Overdag** | De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen |
| **Overmacht** | Een omstandigheid als bedoeld in eis 5.5.1 van het Programma van Eisen. |
| **Overnameregeling** | De Overnameregeling zoals bedoeld in Bijlage @@@ (Model Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen) bij de Aanbestedingsleidraad. |
| **Overnameverplichting** | De verplichting zoals beschreven in eis 4.1.3 van het Programma van Eisen en nader uitgewerkt in Bijlage Q bij de Aanbestedingsleidraad. |
| **OV-hoofdinfrastructuur** | Vrijliggende busbanen in stedelijke gebieden en overige infrastructuur waar een goede doorstroming van bussen gegarandeerd is en geen sprake is van snelheidsbeperkende maatregelen voor bussen. |
| **OV-infrastructuur** | Weginfrastructuur die uitsluitend door Openbaar Vervoer, hulpdiensten, onderhoudsdiensten en eventueel nader door de Wegbeheerder te bepalen voertuigcategorieën, zoals taxi's mag worden gebruikt. |
| **OVpay** | Landelijke Betaalwijze gebaseerd op EMVc, opvolger van de OV-chipkaart, zoals bepaald in NOVB-verband. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Personeel** | Al die personen die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, waaronder mede te verstaan zijn personeel van Onderaannemers en Derden, uitgezonderd Buurtbuschauffeurs. |
| **Personeelsmonitor** | De Personeelsmonitor van CROW levert landelijke kerncijfers over de objectieve veiligheid (het aantal feitelijke incidenten), de subjectieve veiligheid (het gevoel van veiligheid) en het personeelsoordeel over het veiligheidsbeleid van de werkgever. Het onderzoek vindt elke twee jaar plaats bij alle openbaarvervoerbedrijven. |
| **Plan van aanpak SROI** | Een plan zoals bedoeld in eis 10.4.6 in het Programma van Eisen. |
| **Plancyclus** | De jaarlijkse cyclus van door de Concessiehouder op te leveren plannen, zoals beschreven in Bijlage B3 (Plancyclus) bij het Programma van Eisen |
| **Platform** | Digitale omgeving aangeboden door de Concessiehouder waarin Reizigers faciliteiten worden geboden in het kader van hun Ketenreis, waaronder in ieder geval de mogelijkheid om hun gehele Ketenreis te plannen en bij voorkeur ook te boeken en betalen. |
| **Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO-certificaat)** | Een wetenschappelijk onderbouwd kwaliteitskeurmerk dat de omvang van de werkgelegenheid die een bedrijf of organisatie biedt aan kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt, objectief meet en erkent. |
| **Productformule** | Naamgeving, huisstijl en branding die toebehoort aan een specifiek type Lijn, zoals bedoeld in paragraaf 9.2 (Bravo Productformules) van het Programma van Eisen. |
| **Productieniveau** | De omvang van het aanbod van Openbaar Vervoer, uitgedrukt in het aantal Gewogen dienstregelinguren per Dienstregelingjaar. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Programma van Eisen** | Het op @@-@@-@@@@ door Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant vastgestelde Programma van Eisen “Europese aanbesteding Concessie Openbaar Vervoer Zuidoost-Brabant”, inclusief de hierbij behorende Bijlagen, waarin de wijzigingen naar aanleiding van de Nota’s van Inlichtingen zijn verwerkt. |
| **Protocol Sturing** | Bijlage bij de Concessiebeschikking met een stappenschema voor het geval de Concessiehouder niet of niet tijdig de gewenste kwaliteit levert (niet voldoen aan de normen en eisen uit het Programma van Eisen en/of de toezeggingen in de Inschrijving). |
| **Provincie** | Provincie Noord-Brabant. |
| **Regieteam Gedeelde Mobiliteit** | Het regieteam zoals bedoeld in paragraaf 2.3 (Doorontwikkeling in partnerschap) van het Programma van Eisen. |
| **Regiolijn** | Een als zodanig in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn. |
| **Reisinformatieplan** | Het plan zoals bedoeld in eis 7.1.6 van het Programma van Eisen. |
| **Reisproduct** | Een combinatie van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers, tariefzones of een bepaalde periode, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer al dan niet met korting. |
| **Reiziger** | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van het Openbaar Vervoer, dan wel overweegt, of voornemens is van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. |
| **Reizigersopbrengsten** | De opbrengsten uit Reisproducten, waaronder begrepen de aan de Concessiehouder toegekende opbrengsten uit regionale en landelijke Vervoerbewijzen, maar exclusief de opbrengsten uit het Studentenreisrecht (SOV). |
| **Reizigersopbrengstenprognose** | Prognose van de Reizigersopbrengsten door de Concessiehouder, zoals bedoeld in artikel 10 van de Financiële bepalingen. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Reizigersoverleg Brabant (ROB)** | Door de Concessieverlener aangewezen belangenbehartiger van reizigers in het openbaar vervoer in de zin van de Wp2000 artikel 31 lid 1 en artikel 32 lid 2. |
| **Restitutieregeling** | Een regeling waarmee reizigers te veel geïncasseerde gelden kunnen terugkrijgen. |
| **Rijtijdenbesluit** | De gebruikelijke benaming voor de wetgeving, die de werkuren van onder meer buschauffeurs regelt. |
| **Rit** | Voor de Auto of Bus volgens de Dienstregeling gepland Openbaar Vervoer in één richting. |
| **Rituitval** | Ritten die volgens de gepubliceerde Dienstregeling in de relevante periode door de Concessiehouder aangeboden moest worden maar die niet aankomt op het Eindpunt (dat wil zeggen, niet of niet volledig uitgevoerd is). |
| **Route** | Een door de Concessieverlener met de betreffende Wegbeheerder(s) afgestemde route die de Concessiehouder mag gebruiken om (een deel van) een Lijn langs te leiden, zoals opgenomen in Bijlage B1 (Routes) bij het Programma van Eisen. |
| **Scholierenlijn** | Lijn die primair gericht is op het bedienen van de Vervoervraag van scholieren over grotere afstanden en waarbij met maatwerk ingespeeld wordt op schooltijden en de behoeften van scholieren, als zodanig in paragraaf 3.7 van het Programma van Eisen aangeduid. |
| **Social Return on Investment (SROI)** | De bijdragen die ondernemingen en organisaties kunnen leveren aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen. |
| **Sociale Veiligheid** | De mate waarin Reizigers en Personeel beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen incidenten op de Halte en in het Voertuig, waaronder lastigvallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling. |
| **Sociale Veiligheidsplan** | Het plan zoals bedoeld in eis 11.2.1 van het Programma van Eisen. |
| **SOV-opbrengsten** | De opbrengsten vanuit het SOV-contract |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Spits** | Ochtendspits en Middagspits. |
| **Spitslijn** | Een als zodanig in paragraaf 3.3 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn. |
| **Uitvoeringsregels social return** | De beleids- en uitvoeringsregels op het gebied van SROI zoals vastgelegd in het document 'Uitvoeringsregels social return Provincie Noord-Brabant 2025' of diens opvolger(s). |
| **SROI-maatregel** | Een maatregel op het gebied van SROI. |
| **Stadslijn, Stadslijn Eindhoven** | Een als zodanig in paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn |
| **Stakeholder** | Een bij de Concessie in het algemeen en bij het Openbaar Vervoer in het bijzonder betrokken persoon of partij, niet zijnde Reizigers, de Concessieverlener en de Concessiehouder. |
| **Stalling** | (Al dan niet overdekte) voorziening voor het laden/tanken en stallen van Voertuigen, waaronder begrepen onroerende zaken die onlosmakelijk met de stalling zijn verbonden, zoals werkplaatsen, wasstraten en kantoorruimten. |
| **Stallingslocatie** | Een locatie waar zich een Stalling bevindt of waar een Stalling ontwikkeld kan, gaat of moet worden. |
| **Standaardformulier** | Een formulier als verplicht voorgeschreven voorbeeldformat, in te vullen door de Inschrijver, dat de Concessieverlener aan de Aanbestedingsleidraad heeft toegevoegd. |
| **Studentenreisrecht** | Het reisrecht voor minderjarige studenten en studenten van 18 jaar en ouder die recht hebben op studiefinanciering en die een opleiding volgen aan een erkende universiteit, hogeschool (hbo), middelbaar beroepsonderwijs (mbo) of beroepsopleidende leerweg (bol). |
| **Subsidie Sociale Veiligheid** | Geoormerkte subsidie ten behoeve van de uitvoering van het Sociaal Veiligheidsplan |
| **Tactisch Ontwikkelteam** | Het ontwikkelteam zoals bedoeld in paragraaf 2.3 van het Programma van Eisen. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Tarief** | Een geldbedrag dat voor het maken van een reis met het Openbaar Vervoer dient te worden betaald. Het geldbedrag kan aan voorwaarden voor plaats, afstand, tijd en leeftijd gebonden zijn. |
| **Tarievenplan** | Een jaarlijks door de Concessiehouder uit te werken plan met Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor het volgende kalenderjaar zoals bedoeld in paragraaf 8.3 van het Programma van Eisen. |
| **Traject** | Een deel van een Lijn. |
| **Translink** | Trans Link Systems (dan wel een eventuele (rechts)opvolger van TLS), de organisatie die verantwoordelijk is voor onder andere de dataverzameling en -verwerking van de OV-Chipkaart en delen van OVpay en de productie en uitgifte van de OV-Chipkaart (in opdracht van de Concessiehouder). |
| **Tussenruimte** | Coachopstelling: De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de achterzijde van de rugleuning van de stoel die ervoor staat.<br><br>Vis-à-vis: De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de voorzijde van de rugleuning van de stoel die ervoor staat. |
| **Uitrijkaart** | Een Bijzonder Vervoerbewijs dat verstrekt wordt aan Reizigers in het Voertuig die niet in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs. |
| **Uitvoeringsregels social return** | De beleids- en uitvoeringsregels op het gebied van SROI zoals vastgelegd in het document ‘Uitvoeringsregels social return Provincie Noord-Brabant 2025’ of diens opvolger(s). |
| **Vakantiedienstregeling** | Een Dienstregeling die de Concessiehouder gedurende de schoolvakanties in de regio Zuid, niet zijnde de zomervakantie, mag voeren conform het beschrevene in eis 3.10.10 van het Programma van Eisen. |
| **Veiligheidsmanagementsysteem** | Het systeem zoals beschreven in eis 11.4.1 van het Programma van Eisen. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Verbinding** | Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen tussen twee of meer Haltes of kernen. |
| **Verkeersleiding** | Een door de Concessiehouder ingestelde of aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Dienstregeling. |
| **Verplichte Halte** | Een Halte zoals opgenomen in Bijlage B2 (Haltes) bij het Programma van Eisen die verplicht deel uitmaakt van het netwerk van Openbaar Vervoer. |
| **Versterkingsrit** | Inzetten van een extra Voertuig naast het reguliere Voertuig om een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit uit te kunnen voeren en/of aan de Vervoervraag op een bepaald tijdstip te kunnen voldoen. |
| **Vervangend Vervoer** | Ritten met Auto's en/of Bussen die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden, waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken. |
| **Vervoerbewijs** | (i) Een geldig Vervoerbewijs als bedoeld in artikel 47 Bp2000, dat compatibel is met een door de Concessieverlener goedgekeurde Betaalwijze; of<br><br>(ii) Een geldig Bijzonder Vervoerbewijs. |
| **Vervoervraag** | Het aantal Reizigers dat op enig moment gebruik wenst te maken of maakt van het Openbaar Vervoer. |
| **VETAG/VECOM** | Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten. Vehicle Communication; verbetering van VETAG, waarbij naast contact van het Voertuig naar de wal, ook contact tussen de wal en het Voertuig mogelijk is. |
| **Voertuig** | Bus of Auto die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van de Concessie inzet. |
| **VRI** | Verkeersregelinstallatie. |

| Begrip | Definitie |
|---|---|
| **Vroege avond** | De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen. |
| **Wegbeheerder** | De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herverdeling Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur. |
| **Wp2000** | Wet personenvervoer 2000. |
| **Zero Emissie** | Vrij van uitstoot van schadelijke stoffen. Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde ‘geregelde emissies’ zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen. |
| **Zero-Emissieauto, Zero-Emissiebus, Zero-Emissiebuurtbus, Zero-Emissievoertuig** | Een Auto/Bus/Buurtbus/Voertuig dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan de Auto/Bus/het Voertuig zelf (geen uitstoot van uitlaatgassen van een interne verbrandingsmotor of andere vorm van gebruik van fossiele brandstoffen voor bijvoorbeeld verwarming). Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde ‘geregelde emissies’ zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen. |
| **Zero-Emissiebussysteem** | Het functionerend geheel van Zero-Emissievoertuigen inclusief Batterijen, Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur. |
| **Zero-Emissiematerieel** | Materieel dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan het Materieel zelf. Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde ‘geregelde emissies’ zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen. |