

---

Stadsregio Arnhem Nijmegen

## Concessie C2013 - Bestek



3 januari 2011

---

**Colofon**

Concessie C2013 - Bestek

Stadsregio Arnhem Nijmegen

3 januari 2011

## Inhoud

<b>Inhoud .....</b>	<b>3</b>
<b>A Inleiding, hoofdkeuzes en proces.....</b>	<b>4</b>
A1 Inleiding .....	4
A2 Hoofdkeuzes aanbesteding C2013.....	7
A3 Aanbesteding samen met andere partijen .....	21
<b>B Aanbestedingsleidraad .....</b>	<b>23</b>
B1 Begripsbepalingen.....	23
B2 Concessieverlener .....	27
B3 Scope van de concessie .....	28
B4 Aanbestedingsprocedure .....	31
B5 Beoordelingsprocedure Inschrijvingen .....	37
B6 Eisen aan de Inschrijving .....	39
B7 Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria .....	47
B8 Toetsings- en gunningscriteria .....	55
B9 Financiën .....	78
<b>C Programma van Eisen.....</b>	<b>85</b>
C1 Ontwikkelingsfilosofie.....	86
C2 Haltes en infrastructuur.....	94
C3 Vervoerplan .....	98
C4 Exploitatie, uitvoeringskwaliteit en monitoring.....	106
C5 Materieel.....	113
C6 Personeel .....	124
C7 Tarieven en OV-Chipkaart .....	126
C8 Reisinformatie en promotie .....	131
C9 Sociale veiligheid.....	137
C10 Implementatie .....	140
C11 Treindienst Arnhem – Doetinchem v.v.....	142
<b>D Bijlagen .....</b>	<b>157</b>
<b>E Standaardformulieren.....</b>	<b>159</b>

## **A Inleiding, hoofdkeuzes en proces**

### **A1 Inleiding**

#### **Over dit bestek**

Dit document is het Bestek voor de aanbesteding van de openbaar vervoerconcessie C2013, die loopt van dienstregelingjaar 2013 tot dienstregelingjaar 2023. Het Bestek bouwt voort op het Voorlopig Programma van Eisen (PvE), dat de uitwerking is van de hoofdkeuzes in de kaderstellende “Nota van Uitgangspunten” (NvU).

#### *Leeswijzer*

Dit document is als volgt opgebouwd:

- Deel A bevat (1) de hoofdkeuzes van deze concessie, zoals verwoord in de NvU en het PvE (2) de relatie tussen de stadsregio en andere betrokken partijen.
- Deel B bevat de aanbestedingsleidraad.
- Deel C bevat het volledige Programma van Eisen. De keuzes uit de NvU zijn in het PvE vertaald naar (1) de eisen die de stadsregio aan de inschrijvers stelt en (2) de wensen van de stadsregio waarvoor de inschrijvers een plan of een optie moeten aanbieden.
- Deel D bevat bijlagen met informatie die de inschrijver kan gebruiken bij het opstellen van zijn inschrijving.
- Deel E bevat standaardformulieren die de inschrijver meelevert met zijn inschrijving.

Delen B en C bevat tabellen met genummerde eisen waar het aanbod van de inschrijver aan moet voldoen. Voorafgaand aan ieder van deze tabellen is in tekstvorm een nadere toelichting gegeven die de context schetst waarin de eisen gezien moeten worden.

#### **Afstemming, inspraak en consultatie over het concept Programma van Eisen en Bestek**

Als verlengd lokaal bestuur is het voor de stadsregio heel belangrijk om samen met gemeenten de specificatie voor de komende aanbesteding te ontwerpen. Daarvoor is een projectgroep geformeerd met daarin vertegenwoordigers van stadsregio, gemeenten en provincie Gelderland. De projectgroep is tweewekelijks bij elkaar gekomen tot het moment dat het concept-PvE gereed was voor inspraak. Daarna is de projectgroep nog een aantal maal op ad-hoc basis bij elkaar geweest. In de projectgroep zijn de strategische keuzes op inhoudelijke gronden met elkaar bediscussieerd. Dit heeft als doel gehad een breed gedragen samenhangend geheel van gemaakte keuzes te verkrijgen.

Overleg heeft plaatsgevonden en vindt nog plaats met andere belanghebbenden, zoals ROCOV Gelderland Stadsregio en vakbonden.

Daarnaast heeft er een marktconsultatie plaatsgevonden onder potentiële Inschrijvers. De weerslag van die marktconsultatie is opgenomen in bijlage D.50.

Het concept Programma van Eisen is op 23 september vastgesteld door het College van Bestuur en vervolgens vrijgegeven voor inspraak door gemeenten, ROCOV Gelderland Stadsregio,

vervoerders en andere belanghebbenden. De inzichten die deze partijen gaven, zijn door de stadsregio beoordeeld en verwerkt in het Voorlopig Programma van Eisen, waarna het Voorlopig PvE op 19 november 2010 vastgesteld is door het College van Bestuur. Hierna is het op 16 december 2010 in de Stadsregioraad behandeld. Op 17 december 2010 is het Bestek vastgesteld door het College van Bestuur.

### **Van PvE tot Bestek**

Bij de start van de inspraakperiode is gestart met het schrijven van het Bestek. Dit betekent concreet het opstellen van een aanbestedingsleidraad. De Aanbestedingsleidraad is het document waarin de 'spelregels' van de aanbesteding zijn uitgewerkt, waaronder het gunningmodel, de selectiecriteria en de financiële spelregels. De aanbestedingsleidraad is aan het PvE toegevoegd als deel B. Het deel B uit het PvE is opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en verder aangevuld. Het PvE is hiermee vloeiend overgegaan in het Bestek: deel A (beleidsuitgangspunten) en deel C (eisen) uit het PvE zijn een integraal onderdeel van het Bestek. Op basis van het Bestek kunnen marktpartijen hun inschrijvingen gaan maken. Het Bestek is op 17 december door het CvB vastgesteld en op 3 januari 2011 gepubliceerd.

### **Planning**

#### *Vorbereiding voor de aanbesteding:*

- 23 september 2010 besluit concept PvE door CvB
- 24 september 2010 verzenden NvU en concept PvE voor inspraak
- 14 oktober 2010 toelichting op NvU en concept PvE in Commissie mobiliteit
- 19 november 2010 vaststellen reactienota en Voorlopig PvE door CvB
- 16 december 2010 instemming PvE door Stadsregioraad
- 17 december 2010 vaststellen Bestek door CvB

#### *Uitvoering van de aanbesteding:*

- 3 januari 2011 publicatie op [aanbestedingskalender.nl](http://aanbestedingskalender.nl)
- vanaf week 3 Nota van Inlichtingen met wekelijkse update
- 13 april 2011 laatste mogelijkheid indienen van vragen
- 20 april 2011 laatste update Nota van Inlichtingen
- 3 mei 2011 inleverdatum Inschrijvingen
- 14 juli 2011 gunning/concessieverlening
- 9 december 2012 – aanvang nieuwe concessie

Door de aanbesteding begin januari 2011 te starten is er voldoende tijd voor:

- Een voldoende ruime inschrijfperiode voor vervoerders;
- Het zorgvuldig doorlopen van de beoordelingsprocedure;
- De wettelijke bezwaar- en beroepstermijnen;
- Een tijdige overname van de borgingsverplichtingen voor het nieuwe treinmaterieel;

Voldoende implementatietijd voor de winnende vervoerder (ruim een jaar).

### **Leeswijzer deel A**

- In hoofdstuk A2 worden de hoofdkeuzes voor de aanbesteding van C2013 uiteengezet. Dit zijn de hoofdkeuzes uit de Nota van Uitgangspunten.
- In hoofdstuk A3 wordt de relatie die de stadsregio heeft met andere belanghebbenden bij deze aanbesteding beschreven.

## **A2 Hoofdkeuzes aanbesteding C2013**

**De Stadsregio Arnhem – Nijmegen moet een aantrekkelijke, bereikbare en concurrerende regio blijven. Openbaar vervoer levert hier een belangrijke bijdrage aan.** De stadsregio gaat het openbaar vervoer in haar regio aanbesteden.

Na de succesvolle aanbesteding van het openbaar busvervoer in de Stadsregio Arnhem Nijmegen voor een periode van drie jaar (concessie C2010), bereiden we nu de aanbesteding van hetzelfde busvervoer voor, aangevuld met de treindienst Arnhem - Doetinchem (concessie C2013).

In 2009 heeft de stadsregio – o.a. via een marktconsultatie en studiereizen – het speelveld verkend en is daarbij specifiek op zoek gegaan naar mogelijkheden om openbaar vervoer en ruimtelijke ontwikkelingen aan elkaar te koppelen. Als vervolgstap is een aantal keuzes op hoofdlijnen voor de nieuwe concessie verwoord in de Nota van Uitgangspunten. De contouren voor de aanbesteding liggen hiermee vast. Op basis hiervan is het concept Programma van Eisen uitgewerkt.

Het huidige OV-netwerk (concessie C2010) functioneert op hoofdlijnen goed en vormt daarmee een solide basis om op voort te bouwen. Vanuit dit uitgangspunt werkt de stadsregio met ambitie en in goed overleg met andere partijen aan het verder verbeteren van het netwerk.

Concreet zijn dit de pijlers die invulling geven aan bovengenoemde doelstelling:

1. Bestaande aanbod en kwaliteit zijn het vertrekpunt;
2. Verder bouwen aan meer reizigers en een hogere kostendekkingsgraad en kosteneffectiviteit;
3. Trein Arnhem - Doetinchem integreren in deze concessie;
4. Koppelen openbaar vervoer aan ruimtelijke ontwikkelingen en ontwikkeling van infrastructuur;
5. Samen ontwikkelen: stadsregio, vervoerder en gemeenten;
6. Vanzelfsprekend OV-netwerk uitbouwen op basis van ‘Breng’;
7. Stadsregiorail en HOV als dragers van het OV-netwerk;
8. Inzetten op maatschappelijk verantwoord openbaar vervoer;
9. Looptijd van de concessie is 10 jaar, met de mogelijkheid de concessie na acht jaar te beëindigen op strikte en vooraf vastgelegde voorwaarden;
10. Een betrouwbare vervoerder, zekerheid voor de reiziger.

De pijlers worden hieronder kort toegelicht.

### **1. Bestaande aanbod en kwaliteit zijn het vertrekpunt**

Het vertrekpunt is gunstig: (1) de Stadsregio Arnhem Nijmegen heeft een goed aanbod aan OV met (2) een relatief gunstige kostendekkingsgraad. In de OV-concessie 2010-2013 is dit verder versterkt met een aantal verbeteringen in aanbod en kwaliteit. Daarom nemen we het huidige voorzieningenniveau en kwaliteit als uitgangspunt: dit moet minimaal worden aangeboden bij de start van de concessie (Basispakket). Voortbouwend op deze robuuste basis wordt het openbaar vervoer ambitieus verder verbeterd, zowel in de aanbesteding als daarna.

## **2. Verder bouwen aan meer reizigers en een hogere kostendekkingsgraad en –effectiviteit**

De stadsregio heeft de ambitie om een aantrekkelijke, bereikbare en concurrerende regio te zijn en te blijven. De beschikbare middelen voor openbaar vervoer moeten aan deze doelstelling bijdragen. Als vervoersautoriteit heeft zij de beschikking over een van rijkswege ter beschikking gestelde Brede Doel Uitkering (BDU) waarmee zij exploitatie van en investeringen in het openbaar vervoer verzorgt. De stadsregio dient als een ‘zorgvuldig huisvader’ om te gaan met deze gelden.

De stadsregio heeft de ambitie om met dit geld meer reizigers te vervoeren en een hogere kostendekkingsgraad te bereiken. Verhogen van de kostendekkingsgraad is geen doel op zich, maar wel een middel om binnen de bestaande budgetten maximaal bij te dragen aan bereikbaarheid, congestievermindering, welvaart en welzijn.

Om dit te bereiken investeert de stadsregio fors in infrastructuur. De stadsregio kiest ervoor om het huidige exploitatiebudget te handhaven en te investeren in infrastructuur voor openbaar vervoer en HOV.

### *De stadsregio investeert in infrastructuur*

De stadsregio wil een zo duurzaam mogelijke besteding van middelen. Daarvoor zet zij middelen in voor met name lange termijn investeringen in OV en HOV-infrastructuur. De gedachte hierachter is dat geld dat in de exploitatie wordt gestopt jaarlijks verdwijnt, terwijl geld dat in de infrastructuur gestopt wordt beter rendeert (ook maatschappelijk gezien). De reiziger profiteert van snel en betrouwbaar openbaar vervoer en de exploitatie wordt efficiënter, waardoor er meer (H)OV ingezet kan worden voor grotendeels dezelfde exploitatiemiddelen. Dit werkt als een hefboom op de kostendekkingsgraad.

Daarom kiest de stadsregio voor extra investeringen in infrastructuur. Voor infrastructuur wordt een investeringsbudget over de periode 2013 – 2022 van circa € 60 miljoen vrijgemaakt (bij Rijksbezuinigingen kan dit bedrag eventueel naar beneden bijgesteld worden). De stadsregio realiseert de infrastructuur in samenspraak met de wegbeheerders in de regio. Na realisatie van door de stadsregio gewenste infrastructuur zal zij borgen dat deze daadwerkelijk benut zal worden door OV.

### *Huidige exploitatievergoeding handhaven*

Het voor exploitatie beschikbare bedrag bestaat uit reizigersopbrengsten en een exploitatievergoeding. In C2013 wordt de huidige exploitatievergoeding vrijwel ongewijzigd gehandhaafd. Het huidige aanbod inclusief een aantal optimalisaties zullen gefinancierd moeten worden uit dit budget (aangevuld met een extra bijdrage voor de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v.). Daarnaast is er extra exploitatiebijdrage mogelijk voor specifieke verbeteringen die voldoen aan de eis van kosteneffectiviteit en systeemversterking.

Ten aanzien van het budget voor de exploitatie van het openbaar vervoer:

- De concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk en speelt een belangrijke rol bij het verhogen van reizigersopbrengsten – en daarmee het vergroten van het beschikbare budget voor exploitatie. De concessiehouder krijgt daarom ook de ruimte met verbetervoorstellen te komen;



- Daarnaast worden prikkels in de concessie ingebouwd om een vergaande focus van de vervoerder op een proactieve ontwikkeling van het OV en een excellente uitvoeringskwaliteit te bewerkstelligen;
- Het beschikbare bedrag voor de exploitatiebijdrage kan eventueel opgehoogd worden met bijdrage van derden, waaronder gemeenten;
- Als bezuinigingen doorgevoerd moeten worden dan spant de stadsregio zich in om het voorzieningenniveau te handhaven. Eventueel te nemen maatregelen zullen in overleg met gemeenten en de vervoerder plaatsvinden;
- De exploitatiebijdrage voor het basispakket is inclusief een bijdrage voor de treindiensten Arnhem – Doetinchem v.v. die de stadsregio mede namens de provincie Gelderland aanbesteedt. Deze diensten worden deels door de provincie betaald (en andersom); hierover zijn verrekeningsafspraken gemaakt met de provincie Gelderland;
- Voor eventueel nieuwe lijnen of uitbreidingen op bestaande lijnen geldt dat deze pas door de stadsregio worden goedgekeurd indien uit de door de vervoerder op te stellen business case voor een uitbreiding op een bestaande of de invoering van een nieuwe lijn blijkt dat het een systeemversterkende en kosteneffectieve uitbreiding betreft;
- De exploitatievergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd. Hiervoor wordt in principe de op dit moment toegepaste stadsregio-index gehanteerd. Deze indexatie is gebaseerd op 65 % loonvoet marktsector en 35 % IMOC, beide indexen gebaseerd op CEP van april. Indien op landelijk niveau een nieuwe index wordt vastgesteld kan deze in overleg met concessiehouder structureel worden toegepast.

In deel B is een hoofdstuk over de financiering opgenomen waarin deze keuzes nader gespecificeerd zijn.

### **3. Trein Arnhem - Doetinchem onderdeel van deze concessie**

De treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. wordt opgenomen in de concessie C2013. Hierbij wordt rekening gehouden met versnellingsmaatregelen, de oplevering van een nieuw station (Westervoort), de mogelijk toekomstige bouw van nieuwe stations onder het mogelijk nieuwe programma Stadsregiorail II (zoals Zevenaar Oost) en een verdere frequentieverhoging.

- De stadsregio heeft gekozen voor nieuw, hoogwaardig, snel en milieuvriendelijk materieel. Er zijn hoge eisen gesteld aan de specificaties van het materieel omdat het ingezet zal worden op de drukst bereden enkelsporige lijn in Nederland;
- Het streven is frequentieverhoging op deze verbinding. De mogelijkheden hiertoe worden onderzocht door ProRail. De uitkomsten van deze studie worden meegenomen in de aanbesteding;
- Het merk ‘Brenç’ wordt toegepast op deze treindienst;
- Ontwikkelingen op de spoorlijn worden afgestemd met de provincie Gelderland, als opdrachtgever van de doorgaande treinen Arnhem – Doetinchem – Winterswijk.

#### *Beschikbaarheid van nieuw treinmaterieel*

De stadsregio is met de provincie Gelderland overeen gekomen dat op de treindiensten Arnhem – Winterswijk, behorend tot de concessie Achterhoek Rivierenland, en Arnhem – Doetinchem hetzelfde hoogwaardige type materieel wordt ingezet. Hierdoor wordt de reiziger een consistent hoog kwaliteitsniveau aangeboden, ongeacht of deze met een ‘stadsregio’- of ‘provincie’-trein

reist. Bovendien biedt dit meer flexibiliteit bij verstoringen. Het gaat om negen treinstellen van het materieeltype Stadler GTW 2/8, die zullen worden afgenomen op grond van een optie uit de door de provincie Gelderland gehouden aanbesteding Achterhoek Rivierenland. De nieuwe concessiehouder van de Concessie C2013 wordt verplicht om dit materieel aan te (laten) kopen en in te zetten overeenkomstig de werkwijze zoals in dit bestek is beschreven, en na afloop van de concessie weer over te dragen aan de opvolgende concessiehouder.

Zie hoofdstuk C.11 voor een nadere detaillering van het materieel, de werkwijze en de bepalingen die hierbij horen.

#### **4. Koppelen openbaar vervoer aan infrastructuur en ruimtelijke ontwikkelingen**

De stadsregio streeft naar synergie tussen openbaar vervoer en ruimtelijke ontwikkelingen. Dit vraagt ten eerste om een nauwgezette afstemming met de fysieke infrastructuur, dat wil zeggen het netwerk van rail- en weginfrastructuur, dat beschikbaar is voor het openbaar vervoer. Ten tweede gaat het om een directe afstemming met de gebiedsontwikkeling op en rond knooppunten in de stadsregio. Op deze knooppunten moet het aanbod van goed en hoogwaardig openbaar vervoer op knooppunten aansluiten bij de intensieve (her)ontwikkeling van kantoren, woningen en voorzieningen die hier geconcentreerd plaatsvindt.

##### *Openbaar vervoer en infrastructuur*

In het kader van deze concessie OV 2013 maakt de stadsregio concrete afspraken met gemeenten over de infrastructuur voor het openbaar vervoer. Het gaat hier om concrete afspraken tussen de stadsregio als opdrachtgever van het openbaar vervoer en de gemeenten als wegbeheerder die bijdragen aan een goede uitvoering van het openbaar vervoer. Dit betreft de volgende zaken:

- beschikbaarheid van infrastructuur
- wegwerkzaamheden
- rolverdeling bij haltes
- realisatie 'Breng naar de wal'
- verkeerslichtsystemen
- P+R realisatie

Deze afspraken worden vastgelegd in een Afstemmings- en beheerovereenkomst tussen stadsregio en gemeenten. Dit biedt zekerheid over de beschikbaarheid en ontwikkeling van goede infrastructuur voor het openbaar vervoer aan de vervoerder. Dit dient zich hierdoor te vertalen in een gunstiger businesscase en daarmee in meer of beter openbaar vervoer. De Afstemmings- en beheerovereenkomst zoals opgenomen in bijlage D.5 zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2011 door gemeenten en stadsregio worden ondertekend.

##### *Openbaar vervoer en knooppunten*

De ambitie van de stadsregio om tot synergie te komen tussen openbaar vervoer en ruimtelijke ontwikkeling komt vooral tot uitdrukking in het ontwikkelen van bestaande en nieuwe knooppunten binnen de regio, vooral gekoppeld aan stadsregiorail. Hiervoor is de afgelopen maanden een intensieve verkenning uitgevoerd naar de ontwikkelingsmogelijkheden van 13 knooppunten in de regio.

Openbaar vervoer en ruimtelijk ontwikkeling komen samen in het begrip 'knooppunt'. Ten eerste heeft een knooppunt een belangrijke 'knoopwaarde': de plek waar verschillende OV-diensten van trein en bus samenkomen, en optimale voorwaarden zijn voor een snelle overstap van auto naar openbaar vervoer. Het zijn bij uitstek ook de 'feederpunten' waar de bus feedert op de trein, of de auto feedert op de trein of HOV-bus.

Ten tweede heeft een knooppunt ook een belangrijke 'plaatswaarde': de plek is het brandpunt van gebiedsontwikkeling waarbij in een stationsomgeving nieuw programma van kantoren, woningen en/of voorzieningen wordt toegevoegd. Het vastgoed wordt geconcentreerd ontwikkeld op, aan en rond het knooppunt om zo optimaal gebruik te maken van een goede bereikbaarheid via openbaar vervoer, een goede ontsluiting via de (snel)weg en zo ook het openbaar vervoersaanbod te kunnen verbeteren. Voor een goede knooppuntontwikkeling moeten knoop- en plaatswaarde zo goed mogelijk met elkaar in evenwicht worden gebracht.

In het kader van deze concessie maakt de stadsregio met de betreffende gemeenten concrete afspraken over knooppuntontwikkeling, op korte en lange termijn. Het gaat om concrete afspraken tussen de stadsregio als opdrachtgever van het openbaar vervoer en de gemeenten als gebiedsontwikkelaar die bijdragen aan een goede uitvoering van het openbaar vervoer. Dit betreft:

- rol en positie van het knooppunt in het licht van de verstedelijkingsopgave op de lange termijn; prioriteiten stellen tussen knooppunten in het licht van (reacties op) de Koersnota en vooruitlopend op de Verstedelijkingsvisie;
- afstemming van de ontwikkeling van kantoren en woningen rond stations (meer reizigerspotentieel binnen beperkte actieradius rond station);
- stimuleren van publiekstrekkende voorzieningen, zoals scholen, ROC, zorg, cultuur rond knooppunten (verhogen van reizigersaanbod/forensenverkeer);
- routing naar en aansluiting op belangrijke centrumgebieden en bijzondere bestemmingsplekken (optimaliseren van voor- en natransport);
- ondersteuning van knooppuntontwikkeling door aanleg of uitbreiding van P+R en uitbreiding van fietsstallingen, met directe toegang tot de halten;
- versterken van de kwaliteit van de openbare ruimte rond stations en halten (schoon, netjes, uitnodigend, attractief, meer verblijfskwaliteit).

Concentratie van kantoren, woningen en voorzieningen in de gebiedsontwikkelingen rondom stations en halten leidt tot een betere benutting van de bestaande openbaar vervoer, een stijging van de bezettingsgraad en daarmee tot een verbetering van de kostendekkingsgraad. De vervoerder heeft er dan ook baat bij om vroegtijdig een lange termijn ontwikkelingsagenda te hebben waarop zijn vervoersaanbod, investeringen en productontwikkeling kunnen worden afgestemd. Dat geldt zowel voor de fysieke infrastructuur als de ontwikkeling van de knooppunten, met maatregelen op korte en op lange termijn.

#### *Knooppuntontwikkeling*

Voor de OV-knooppunten wil de stadsregio in samenwerking met gemeenten het aanbod van openbaar vervoer versterken, op korte of lange termijn. Voor drie knooppunten als pilot wil de stadsregio het perspectief op samenwerking met de concessiehouder verkennen. De vervoerder dient in staat te zijn om een toekomstvisie te formuleren, creatief te zijn om tot slimme vervoersoplossingen te komen en daadwerkelijk verbetervoorstellen realiseren bovenop het

huidige OV-aanbod op deze knooppunten in het licht van ruimtelijke ontwikkelingen. De stadsregio verwacht van de vervoerder een visie op:

1. Knooppunt Nijmegen Goffert (korte termijn - stadsregio zuid)
2. Knooppunt Arnhems Buiten (middellange termijn - stadsregio noord)
3. Knooppunt Zevenaar-Oost (middellange termijn – stadsregio noord)

Voor deze pilots wordt met de betreffende gemeenten een ontwikkelingsrichting opgezet. Deze zijn naar stand van zaken toegevoegd in bijlage D.17.

Begin 2011 zal nadere besluitvorming door de stadsregio plaatsvinden over de inzet en prioriteit van het ontwikkelen van knooppunten in de regio. Deze besluitvorming over de prioriteitsstelling in tijd en ruimte zal plaatsvinden in het licht van de regionale verstedelijkingsopgave en de reële mogelijkheden die binnen de concessie aanwezig zijn. Het voorstel voor besluitvorming zal worden vastgelegd in het zogenoemde 'Overzichtsdocument Knooppunten OV/RO' (werktitel) die naar verwachting eind februari/begin maart 2011 beschikbaar is.

## **5. Stadsregio, vervoerder en gemeenten ontwikkelen samen**

Tijdens de looptijd van de concessie wordt het OV-aanbod verder ontwikkeld. Dit gebeurt in relatie tot de ruimtelijke ontwikkelingen waarbij de stadsregio, vervoerder en gemeenten samenwerken. Maar ook tijdens de aanbesteding van C2013 worden al stappen gezet.

### *Ontwikkelruimte gedurende het aanbestedingsproces*

Een belangrijk onderdeel van de vormgeving van de concessie vormt de te bieden ruimte aan vervoerders om tot verbetervoorstellen bovenop het huidige aanbod te komen. De inschrijvers krijgen in onze visie ruimschoots de ruimte, de stadsregio formuleert hiervoor wensen die richtinggevend maar niet limitatief zijn. Plannen dienen te passen binnen de totale budgetruimte en worden kwalitatief en kwantitatief beoordeeld bij de gunningcriteria. Bovendien eisen wij van inschrijvers dat zij aantonen dat (1) de door hen beoogde resultaten met hun aanpak gehaald worden en (2) dat zij deze aanpak uit kunnen voeren.

Tenslotte is er nog ruimte voor opties: specifieke gewenste verbeteringen die aanvullend zijn op het huidige aanbod. Vervoerders schrijven hiervoor een business case inclusief financiële paragraaf waarop de stadsregio beslist na gunning of zij de optie inkoop of niet. Hier is ook ruimte om specifieke inkoopwensen van gemeenten in te brengen, op sociaal of economisch versterkend vlak; zoals gratis doelgroepenvervoer en duurzaam openbaar vervoer.

### *Ontwikkelruimte gedurende de looptijd van de concessie*

De wereld staat niet stil tijdens de looptijd van de concessie. De stadsregio en de vervoerder bouwen tijdens de looptijd samen verder aan het verbeteren van openbaar vervoeraanbod. Er zal sprake zijn van een zorgvuldig proces. De doorvoering van veranderingen zal in afstemming met alle betrokkenen gebeuren, ook in het veld met de direct betrokkenen. En het uitgangspunt in alle gevallen is verbetering van het bestaande product.

De stapsgewijze verbetering van het netwerk gebeurt in een samenwerkingsverband van de stadsregio (als opdrachtgever van het openbaar vervoer), de vervoerder (als uitvoerder van het

openbaar vervoer en als expert) en de gemeenten (als wegbeheerder, regisseur van knooppuntontwikkeling en verantwoordelijke voor flankerend beleid). Elk van deze spelers heeft immers een deel van de knoppen in handen om het OV-product verder te verbeteren en de ambities van de stadsregio worden alleen werkelijkheid bij een goede samenwerking van deze partijen.

## **6. Vanzelfsprekend OV-netwerk uitbouwen op basis van ‘Breng’**

Openbaar vervoer wordt door (potentiële) reizigers vaak als ingewikkeld ervaren. Daarom streeft de stadsregio naar een ‘vanzelfsprekend’ openbaar vervoernetwerk. Vanzelfsprekend OV kenmerkt zich door een logisch opgebouwd netwerk, een herkenbaar merk en heldere reisinformatie.

De afgelopen jaren is een aantal belangrijke stappen in deze richting gezet: het openbaar vervoer in de hele stadsregio is voorzien van een sterk merk (‘Breng’) en haltes zijn voorzien van actuele reisinformatie.

In de concessie C2013 wordt dit beleid voortgezet en verder uitgebouwd in de richting van een vanzelfsprekend openbaar vervoernetwerk:

1. Het bestaande OV-netwerk wordt voorzien van een logische hiërarchie;
2. Het merk Breng wordt gehandhaafd en verder uitgebouwd;
3. De vervoerder stemt netwerkopbouw, branding en reisinformatie naadloos op elkaar af.

### *1. Het bestaande OV-netwerk wordt voorzien van een logische hiërarchie*

Om het openbaar vervoer voor de reizigers vanzelfsprekend te maken gaat de stadsregio uit van een logische, gelaagde netwerkopbouw:

- Stadsregiorail (trein) vormt de ruggengraat van het stadsregionale vervoerssysteem. Stap voor stap worden onderdelen uitgewerkt en toegevoegd.
- HOV (hoogwaardige bus, in de toekomst wellicht een andere modaliteit zoals tram) zorgt voor directe verbindingen tussen en binnen de grotere kernen. Waar mogelijk investeert de stadsregio in vrije infrastructuur of andere doorstromingsmaatregelen.
- De bus (huidige bus) zorgt voor een goede bediening van alle middelgrote en grote kernen en alle stadswijken. De bus gaat waar mogelijk feederen op Stadsregiorail, met naadloze aansluitingen tussen bus en trein. De inschrijver wordt gevraagd hier uitgewerkt voorstellen voor te doen.
- De buurtbus vormt een volwaardig product binnen de Breng-formule, waarin stadsregio met buurtbusverenigingen, gemeenten en vervoerder samenwerkt.

### *2. Breng wordt voortgezet en uitgebouwd*

Het merk ‘Breng’, dat in de huidige concessie succesvol in de markt gezet is, wordt op de nieuwe concessie toegepast en verder uitgebouwd.

Het marketingconcept ‘Breng’ van de concessie C2010-2013 is eigendom van de stadsregio. De stadsregio wil dat dit concept ‘Breng’ verder wordt uitgewerkt en verdiept en stelt het daartoe voor de duur van de concessie ter beschikking aan de door de stadsregio te contracteren vervoerder. Eenduidige ‘branding’ (het merkbeleid), de ontwikkeling van productformules en

de consistente toepassing van het merk in alle uitingen en in alle stappen van de reisketen waarmee de reiziger te maken krijgt, leiden tot een hogere waardering, het verminderen van barrières en daarmee een hoger gebruik van openbaar vervoer. Ontwikkelrichtingen die de vervoerder verder dient uit te werken zijn:

- Breng 'naar de wal'. Het toepassen van het marketingconcept Breng op de walinfrastuctuur voor de bus (haltes,abri's, reisinformatiepalen, DRIS etc.);
- Breng 'op de trein'. Toepassen van het marketingconcept op de treinen;
- Breng 'naar de reiziger'. De vervoerder wordt gevraagd branding en reisinformatie te ontwikkelen die aansluit bij de hierboven genoemde hiërarchie.

#### *Breng naar de wal*

Een goede bushalte is het visitekaartje van het openbaar vervoer. De uitstraling en het comfort van openbaar vervoer worden niet alleen door de voertuigen, maar ook door de kwaliteit van haltes bepaald. Een goede halte biedt niet alleen wachtcomfort, maar ook vanzelfsprekende reisinformatie en ketenvoorzieningen. De stadsregio heeft de afgelopen jaren daarom in samenwerking met gemeentes geïnvesteerd in het verbeteren van haltevoorzieningen: o.a. fietsenstallingen, ruimeabri's, verhoogde perrons en dynamische reisinformatie. In de volgende concessieperiode wordt dit beleid voortgezet en verder uitgebouwd. De stadsregio heeft daarbij de ambitie om bushaltes ook herkenbaar te maken als integraal onderdeel van 'Breng' en de productformules daarvan.

#### *3. De vervoerder stemt netwerkopbouw, branding en reisinformatie naadloos op elkaar af*

Vanzelfsprekend OV is een effectief instrument bij het aantrekken van meer reizigers. De vervoerder heeft als opbrengstverantwoordelijke partij een belangrijke rol in het aantrekken van meer reizigers. De inschrijver wordt daarom gevraagd bij in haar plannen aan te geven hoe hij het openbaar vervoernetwerk meer vanzelfsprekend maakt, binnen de kaders van het merk 'Breng'. Het logisch opbouwen van het netwerk, heldere lijnnummering, eenduidige reisinformatie en het inzichtelijk maken van de reismogelijkheden in het gelaagde netwerk speelt hierbij een belangrijke rol. In de concessie wordt een prikkel opgenomen om de concessiehouder te bewegen zich op een actieve manier in te zetten om Breng op een heldere manier te communiceren en als kwaliteitsmerk te promoten.

### **7. Stadsregiorail en HOV als de dragers van het OV-netwerk**

In de hierboven omschreven gelaagdheid van het netwerk nemen Stadsregiorail en HOV een bijzondere plaats in. Deze verbindingen vormen de ruggengraat van het gehele OV-netwerk in de stadsregio.

#### *Investerings in Stadsregiorail*

Het huidige Stadsregiorailprogramma loopt tot eind 2012 en omvat een reeks investeringen in infrastructuur en stations, waaronder de aanleg van station Mook-Molenhoek (reeds geopend), de toekomstige stations Westervoort en Nijmegen Goffert en een keerspoor bij Wijchen. De stadsregio wil dat deze en de bestaande stations minimaal 4 keer per uur met een stoptrein op routes in de regio bediend worden.

De lijnvoering van Stadsregiorail gaat er als volgt uit zien:

- Vier maal per uur Arnhem – Doetinchem (concessie C2013);
- Vier maal per uur Arnhem – Wijchen, bestaande uit:
  - Twee maal per uur Arnhem – 's-Hertogenbosch (hoofdrailnet, exploitatie NS);
  - Twee maal per uur Zutphen – Wijchen (hoofdrailnet, exploitatie NS);
- Vier maal per uur Nijmegen – Venray (Maaslijn).

Hieronder beschrijven we hoe deze verbindingen zich verhouden tot de concessie C2013:

- **Arnhem – Doetinchem v.v.:** deze lijn wordt toegevoegd aan de concessie. Op de lijn wordt station Westervoort en wellicht Zevenaar-Oost toegevoegd. De mogelijkheden voor frequentieverhoging worden verkend.
- **Hoofdrailnet:** De stoptreinen (sprinters) van NS op het hoofdrailnet vormen een belangrijk onderdeel van Stadsregiorail. De stadsregio is geen direct opdrachtgever van deze treinen, maar maakt met NS goede afspraken over verhoging van de frequentie, implementatie van nieuwe stations en het verbeteren van de informatievoorziening.
- **Maaslijn:** De stadsregio is mede opdrachtgever van de Maaslijn (Nijmegen – Venlo – Roermond), samen met de Provincie Limburg. In 2016 loopt de huidige concessie voor de Maaslijn af. De stadsregio is voornemens haar positie ten aanzien van deze lijn verder te versterken. De mogelijkheden hiertoe worden de komende tijd samen met de collega-vervoersautoriteiten verkend.

Ook is er een relatie met het Programma Hoogfrequent Spoor (PHS), waarin de spoorsector onder coördinatie van het ministerie van V&W werkt aan meer personen- en goederenvervoer per spoor. Een belangrijk thema binnen PHS is de herrotering van het goederenvervoer. Daarbij is het mogelijk dat er meer goederentreinen door het oosten van Nederland gaan rijden. De Stadsregio Arnhem Nijmegen volgt deze ontwikkelingen op de voet en behartigt de belangen van de stadsregiogemeenten. Met name tussen Arnhem en Nijmegen is er mogelijk een knelpunt in de capaciteit. Om ons te verzekeren van voldoende ruimte voor de treindiensten werkt de stadsregio samen met ProRail aan de realisatie van de noodzakelijke infrastructurele maatregelen.

#### *Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV)*

De stadsregio kiest voor snel vervoer, in hoge frequenties. HOV biedt die kwaliteit en is daarom een aanvulling in de bereikbaarheid van bestemmingen in de stadsregio. Hierbij is het de ambitie te komen tot een netwerk van vrijliggende infrastructuur langs hoofdroutes. Op een dergelijke infrastructuur kan worden gekozen voor verschillende vervoersmiddelen: nu zal HOV per bus uitgevoerd worden, later kan bijvoorbeeld voor trolley, tram of light-rail gekozen worden. Concrete invulling van deze keuzen zal de komende jaren in samenspraak tussen stadsregio, gemeenten en vervoerder worden gemaakt. Leidraad daarbij is de volgende netwerkopbouw:

- **Heijendaal – P+R Waalsprinter (Waalsprinter).** Deze verbinding is de eerste lijn van het toekomstige HOV-netwerk en is op dit moment al in exploitatie.
- **Heijendaal – Bemmelen – Huissen – Arnhem CS (RijnWaalsprinter).** Deze lijn is op 29 augustus 2010 van start gegaan.



- **Zevenaer – Arnhem (Ijsselsprinter).** Planvorming wordt momenteel afgerond, de projectonderdelen zijn gedefinieerd. Uit de eerste onderzoeken blijkt de vervoerwaarde gering te zijn. Verdere doortrekking richting Montferland en het optimaliseren van de route in Arnhem worden nu in planvorming meegenomen.
- **Velp – Arnhem – Elst – Nijmegen.** Hiervoor wordt momenteel een verkennende studie uitgevoerd naar gewenst tracé en benodigde infrastructuur.
- **Wageningen – Arnhem.** Hiervoor is een gebiedsverkenning uitgevoerd naar de mobiliteit in het gebied tussen station Ede-Wageningen en Arnhem. De gebiedsverkenning was gericht op de mogelijkheid van een extra aansluiting op de A-50 richting Arnhem, het doortrekken van de Valleilijn naar Arnhem en een HOV-as vanaf Wageningen naar Arnhem. Vanuit de stadsregio zal een projectteam worden ingericht die verder invulling gaat geven aan de verkenning van de HOV-as Wageningen-Arnhem, waarbij ook verlenging naar Veenendaal, Rhenen en Betuwe bestudeerd zullen worden.
- **Malden – Nijmegen.** In 2010 zal een verkenning worden uitgevoerd naar gewenste routevoering en benodigde infrastructuur.
- **Nijmegen – Kleve – Weeze Airport.** Hiervoor wordt samen met Duitse overheden en ProRail een verkenning uitgevoerd in het kader van Sintropher. Deze studie wordt afgerond in december 2010.
- **Liemers – Nijmegen.** Deze HOV-lijn is geprojecteerd op de doorgetrokken A15. De daadwerkelijke voorbereiding zal opgepakt worden zodra er meer duidelijkheid is over de A15. Bij ViA15 is bekend dat deze verbinding in ons HOV-netwerk zit en dit wordt bij de planstudie meegenomen. Montferland heeft aangegeven te willen voorstellen om deze lijn in hun gemeente te starten.
- **Nijmegen – Beuningen.** Over deze lijn is een eerste ambtelijk overleg geweest. Op dit moment is er nog geen echte noodzaak voor deze HOV-lijn (lijn 85 functioneert goed). Echter, als Knooppunt Neerbosch zwaarder belast wordt, kan deze lijn meer in beeld komen. Bij verdere planvorming wordt dit in het achterhoofd meegenomen. Verder wordt bekeken of haltes en lijn 85 mogelijk naar HOV-lijnniveau kunnen worden gebracht.

In sommige delen van de stadsregio zal HOV vooral regionaal van aard zijn, in andere delen zal er sprake zijn van een meer stedelijk karakter. De kwaliteit van de infrastructuur is afgestemd op de gewenste HOV-kwaliteit en financiële ruimte.

De eerste operationele HOV-as – de Waalsprinter/Rijn-Waalsprinter – maakt integraal onderdeel uit van deze concessie en dient door de concessiehouder in het basispakket aangeboden te worden. Tijdens de looptijd van de concessie wordt het netwerk stap voor stap verder uitgebouwd.

## **8. Inzetten op Maatschappelijk Verantwoord Openbaar vervoer**

Het openbaar vervoer is een zeer belangrijke taak van de stadsregio. Een groot deel van de (financiële) middelen van de stadsregio wordt aan openbaar vervoer besteed. Openbaar vervoer is ook een van de activiteiten waarmee de stadsregio haar maatschappelijke verantwoordelijkheid vormgeeft. In het denken van de stadsregio is de OV-concessie een instrument dat kan worden ingezet voor het realiseren van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.



De stadsregio kiest voor versterking op de volgende vlakken:

- (Sociale) veiligheid en personeel;
- Schoner openbaar vervoer;
- Maatschappelijke participatie;
- Toegankelijk OV.

#### *(Sociale) veiligheid en personeel*

De te contracteren vervoerder krijgt opdracht om als onderdeel van de aanbidding een sociale veiligheidsplan voor de eerste twee jaren van de concessie te schrijven. Daarna maakt de concessiehouder jaarlijks een sociaal veiligheidsplan voor het daaropvolgende jaar. Een hoog basisniveau aan maatregelen wordt daarbij geëist (en vormt daarmee een gegarandeerd niveau). Daar bovenop kan de vervoerder kan zelf met verdere plannen komen die kwalitatief zullen worden beoordeeld. De stadsregio wenst daarbij aandacht voor de rol van de chauffeur waarbij echter wel het uitgangspunt van de Wet Personenvervoer 2000 (personeel is een zaak van de vervoerder) in acht genomen wordt. Veiligheid en welbevinden van het personeel is een punt waarover de stadsregio op reguliere basis door de opdrachtnemer wenst te worden geïnformeerd. De stadsregio zal de vestiging van een lokale productieorganisatie, administratief kantoor en/of verkeersleidingspost eisen om zodoende structurele voorwaarden te scheppen voor vertrouwen en veiligheid van de medewerkers.

#### *Schoner openbaar vervoer*

De stadsregio kiest voor schoon en duurzaam openbaar vervoer. In Arnhem blijft trolley (op groene stroom) de drager van het busnetwerk. Voor de overige bussen (inclusief de over te nemen aardgasbussen in Nijmegen) geldt dat hierop geen diesel of andere fossiele brandstoffen gebruikt mogen worden. Deze bussen moeten vanaf het begin van de concessie voldoen aan de EEV-uitstootnormen voor NOx en fijnstof. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan een duurzame stadsregio. Ter informatie is in bijlage D.29 de termsheet milieu opgenomen.

Ook wordt een optie uitgevraagd voor de eerste fase waterstofbussen (5 stuks) in Arnhem. De inzet van waterstof stimuleert industrie en bedrijvigheid van de ontwikkeling van nieuwe technologieën en verschaft inkomsten, kennis en werkgelegenheid. In bijlage D.30 is de termsheet waterstof opgenomen. Voor de uitwerking van deze (verplichte) optie kan door de inschrijver gebruik worden gemaakt van deze termsheet.

Een keuze voor schoon en duurzaam openbaar vervoer houdt niet op bij dag één van de concessie. De concessiehouder wordt gevraagd om gedurende de gehele periode 2013-2023 zowel in woord als daad actief verder te streven en te werken aan vermindering van uitstoot leidend tot een volledig schoon (zero-emission) openbaar vervoer, stimulering van de lokale economie op het vlak van de hiervoor benodigde nieuwe technologieën en verhoging van de kwaliteit van het (leef)milieu.

De voortgang op de drie gebieden (uitstootreductie, stimulering lokale economie, verhoging van de kwaliteit van het (leef)milieu) zal jaarlijks in een rapportage van de concessiehouder aan de stadsregio worden aangeboden.

### *Maatschappelijke participatie*

Maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft ook te maken met participatie in de samenleving waar de diensten worden verricht. De stadsregio verwacht daarom dat de vervoerder zich inbed in de regio: hij dient actief deel te nemen aan de samenleving in de stadsregio en hier onlosmakelijk mee verbonden zijn. Verkeersleiding, klantenservice en directe aansturing van de concessie dient in de regio plaats te vinden. Ook draagt de concessiehouder bij aan het verhogen van maatschappelijke participatie in de regio.

### *Toegankelijk OV*

De stadsregio zet zich in voor toegankelijk openbaar vervoer. Ook oudere reizigers en reizigers met een functiebeperking moeten gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Daarom stelt de stadsregio de hoogst denkbare eisen aan toegankelijkheid van het openbaar vervoer:

- Al het materieel is voorzien van een lage vloer. Nieuw ten opzichte van vorige concessies – en uniek in Nederland – is dat ook alle minibussen en buurtbussen een lage instap dienen te hebben;
- De inrichting van de bus dient geheel toegankelijk te zijn. Zo zijn de bussen voorzien van vier zitplaatsen voor mensen met een functiebeperking, mogelijkheden om een rolstoel te plaatsen, goed zichtbare sta-stangen, visuele en auditieve reisinformatie en een elektrische rolstoelplank;
- Ook de treinen op de spoorlijn Arnhem – Doetinchem zijn geheel toegankelijk en hebben een gelijkvloerse instap en elektrische uitschuiftredes;
- Alle reisinformatie via internet dient te voldoen aan de eisen van [Drempelvrij.nl](http://Drempelvrij.nl);
- De concessiehouder wordt verplicht eenduidige reisregels te hanteren. Mensen met een functiebeperking mogen nooit geweigerd worden, ook niet als zij bijvoorbeeld met een (elektrische) rolstoel reizen of met een hulphond / blindegeleidehond.

De stadsregio zet zich daarnaast samen met de wegbeheerders en ProRail blijvend in om bushaltes en treinstations toegankelijker te maken.

## **9. Looptijd van de concessie 10 jaar**

De concessieduur is vastgesteld op tien jaar. Een langere concessieduur vergroot de kans op scherpere prijzen in de te ontvangen offertes. Als ondernemingen met een planperiode van 10 jaar kunnen rekenen, kunnen zij een betere business case opstellen die de stadsregio in staat stelt om beter in te kopen. Bovendien past een langere concessieduur in de wens om een goede meerjarige relatie met de vervoerder te ontwikkelen en daarbij een goede basis te creëren om complexe issues als een mogelijke toekomstige verdere inpassing van Stadsregiorail gezamenlijk op te pakken.

De concessie duurt in principe tien jaar. Echter, de mogelijkheid wordt opgehouden om na acht jaar de concessie te beëindigen als de concessiehouder structureel onderpresteert. Dit is in hoofdstuk B.3 en de concept-concessie (bijlage D.3) nader uitgewerkt.

In het geval van het daadwerkelijk beschikbaar krijgen van additionele financiering van het Rijk voor een eventuele zware systeemsprong vanaf 2020, zullen eerst die infrastructurele maatregelen moeten worden getroffen. De verwachting is dat exploitatieve consequenties

daarvan niet voor eind 2022 zichtbaar zijn. Als dit wel het geval is dan zal met de concessiehouder worden onderhandeld over de eventuele consequenties voor de concessie.

## **10. Een betrouwbare vervoerder, zekerheid voor de reiziger**

De concessie C2013 is een van de grootste en langst lopende concessies in de Nederlandse openbaar vervoermarkt. Bovendien wordt tijdens de looptijd van de concessie een aantal ambitieuze plannen gerealiseerd. Dit stelt hoge eisen aan de kennis en kunde van de toekomstige concessiehouder. De stadsregio zoekt daarom naar een betrouwbare vervoerder die zijn beloftes nakomt en voldoende zekerheid biedt aan de reiziger. Daarom kiest de stadsregio voor:

- Bij de aanbesteding: selectie en beoordeling van de vervoerder op basis van harde bewijsvoering;
- Tijdens de looptijd van de concessie: nauwkeurige monitoring.

### *Selectie en beoordeling van de vervoerder op basis van harde bewijsvoering*

Nadat de inschrijvers hun biedingen hebben ingediend vindt eerst selectie en daarna beoordeling plaats. Bij selectie wordt eerst op basis van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen bepaald of de inschrijver voldoende gekwalificeerd is om het vervoer in de stadsregio uit te voeren. Dit zijn harde criteria: indien een inschrijver aan één of meer van deze criteria niet kan voldoen wordt de inschrijver uitgesloten.

Gezien de omvang en ambities van deze concessie kiest de stadsregio hier voor hoge normen: de ondernemingen dienen voldoende omvang en omzet te hebben om nauwelijks of geen risico te lopen dat de onderneming failliet gaat. Bovendien dienen de ondernemingen of combinaties van ondernemingen ervaring te hebben met het uitvoeren van omvangrijke openbaar vervoerconcessies (in binnen- of buitenland) per bus én trein. Bedrijfsconstructies die ervoor zorgen dat het moederbedrijf zich aan verantwoordelijkheden kan onttrekken worden verboden.

Na selectie vindt van de geselecteerde inschrijvers een kwalitatieve en kwantitatieve beoordeling plaats van de inschrijvingen. Dit gebeurt op basis van toetsing- en gunningscriteria. Toetsingscriteria zijn randvoorwaardelijk: de inschrijving dient van voldoende kwaliteit te zijn om voor gunning in aanmerking te komen. Bij de gunningscriteria bestaat ruimte voor onderscheidend vermogen. De inschrijver die hier de beste score (lees: economisch meest voordelige aanbidding) behaalt wint de aanbesteding. Bij de kwalitatieve beoordeling kiest de stadsregio ervoor om zo veel mogelijk te beoordelen op harde bewijsvoering in plaats van op mooie beloften. De inschrijver moet niet alleen beschrijven *wat* deze gaat doen, maar vooral bewijzen *hoe* deze zijn beloftes kan en gaat waarmaken. Bij de kwantitatieve beoordeling wordt ook gekeken naar effectiviteit: zo wordt bij de weging van het aantal dienstregelingen (DRU's) alleen gekeken naar die DRU's die bijdragen aan kosteneffectief openbaar vervoer en versterking van het totale OV-systeem.

In deel B is de procedure nader toegelicht.

### *Nauwkeurige monitoring*

Na gunning van de concessie zal de stadsregio nauwkeurig in de gaten houden of de concessiehouder zijn beloftes ook daadwerkelijk nakomt. Ten behoeve van een nauwkeurige

monitoring dient de concessiehouder voldoende gegevens ter beschikking te stellen aan de stadsregio. De concessiehouder dient hiertoe een professioneel managementinformatiesysteem op te zetten. Dit systeem wordt gevuld met zowel kwantitatieve gegevens over o.a. punctualiteit, rituitval, reizigersaantallen – maar ook met kwantitatieve informatie over oorzaken van knelpunten en verbetervoorstellen. Daarnaast dient de concessiehouder informatie aan te leveren volgens het landelijke informatieprofiel ‘MIPOV 2008’ en ProRail KPI Treinpad.

Verder eisen we van de concessiehouder dat deze voor alle bij de inschrijving ingediende plannen een kwaliteitscyclus heeft opgesteld met kwaliteitsindicatoren waarover gerapporteerd wordt. Tot slot behoudt de stadsregio zich het recht voor om additionele informatie op te vragen bij de vervoerder, bijvoorbeeld op onderwerpen die op dat moment bestuurlijk relevant zijn of waar knelpunten spelen, en informatie uit (nieuwe) systemen zoals de OV-chipkaart, exploitatie beheerssystemen, etc.

Het ruimschoots aanleveren van data betekent echter nog niet dat daarmee een daadwerkelijke monitoring op de prestaties van de vervoerder gerealiseerd is. Daarom zal aan de vervoerder worden gevraagd om een performance monitoringsysteem, waarmee vervoerder en opdrachtgever het daadwerkelijk leveren van de gevraagde prestatie kan controleren.

Bij gesignaleerde knelpunten treden stadsregio en concessiehouder in overleg en worden verbeterafspraken gemaakt. Indien de concessiehouder deze afspraken niet nakomt zal de stadsregio boetes opleggen.

### **A3 Aanbesteding samen met andere partijen**

De stadsregio realiseert deze aanbesteding niet alleen. Om haar doelstellingen te bereiken wordt nauw samengewerkt met andere overheden: gemeenten, Rijkswaterstaat (wegbeheerder), ProRail, provincie Gelderland (als mede-concessieverlener voor het trein-deel) en aangrenzende OV-autoriteiten. Ook wordt afgestemd met ROCOV Gelderland Stadsregio en met NS als exploitant van de treinen op het hoofdrailnet, waaronder met name een aantal stoptreinen/sprinters binnen de stadsregio).

#### *(Concessie)grensoverschrijdend vervoer*

De concessie C2013 staat niet op zichzelf. Verschillende bus- en spoorlijnen overschrijden de grenzen met andere concessiegebieden. Daarom wordt ook afgestemd met de OV-autoriteiten in aangrenzende concessiegebieden: de provincie Noord-Brabant, de provincie Gelderland, de provincie Limburg en Nordrhein-Westfalen / Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (Duitsland).

#### *OV-manifest: OV-autoriteiten, ProRail en RWS Oost-Nederland*

In het kader van het OV-manifest zijn afspraken gemaakt met de provincies Gelderland, Noord-Brabant en Limburg, het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven, ProRail en RWS Oost Nederland. Deze afspraken zullen worden doorgevoerd in de concessie. De OV-manifesten zijn in hun geheel terug te vinden in bijlage D.4. Het OV-manifest met Gelderland omvat ook de samenwerkingsovereenkomst tussen de stadsregio en de provincie Gelderland.

#### *Relatie met de aanbesteding Achterhoek Rivierenland (provincie Gelderland)*

De concessie C2013 omvat het vervoer per spoor op het traject Arnhem – Doetinchem v.v. Op deze spoorlijn rijden ook de doorgaande treinen Arnhem – Doetinchem – Winterswijk v.v., die vallen onder de concessie Achterhoek Rivierenland (provincie Gelderland).

Met de provincie Gelderland is een Samenwerkingsovereenkomst Openbaar Vervoer gesloten. Binnen de gemeenschappelijke concessie Achterhoek Rivierenland zijn bestuurlijke afspraken gemaakt.

Ook zijn met de provincie Gelderland afspraken gemaakt over het materieel op de spoorlijn Arnhem – Doetinchem (-Winterswijk), zodat de beide concessiehouders op deze lijn hetzelfde hoogwaardige type materieel gebruiken en om tijdige levering van materieel te borgen.

In hoofdstuk C.11 zijn bepalingen opgenomen met betrekking tot de exploitatie van het treinmaterieel.

#### *Gemeenten*

Met de gemeenten worden (op termijn) overeenkomsten (BOV's) gesloten om de verstedelijking, knooppuntenontwikkeling, HOV-netwerk, Stadsregiorail, halte-infrastructuur en weginfrastructuur in een lange termijnagenda vast te stellen. Voor de concrete OV-infrastructuurzaken waar de gemeenten als wegbeheerder verantwoordelijk zijn, wordt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2011 een Afstemmings- en beheerovereenkomst OV afgesloten (zie C.2).

Daarnaast nemen de gemeenten deel in het projectteam bij deze aanbesteding: zij hebben immers als wegbeheerders en via het flankerend beleid een grote rol in de totstandkoming van het OV. Na gunning worden de gemeenten betrokken in ‘realisatieteams’ bij de verdere ontwikkeling van het openbaar vervoer.

*Stadsregiorail: samenwerking met NS en ProRail*

De afspraken die in het kader van Stadsregiorail zijn gemaakt zijn relevant voor de toekomstige vervoerder en zijn als bijlage D.4 toegevoegd.

Het deel van Stadsregiorail dat op het hoofdrailnet plaatsvindt en binnen de exploitatie valt van NS, moet naadloos aansluiten op het vervoer binnen de concessie C2013. Met NS is daarom een intentieovereenkomst gesloten die moet uitmonden in een samenwerkingsovereenkomst.

De stadsregio maakt met NS afspraken over zowel de uitbouw van Stadsregiorail als het samenwerken met de concessiehouder van C2013. De verdere ontwikkeling van Stadsregiorail leidt tot (mogelijk ingrijpende) aanpassingen in het onderliggend busnetwerk (feederingsprincipe). De stadsregio wil tevens afspraken maken over merk en uitstraling van NS-treinen die binnen het concessiegebied van de stadsregio rijden.

Ook met ProRail is – in het kader van het OV-manifest – een samenwerkingsovereenkomst gesloten met betrekking tot de realisatie van het Stadsregiorailprogramma. Daarnaast werken stadsregio en Provincie Gelderland gezamenlijk met ProRail aan de totstandkoming van een kaderovereenkomst waarin meerjarige afspraken worden gemaakt over capaciteit en kwaliteit op het spoor.

## **B Aanbestedingsleidraad**

### **B1 Begripsbepalingen**

Onderstaande begripsbepalingen gelden voor de delen B tot en met E.

Aankondiging	De publicatie zoals gedaan door het Bureau voor publicaties van de Europese Unie in het Publicatieblad van de Europese Unie.
Aanbestedingsrichtlijn	Richtlijn 2004/18/EG van het Europees parlement en de Raad van 31 maart 2004 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor de uitvoering van werken, leveringen en diensten, zoals laatstelijk gewijzigd.
Aardgasbus	Bus die uitsluitend aardgas en/of groen gas als brandstof gebruikt.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet inbegrepen.
Bao	Besluit van 16 juli 2005, en in werking getreden op 1 december 2005, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten), Staatsblad 408, zoals deze van tijd tot tijd zal hebben te gelden.
Bestek	Het Bestek Europese aanbesteding Concessie C2013.
Bijlage	Een (sub)bijlage bij de aanbestedingsdocumentatie.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener indien de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener verplichtingen niet nakomt.
Boeteregeling	De regeling als opgenomen in hoofdstuk B.9 van het Bestek waarin de voorwaarden zijn vastgelegd voor het opleggen door Concessieverlener van Boetes.
Bp 2000	Het Besluit Personenvervoer 2000, Stb. 674, zoals deze van tijd tot tijd zal hebben te gelden.
Bus	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet inbegrepen.

Combinant	Een natuurlijke of rechtspersoon die samen met één of meer anderen natuurlijke of rechtspersonen een Inschrijving doet.
Combinatie	Meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen die gezamenlijk een Inschrijving doen.
Concessie	Het recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te verrichten in het Concessiegebied, gedurende de Concessieperiode, een en ander zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.
Concessiebeheerder	De instantie die het dagelijks beheer van de Concessie zal voeren. Dit is in beginsel de Concessieverlener zelf, doch zij is te allen tijde gerechtigd (bepaalde taken behorende tot) het concessiebeheer over te dragen aan een ander (openbaar) lichaam.
Concessiegebied	Het gebied waarop de Concessie betrekking heeft.
Concessiehouder	Vergunninghoudende vervoerder aan wie de Concessie zal zijn verleend.
Concessieperiode	De periode waarvoor de Concessie wordt verleend, te weten 09 december 2012 tot uiterlijk 1 januari 2023.
Concessieverlener	College van Bestuur van de Stadsregio Arnhem Nijmegen, dat conform artikel 20 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000, alsmede artikel 20 lid 3 van de Wet personenvervoer 2000 jo. het Besluit aanwijzing vervoersdiensten voor concessies personenvervoer per trein Knooppunt Arnhem Nijmegen (Stcrt 2005, 124), het bevoegd gezag is om de Concessie te verlenen, alsmede - ten aanzien van het tot de Concessie behorende openbaar vervoer per trein tussen Didam en Doetinchem - Gedeputeerde Staten van Gelderland.
Dag	Een kalenderdag.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop openbaar vervoer wordt verricht.



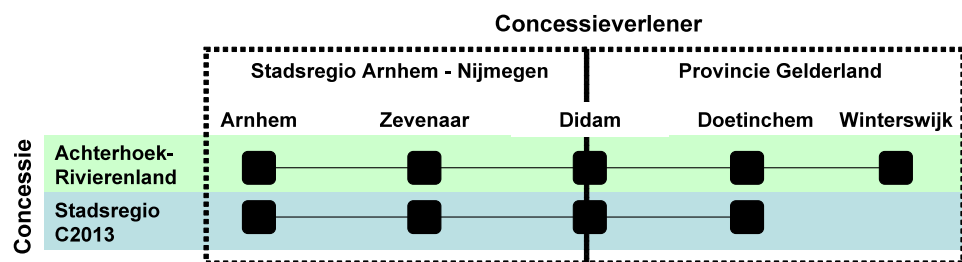
Dienstregelingsuur (DRU)	Een rij-uur op een in de Dienstregeling gepubliceerde rit, waarin een vervoerproduct openstaat voor het vervoeren van reizigers. Hieronder vallen dus geen uren die zijn gemaakt bij de uitvoering van ritten die uitsluitend bedoeld zijn voor het overbrengen van materieel en niet zijn opengesteld voor reizigers. Stationnementen behoren niet tot een DRU.
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken financiële middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens het Bestek en de Inschrijving te verrichten openbaar vervoer zoals nader beschreven in hoofdstuk B.9 van het Bestek.
Exploitatiesubsidie	Zie Exploitatiebijdrage.
Feestdagen	Algemeen erkende feestdagen als bedoeld in artikel 3 lid 1 van de Algemene Termijnenwet. Algemeen erkende feestdagen in de zin van deze wet zijn: de Nieuwjaarsdag, de Christelijke tweede Paas- en Pinksterdag, de beide Kerstdagen, de Hemelvaartsdag, de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd en de vijfde mei.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de geldige Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijving voor gunning in aanmerking komt.
Handelsregister	Een register van een lidstaat zoals bedoeld in Artikel 47 van het Bao.
Inschrijver	Een natuurlijke of rechtspersoon of combinatie van natuurlijke of rechtspersonen die een Inschrijving heeft/hebben gedaan op de aanbesteding van de Concessie.
Inschrijving	Inschrijving, inclusief bijbehorende bescheiden, door een Inschrijver op grond van de terzake gehouden aanbesteding gedaan.
Lidstaat	Een lidstaat van de Europese Unie of een andere staat die partij is bij de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte.
Materieel	De voertuigen die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruikt of doet gebruiken.

Nationale Vervoerbewijzen (NVB)	Nationale vervoerbewijzen als bedoeld in de Regeling nationale vervoerbewijzen openbaar vervoer (Staatscourant 2000, nr. 245, pagina 30), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Bestek en/of andere aanbestedingsdocumenten.
Opdrachtgever	Stadsregio Arnhem Nijmegen.
Openbare Procedure	Een aanbestedingsprocedure waarbij een ieder kan inschrijven.
Openbaar Vervoer	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling.
OV-chipkaart	Het landelijk geldende betaal-, toegangs- en vervoerbewijs in het openbaar vervoer.
Standaardformulier	Formulier in de vorm van een verplicht voorgeschreven opmaak behorende bij dit Bestek, in te vullen door de Inschrijver.
Stationnement	Het stilstaan op het begin- of eindpunt of op een tussenhalt, waar volgens de Dienstregeling langer dan 2 minuten wordt stilgestaan.
Trein	Voertuig, ingericht voor het vervoer van personen, dat wordt voortbewogen over een spoorweg die door de Minister ofwel ingevolge artikel 2, eerste lid, van de Spoorwegwet is aangewezen als hoofdspoorweg, ofwel ingevolge artikel 1, eerste lid, van de Locaalspooren Tramwegwet is aangewezen als locaalspoorweg of stadsspoorweg.
Trolleybus	Door elektromotoren aangedreven Bus die van stroom wordt voorzien met behulp van een bovenleiding.
Versterkingsrit	Extra in te zetten rit om capaciteit uit te breiden, die niet in de dienstregeling gepubliceerd wordt en die op hetzelfde tijdstip rijdt als een wel gepubliceerde rit.
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
Wp 2000	De Wet personenvervoer 2000 Stb. 642, zoals deze van tijd tot tijd zal hebben te gelden.

## B2 Concessieverlener

De Stadsregio Arnhem Nijmegen is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer per trein, bus en auto in het Concessiegebied. Zij is Opdrachtgever en Concessieverlener bij de aanbesteding en zorgt voor een openbaar vervoer van goede kwaliteit.

Op de spoorlijn Arnhem – Doetinchem is sprake van gedeeld opdrachtgeverschap: op het trajectdeel Arnhem – Didam is de Stadsregio Arnhem Nijmegen Concessieverlener, op het deel Didam – Doetinchem de provincie Gelderland. De treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. behoort tot deze Concessie, terwijl de doorgaande treindienst Arnhem – Doetinchem – Winterswijk v.v. door de provincie Gelderland is aanbesteed (concessie Achterhoek Rivierenland).



## B3 Scope van de concessie

In dit hoofdstuk staan voor de volgende onderwerpen de eisen beschreven:

- concessieduur: 10 jaar, met onder strikte vooraf vast te leggen voorwaarden de mogelijkheid om de Concessie na 8 jaar te beëindigen in het geval van wanprestatie danwel een eventuele systemsprong vóór afloop van de Concessie C2013;
- concessiegebied: het grondgebied van alle gemeenten binnen de stadsregio;
- vervoer dat tot de aanbesteding behoort: alle busvervoer binnen de grenzen van de gemeentes binnen de stadsregio (behoudens te gedogen buslijnen uit andere concessiegebieden; zie bijlage D.14, aangevuld met de treindienst Arnhem - Doetinchem;
- concessiegrensoverschrijdend vervoer;
- overzicht van eigendomsregelingen.

### Concessieduur

De concessieduur wordt vastgesteld op ‘10 min 2 jaar’. Een langere concessieduur helpt de stadsregio om beter in te kopen en een goede meerjarige relatie met de vervoerder te ontwikkelen. Dit is een goede basis om uitdagingen zoals een mogelijke toekomstige verdere inpassing van Stadsregiorail gezamenlijk op te pakken.

nr	Omschrijving
B.3.1	De Concessie C2013 heeft een looptijd van 10 jaar. De Concessie loopt behoudens tussentijdse beëindiging dus van 09 december 2012 tot uiterlijk 01 januari 2023 (einde dienstregelingjaar 2022).
B.3.2	Indien de Concessiehouder structureel de voorwaarden zoals omschreven in het Bestek en de Concessie en / of de beloftes in zijn Bieding niet nakomt kan de Opdrachtgever op ieder moment besluiten de Concessie . De Opdrachtgever kan hiertoe besluiten indien er sprake is van een of meer situaties zoals omschreven in Artikel 20.1 van de Concept-Concessie. Na +/- 6 jaar zal hier specifiek op toegezien worden, waarna bij gebleken wanprestatie de concessie na 8 jaar beëindigd kan worden (dus per medio december 2020).
B.3.3	Indien gedurende de Concessieduur binnen het Concessiegebied één of meerdere tramverbindingen worden aangelegd (zware systemsprong) treden Opdrachtgever en Concessiehouder in overleg hoe zich dit tot de Concessie verhoudt. De Opdrachtgever kan ertoe besluiten (zonder hiertoe verplicht te zijn) dat dit tramvervoer binnen de Concessie valt.

### Concessiegebied

nr	Omschrijving
B.3.4	Het concessiegebied is gelijk aan het concessiegebied van de aanbesteding C2010 en bestaat uit het grondgebied waarvoor de Stadsregio Arnhem Nijmegen bevoegd is of gedurende de looptijd van de Concessie bevoegd zal zijn. Hieronder valt thans het grondgebied van de volgende gemeenten: Arnhem, Beuningen, Doesburg, Duiven, Groesbeek, Heumen, Lingewaard, Millingen aan de Rijn, Montferland, Mook en Middelaar, Nijmegen, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Rijnwaarden, Ubbergen, Westervoort, Wijchen en Zevenaar.

### Vervoer dat tot de aanbesteding behoort

De concessie omvat al het openbaar vervoer per (trolley)bus en auto in het Concessiegebied, uitgebreid met openbaar vervoer per trein tussen de stations Arnhem en Doetinchem, in afstemming met de provincie Gelderland. Zie hoofdstuk C.11.

nr	Omschrijving
<b>B.3.5</b>	De Concessie omvat het openbaar vervoer per trolleybus, bus en auto in het Concessiegebied begrensd door de buitengrenzen van de gemeenten zoals genoemd in B.3.4, alsmede de concessiegrensoverschrijdende lijnen zoals opgesomd in bijlage D.14, alsmede de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. (exclusief de doorgaande diensten Arnhem – Doetinchem – Winterswijk v.v.). De Concessie betreft het recht om met uitsluiting van anderen dit vervoer te verrichten (onverminderd het bepaalde in B.3.10).
<b>B.3.6</b>	De Concessie omvat niet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.Het openbaar vervoer per trein (behalve de treindienst Arnhem - Doetinchem) gelegen binnen het Concessiegebied, evenals treinvervangende bus- en taxidiensten;</li> <li>• 2.De doorgaande treindiensten Arnhem – Doetinchem – Winterswijk v.v.;</li> <li>• 3. Bestaande en nieuw in te stellen collectieve vraagafhankelijk vervoerssystemen / regiotaxisystemen. Hiervoor zijn of worden aparte contracten afgesloten;</li> <li>• 4. De te gedogen grensoverschrijdende lijnen van andere concessiehouders (zie B.3.9 t/m B.3.13).</li> </ul> <p>Concessiehouder dient de onder punt 1, 2, 3 en 4 genoemde vervoersdiensten te gedogen.</p>
<b>B.3.7</b>	Over evenementenvervoer (naar o.a. Goffertpark, Goffertstadion en Gelredome) –indien het formeel valt onder “openbaar vervoer”- worden aparte afspraken gemaakt tussen de betreffende gemeenten en de Concessiehouder. De meer-/minderwerkprijs van de Concessie vormt hierbij het uitgangspunt voor betalingen van dit vervoer. In het geval dat gemeenten en Concessiehouder het niet eens worden of indien het vervoer formeel valt onder “besloten vervoer” zijn gemeenten gerechtigd het evenementenvervoer bij een derde partij in te kopen. De Concessiehouder dient dit vervoer dan te gedogen. Eventueel door derden uitgevoerd evenementenvervoer mag het door de Concessiehouder uitgevoerde vervoer op geen enkele manier hinderen.
<b>B.3.8</b>	Bij grootschalige wegwerkzaamheden kan (aanvullend) openbaar vervoer ingezet worden als overlastverminderende maatregel. De wegbeheerder dient hierover afspraken te maken met de Concessiehouder en de Concessieverlener. Concessiehouder dient dergelijk (aanvullend) openbaar vervoer aan te bieden tegen het van toepassing zijnde meer-/minderwerkstarief.

### Concessiegrensoverschrijdend vervoer

In een aantal gevallen overschrijdt een regionale openbaar vervoerlijn (waaronder tevens de buurtbus) de gebiedsgrens van de Concessie. Enkele lijnen zijn in hun geheel toegedeeld aan de Concessie C2013, andere zijn aan aangrenzende OV-autoriteiten toegedeeld en een aantal kent gedeelde verantwoordelijkheden.

nr	Omschrijving
<b>B.3.9</b>	De Concessiehouder van de Concessie C2013 dient in samenspraak met de concessiehouder(s) in aangrenzende concessiegebieden afspraken te maken over de concrete invulling van de exploitatie van concessiegrensoverschrijdende lijnen.
<b>B.3.10</b>	In bijlage D.14 is aangegeven welke concessiegrensoverschrijdende lijnen de Concessiehouder in ieder geval moet aanbieden. Deze lijnen moeten worden geëxploiteerd zonder overstap voor de reiziger, conform de huidige route.
<b>B.3.11</b>	In bijlage D.14 is tevens aangegeven welke lijnen gezamenlijk met de exploitant van een aangrenzende concessie geëxploiteerd worden. In deze bijlage is nader gespecificeerd hoe de rolverdeling over deze lijnen is. De Concessiehouder is verplicht deze samenwerking af te stemmen met de betreffende exploitant.
<b>B.3.12</b>	Indien de Concessiehouder geen overeenstemming weet te bereiken inzake de in het vorige artikel bedoelde afstemming zal de Opdrachtgever in samenspraak met de concessieverlener van de andere concessie arbitrage instellen.
<b>B.3.13</b>	<p>De Concessiehouder dient met de concessiehouders die openbaar vervoer verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden afspraken te maken over het aanbieden van aansluitingen in geval van vertragingen of uitval van ritten van deze andere concessiehouders/openbaar vervoerbedrijven. Dit zijn in ieder geval de concessiehouders van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de concessies Achterhoek Rivierenland en Veluwe,</li><li>• de treinconcessie Tiel-Arnhem,</li><li>• de concessie Noord- en Midden-Limburg (inclusief de Maaslijn),</li><li>• de concessie Oost-Brabant</li><li>• de door de Minister van Verkeer en Waterstaat (thans: Infrastructuur en Milieu) verleende concessie voor het Hoofdrailnet.</li></ul> <p>Tevens dient afgestemd te worden met de aangrenzende vervoerder(s) binnen de Duitse Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN).</p>

## **B4 Aanbestedingsprocedure**

### **Algemeen**

De Concessieverlener volgt bij deze aanbesteding, gelet op de aard en omvang van de Concessie, en met inachtneming van de Wp2000 en het Bp2000, een openbare Europese aanbestedingsprocedure als bedoeld in Richtlijn 2004/18/EG, die is geïmplementeerd in Nederland door middel van het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (Bao) van 16 juli 2005, zoals laatstelijk gewijzigd op 19 februari 2010.

Er wordt gegund op grond van het gunningscriterium “de economisch meest voordelige inschrijving”.

### **Planning**

In de onderstaande tabel staat de planning voor deze aanbesteding weergegeven:

Fase	Datum
Publicatiedatum aanbestedingskalender.nl	03 januari 2011
Nota van Inlichtingen met tweewekelijkse update	Vanaf week 06
Laatste mogelijkheid indienen van vragen	13 april 2011
Laatste update Nota van Inlichtingen	20 april 2011
Inleverdatum Inschrijvingen	03 mei 2011
Gunning/concessieverlening	14 juli 2011

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen). Geïnteresseerden worden hierover tijdig geïnformeerd.

### **Contactpersonen en correspondentie**

Het Bestek en alle bijbehorende bijlagen zijn op internet gepubliceerd ([www.aanbestedingskalender.nl](http://www.aanbestedingskalender.nl)).

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient te allen tijde per email te geschieden, onder vermelding van “Aanbesteding Openbaar Vervoer C2013”.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

#### *Contactpersoon*

Contactpersoon voor deze aanbesteding is de heer W.F. Mol. Gedurende de gehele aanbestedingsprocedure is het te gebruiken mailadres:

C2013@inno-V.nl

### Vragen en Nota('s) van Inlichtingen

Het is mogelijk om naar aanleiding van het Bestek vragen te stellen. Vragen over deze aanbesteding kunt u mailen naar [C2013@inno-V.nl](mailto:C2013@inno-V.nl), onder vermelding van 'Aanbesteding Openbaar Vervoer C2013'. Geïnteresseerden dienen bij het stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar de hoofdstuk-, paragraaf-, of bijlagennummers en vragen uitsluitend in digitale vorm door middel van het als standaardformulier E.1 bijgevoegde Excel-bestand aan te bieden. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord en verwerkt in een Nota van Inlichtingen.

De eerste vragen naar aanleiding van het bestek dienen uiterlijk dinsdag 25 januari 2011 om 09:00 uur te zijn ontvangen. De vragen zullen uiterlijk donderdag 10 februari 2011 in een Nota van Inlichtingen worden verwerkt en op [aanbestedingskalender.nl](http://aanbestedingskalender.nl) geplaatst worden. Vervolgens zijn geïnteresseerden in de gelegenheid tweewekelijks vragen te stellen, welke in principe een week later beantwoord zullen worden via een update van de Nota van Inlichtingen. Dinsdag 12 april 2011 om 17:00 uur is de laatste gelegenheid om vragen te stellen, waarna uiterlijk donderdag 21 april de laatste update van de Nota van Inlichtingen zal plaatsvinden.

Inleveren	Antwoord
25-01-2011	10-02-2011
15-02-2011	24-02-2011
01-03-2011	10-03-2011
15-03-2011	24-03-2011
29-03-2011	07-04-2011
12-04-2011	21-04-2011

Aan mondelinge mededelingen en/of toezeggingen kunnen geen rechten worden ontleend.

Telefonische vragen worden niet in behandeling genomen om duidelijkheid en transparantie te waarborgen.

De Nota('s) van Inlichtingen, welke deel uit zal gaan maken van het Bestek, wordt/worden elektronisch bij de contractdocumenten gevoegd via [www.aanbestedingskalender.nl](http://www.aanbestedingskalender.nl).

Eventueel wordt er gedurende de inschrijfperiode mogelijk een inlichtingenbijeenkomst georganiseerd. Inschrijvers worden hiervan tijdig op de hoogte gebracht via [aanbestedingskalender.nl](http://aanbestedingskalender.nl).

### Sluitingsdatum

Een Inschrijving dient uiterlijk **dinsdag 03 mei 2011 om 12.00** uur te zijn ontvangen door of ingediend bij de Stadsregio Arnhem Nijmegen.

Stadsregio Arnhem Nijmegen  
T.a.v. de heer J.J. Modder  
p/a inno-V, Dhr. W.F. Mol  
Van Diemenstraat 230  
1013 CP Amsterdam



Bezoekadres:  
Van Diemenstraat 230, Amsterdam

Indien de Inschrijver de Inschrijving per post verzend ligt de verantwoordelijkheid van ontvangst bij de Inschrijver. Indien de Inschrijver de Inschrijving zelf wenst te bezorgen, kan dat uitsluitend op afspraak op werkdagen voor de bovengenoemde sluitingsdatum en –tijd tussen 09.00 uur en 17.00 uur op het bovenvermelde adres. Een verzoek tot afspraak dient te worden gedaan via [C2013@inno-V.nl](mailto:C2013@inno-V.nl). Voor het indienen van de Inschrijving op de ochtend van 03 mei 2011 tussen 09:00 uur en 12:00 uur behoeft geen afspraak gemaakt te worden.

Bij persoonlijke bezorging dient Inschrijver de Inschrijving op afspraak bij Dhr. W.F. Mol af te geven op bovengenoemd adres. Inschrijver ontvangt een ontvangstbewijs van Dhr. W.F. Mol.

Inschrijvingen die na de aangegeven sluitingsdatum en -tijdstip ontvangen worden, zullen **NIET** in behandeling genomen worden en de Inschrijving wordt aan de Inschrijver geretourneerd.

Het risico van vertraging, op welke wijze dan ook, berust bij de Inschrijver.

Per telefax en per e-mail ingediende Inschrijvingen worden **NIET** geaccepteerd.

De doos of enveloppe waarin de Inschrijving wordt verzonden of afgegeven wordt door de Opdrachtgever tot het tijdstip van opening ongeopend bewaard.

### **Opening van de Inschrijvingen**

De Inschrijvingen worden op **dinsdag 03 mei 2011 om 12.10** uur geopend bij inno-V, Van Diemenstraat 230 te Amsterdam. Inschrijvers die bij de openingsprocedure aanwezig wensen te zijn, worden verzocht zich uiterlijk vrijdag 29 april 2011 per e-mail [C2013@inno-V.nl](mailto:C2013@inno-V.nl) aan te melden.

Ten tijde van de opening zullen de Inschrijvingen alleen worden geopend en de namen van de Inschrijvers worden genoemd. Er zal geen inhoudelijke informatie aangaande de ingediende Inschrijvingen worden gegeven.

Aan alle Inschrijvers zal een proces verbaal van opening worden toegestuurd.

### **Intellectueel eigendom**

Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op door de stadsregio verstrekte documenten en informatie in het kader van de aanbesteding, waaronder in ieder geval te begrijpen het Bestek evenals de Bijlagen en verstrekte toelichtingen, waaronder in ieder geval wordt begrepen het auteursrecht, berusten uitsluitend bij de stadsregio. Dit geldt voor de gehele aanbestedingsprocedure.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijk toestemming van de stadsregio niets uit de door de stadsregio verstrekte documenten alsmede daarbij behorende Bijlagen worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, behoudens indien en voor zover dit in redelijkheid noodzakelijk is voor het juist en volledig kunnen beantwoorden van de vragen, dan wel het kunnen doen van een Inschrijving.

De Inschrijving en alle Bijlagen die in het kader van deze aanbesteding aan de stadsregio worden verstrekt, worden op het moment van ontvangst door de stadsregio haar eigendom. De Inschrijver verleent de stadsregio het recht om ideeën, suggesties, (tekst)voorstellen, tekeningen en andere verstrekte informatie en documenten in het kader van deze aanbesteding te gebruiken, te bewerken, dan wel te modelleren, ook al wordt uiteindelijk de Concessie niet aan de Inschrijver gegund. Het gebruik, de bewerking of andersoortige modellering geeft de Inschrijver geen recht op enige vergoeding onder welke naam of titel dan ook. De stadsregio staat er voor in dat informatie afkomstig van de Inschrijver, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel behoort te kennen, vertrouwelijk zal worden behandeld en dat daarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Inschrijver.

### **Voorbehouden**

Oprachtgever behoudt zich het recht voor om in gevallen waarin dit beschrijvend document niet voorziet, een beslissing te nemen of een regeling te treffen.

Oprachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbestedingsprocedure de randvoorwaarden van de aanbesteding te wijzigen al naar gelang nieuwe inzichten of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. In dat geval zal Inschrijvers de mogelijkheid geboden worden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval echter géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

### **Onvolkomen- of tegenstrijdigheden**

Dit Bestek met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de Oprachtgever hiervan onverwijld, doch in ieder geval vóór Inschrijving, schriftelijk op de hoogte te stellen op het in dit hoofdstuk vermelde e-mailadres. Indien naderhand blijkt dat dit Bestek tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijvers zijn opgemerkt, is de door de Oprachtgever gegeven interpretatie van het Bestek doorslaggevend. De eventuele (nadelige) gevolgen hiervan komen voor risico van de Inschrijver.

Overeenkomstig de rechtspraak terzake moeten (potentiële) Inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding hebben en moeten zij vooraf tegen eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden opkomen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig nog bijgesteld kunnen worden in de aanbestedingsfase. Indien een (potentiële) Inschrijver eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument - doch in ieder geval vóór het einde van de inschrijvingstermijn - aan de Oprachtgever meldt, verspeelt de (potentiële) Inschrijver daarmee zijn belang om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

### **Verstrekte gegevens**

De informatie zoals opgenomen in dit Bestek is zorgvuldig geselecteerd. De gegevens, waaronder vervoerkundige gegevens, zoals die in het Bestek, de Nota's van Inlichtingen en eventuele andere aanbestedingsstukken zijn vermeld, zijn deels door derden aan Oprachtgever verstrekt. Oprachtgever kan niet instaan voor de juistheid van deze gegevens. Oprachtgever

is ten aanzien van de inhoud van die gegevens niet aansprakelijk. Inschrijvers worden geacht zelf onderzoek te doen naar alle relevante omstandigheden betreffende de Concessie (zo nodig onder meer door het stellen van vragen in de periode dat de Opdrachtgever die mogelijkheid biedt, zoals weergegeven in de planning).

Indien tijdens de exploitatie van de Concessie blijkt dat de inhoud van de verstrekte gegevens afwijkt van de realiteit en deze afwijking aantoonbaar is gelegen in de onjuistheid van de verstrekte gegevens, én Concessiehouder niet reeds bij Inschrijving bekend was of had behoren te zijn met deze onjuistheid duidelijk had moeten zijn, zal Opdrachtgever in overleg met de Concessiehouder zoeken naar een oplossing van de hierdoor ontstane problemen.

### **Stopzetten van de aanbesteding / niet gunnen**

De Opdrachtgever is vrij - zonder tot enige vorm van schadevergoeding of vergoeding van gemaakte kosten jegens Inschrijver(s) gehouden te zijn - de aanbesteding te allen tijde, tijdelijk of definitief, te stoppen dan wel de opdracht niet te gunnen, bijvoorbeeld:

- wegens het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
- wegens het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning;
- indien door wijziging van regelgeving of overheidsbeleid de inhoud van de aanbesteding aangepast dient te worden;
- indien Opdrachtgever slechts één geldige Inschrijving ontvangt;
- indien een rechterlijk oordeel daartoe aanleiding geeft.

Deze opsomming is niet limitatief. Voor vorenstaande risico's kan de Opdrachtgever, zolang de opdracht niet is verleend, geen verantwoordelijkheid dragen.

### **Gunning**

Indien en nadat de gunningsbeslissing door het College van Bestuur is genomen, wordt aan alle Inschrijvers schriftelijk bekend gemaakt aan welke Inschrijver de opdracht wordt gegund. Aan de winnende Inschrijver wordt de Concessie (zie Bijlage D.3 voor concept-concessiebeschikking) verleend.

### **Bezwaar en beroep**

Tegen het gunningsbesluit, inhoudende het besluit tot concessieverlening, staat bezwaar open bij het College van Bestuur van de Stadsregio Arnhem Nijmegen.

Vervolgens staat tegen een besluit op bezwaar van het College van Bestuur beroep open bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb).

Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in het bedoelde gunningsbesluit, dan dient hij daartegen tijdig bezwaar te maken en -op straffe van niet-ontvankelijkheid- binnen zes weken na gunning bij het CBb om een voorlopige voorziening te hebben verzocht. Een Inschrijver dient immers naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid rekening te houden met het gerechtvaardigde belang van de Opdrachtgever (en van de overige Inschrijvers) bij spoedige duidelijkheid en zekerheid omtrent de resultaten van de ter zake gehouden aanbestedingsprocedure alsmede het belang van continuïteit van het openbaar vervoer.

### **Kader voor de dienstverlening van ProRail**

De Nederlandse wet- en regelgeving inzake het spoorvervoer en de uitvoering, toelating en handhaving hiervan behoort tot de verantwoordelijkheid van IVW divisie Rail, zie <http://www.ivw.nl/onderwerpen/rail/spoorwegen/index.aspx>. Het toelatingsproces wordt beschreven in de Toelatingsgids van IVW. Als beheerder van de hoofdspoorwegen moet ProRail ervoor zorgen dat de hoofdspoorwegen geschikt, beschikbaar en veilig zijn voor gebruik door het spoorverkeer. Informatie over de toelating tot de Nederlandse spoorweginfrastructuur, het gebruik daarvan en andere informatie betreffende de afspraken met ProRail kan door geïnteresseerden worden ingewonnen bij ProRail (zie ook [www.prorail.nl](http://www.prorail.nl)).

Hiertoe kan men contact opnemen met:

ProRail  
De heer S. de Sterke  
accountmanager regionale reizigersvervoerders  
Postbus 2038  
3500 GA Utrecht

Tel: 030 – 235 3832

E-mail: [steven.desterke@prorail.nl](mailto:steven.desterke@prorail.nl)

Generieke verklaringen over bijvoorbeeld netverklaringen, procedures, het programma Toegankelijkheid is via de website van ProRail te verkrijgen. Aanvullende informatie kan via eerder genoemde contactpersoon worden verkregen. Specifieke informatie blijft tussen bestekhouder en ProRail.

De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat ProRail voor sommige diensten een vergoeding in rekening zal brengen. Deze vergoedingen, zowel in de offertefase als gedurende de Concessie, komen voor rekening van de Inschrijver dan wel Concessiehouder tenzij anders overeengekomen.

## B5 Beoordelingsprocedure Inschrijvingen

### Competenties toekomstige Concessiehouder

In deel A van dit Bestek omschrijft de stadsregio haar doelen en hoofdkeuzes met betrekking tot het openbaar vervoer in de periode 2013 – 2023. Met deze aanbesteding wil de stadsregio een partij selecteren die zorgt dat deze doelen en keuzes ook daadwerkelijk bewaarheid worden. De stadsregio zoekt daarom naar:

1. Een betrouwbare en solide Concessiehouder die zijn beloftes waarmaakt;
2. Een Concessiehouder die over ontwikkelpotentie en -ambities beschikt, proactief meebouwt aan het realiseren van de hoofdkeuzes zoals omschreven in deel A en de kostendekkingsgraad verhoogt;
3. Een Concessiehouder die inzet op maatschappelijk verantwoord ondernemen;
4. Een Concessiehouder die een scherpe maar reële prijs aanbiedt voor het uitvoeren van de Concessie en enkele bijzondere opties met betrekking tot het openbaar vervoer.

Deze competenties komen terug in eisen, wensen en/of opties die de Concessieverlener uitvraagt. De selectiecriteria- en gunningscriteria zijn er op gericht om uit de Inschrijvers een toekomstige Concessiehouder te kiezen die het beste voldoet aan bovengenoemd ‘competentieprofiel’. In hoofdstuk B.7 wordt ingegaan op de uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria en in hoofdstuk B.8 op de toetsings- en gunningscriteria.

### Volledigheid en geldigheid; algemeen

De gunning vindt plaats op basis van de *economisch meest voordelige inschrijving*. De Inschrijver die geldig heeft ingeschreven en *de economisch meest voordelige inschrijving vanuit het oogpunt van de aanbestedende dienst doet* komt voor gunning in aanmerking.

Slechts de Inschrijvers die een volledige Inschrijving hebben gedaan die voldoet aan de vormvereisten, akkoord gaan met de voorwaarden die gesteld zijn in het Bestek (hoofdstuk B.6) en voldoen aan de kwalificatiecriteria (uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria, hoofdstuk B.7), worden beoordeeld op de gunningscriteria (hoofdstuk B.8). Ook de gegevens van de Inschrijvers met betrekking tot de gunningscriteria worden getoetst op volledigheid en geldigheid. Onvolledige en/of ongeldige Inschrijvingen kunnen terzijde worden gelegd. Inschrijvingen dienen te voldoen aan alle voorwaarden en eisen die in dit Bestek zijn opgenomen, waaronder (maar niet uitsluitend) het Programma van Eisen en de concept-concessie.

De beoordelingsprocedure begint na het uiterste tijdstip waarop de Inschrijver zijn Inschrijving heeft ingediend en zal als volgt worden doorlopen:

#### *Toets op volledigheid en vormvereisten*

Opdrachtgever toetst of de ingediende Inschrijving compleet is en voldoet aan de vormvereisten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor verduidelijkende vragen te stellen over de ontvangen Inschrijvingen, welke Inschrijver zo spoedig mogelijk dient te beantwoorden. Indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan, kan dit leiden tot het niet verder in behandeling nemen van de Inschrijving.

### *Toets op voorwaarden*

De Inschrijver dient akkoord te gaan met en te voldoen aan de voorwaarden zoals deze zijn geformuleerd in het Bestek.

De Inschrijver dient hiertoe standaardformulier Bijlage E.2 (conformiteitverklaring), Bijlage E.3 (anti-collusieverklaring) en bijlage E.4 (artikel 23 Wp, 48 Wp en 109 Wp verklaring) in te vullen. Deze formulieren dienen achter tabblad 1 van de Inschrijving te worden gevoegd.

Een Inschrijving die niet voldoet aan de voorwaarden van het Bestek kan worden aangemerkt als niet geschikt. In dat geval wordt de Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

### *Toets op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen*

Opdrachtgever toetst of de Inschrijvers voldoen aan alle in hoofdstuk B.7 van het Bestek opgenomen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Inschrijvers die hier niet aan voldoen, worden uitgesloten.

### *Toets op toetsingscriteria*

Wanneer de Inschrijving volledig is, aan de vormvereisten en voorwaarden voldoet, geen van de uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing is en de Inschrijver aan alle geschiktheidseisen voldoet, toetst dan wel beoordeelt de Concessieverlener vervolgens of de Inschrijving aan de in hoofdstuk B.8 opgenomen toetsingscriteria voldoet. Het niet voldoen aan één of meerdere toetsingscriteria brengt uitsluiting van de Inschrijving van verdere beoordeling met zich.

### *Beoordeling op gunningscriteria*

De Inschrijvingen worden beoordeeld op de gunningscriteria als opgenomen in hoofdstuk B.8. Opdrachtgever is voornemens de Concessie, onder de voorwaarden als opgenomen in het Bestek, te gunnen aan de Inschrijver met de vanuit het oogpunt van opdrachtgever economisch meest voordelige Inschrijving. Dit betekent dat aan die Inschrijver die na beoordeling op de gunningscriteria het hoogste aantal gunningspunten heeft behaald, de Concessie door middel van bestuurlijke besluitvorming zal worden gegund, behoudens hetgeen is bepaald in hoofdstuk B.3 omtrent 'Stopzetten van de aanbesteding / niet gunnen' en 'Gunning en intrekkingsgronden'.

Wanneer meerdere Inschrijvers gelijk eindigen, wordt de opdracht gegund aan de Inschrijver met het hoogste puntenaantal voor het gunningcriterium "Vervoerplan Jaar 1". Indien ook op dat gunningcriterium het puntenaantal gelijk is, wordt de opdracht gegund aan de Inschrijver met het hoogste puntenaantal voor het gunningscriterium "Vervoerplan doorontwikkeling". Indien ook op dat gunningscriterium het puntenaantal gelijk is, zal door middel van loting bij de notaris de economisch meest voordelige Inschrijving bepaald worden.

## B6 Eisen aan de Inschrijving

### Vorm van de Inschrijving

Inschrijvingen moeten voldoen aan alle in dit hoofdstuk opgenomen voorschriften.

Naast een aanbiedingsbrief, gericht aan de heer J.J. Modder, dient de Inschrijving in zevenvoud (origineel en 6x kopie) aangeboden te worden door middel van een gesloten envelop of doos. Op het pakket dient duidelijk “**Aanbesteding Openbaar Vervoer C2013**” “**NIET OPENEN voor dinsdag 03 mei 2011 om 12.10 uur**” te worden vermeld. Noch op de toegezonden envelop of doos, noch op de eventuele andere verpakking mag de naam of het adres van de Inschrijver worden vermeld.

De ingediende exemplaren van de Inschrijving worden eigendom van de Opdrachtgever.

De Inschrijving moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. de Inschrijving wordt aangeleverd in een map van A4-formaat;
2. de voor- en rugzijde van de map moeten zijn voorzien van de naam van de Inschrijver, het besteknummer en de tekst ‘Aanbesteding Openbaar Vervoer C2013’;
3. de bladzijdes in de map zijn van A4-formaat, met op elke pagina de naam van de Inschrijver en een paginanummering in het formaat "x van y" (schema's etc. mogen eventueel in een ander formaat worden aangeleverd, mits zodanig gevouwen dat deze passen in de map);
4. één exemplaar van de map is gemerkt met “Origineel” en is per bladzijde geparafeerd door daartoe geautoriseerde medewerker(s) van de Inschrijver; hiervoor mag gebruik worden gemaakt van een stempel;
5. de overige 6 exemplaren van de mappen bevatten directe kopieën van de geparafeerde originele afdrukken;
6. Eén digitale versie van de aanbiedingsbrief en Inschrijving op CD-rom/DVD (conform de structuur van de hard copy van de Inschrijving);
7. Eén digitale versie van de aanbiedingsbrief en Inschrijving exclusief tabblad 9 (prijsopgave) op CD-rom (conform de structuur van de hard copy van de Inschrijving);
8. De doos of enveloppe waarmee de Inschrijving alsmede de digitale versie wordt afgegeven mag niet andere aan de Opdrachtgever te versturen documentatie bevatten.
9. De Inschrijving is opgebouwd volgens de hieronder omschreven opbouw en dient alle in deze opbouw beschreven onderdelen te omvatten.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de schriftelijke versie en de digitale versie van de Inschrijving geldt de als "Origineel" gemerkte schriftelijke versie.

### Opbouw van de Inschrijving

De Inschrijving dient de volgende opbouw te hebben:

Tabblad	Inhoud:	Zie ook:	Vormeisen
-	Aanbiedingsbrief	-	
-	Inhoudsopgave	-	

Tabblad	Inhoud:	Zie ook:	Vormen
1	Conformiteitsverklaring	B.6	Ingevuld standaardformulier E.2
	Anti-collusieverklaring	B.6	Ingevuld standaardformulier E.3
	Verklaring art 23 / 48 / 109 Wp 2000	B.6	Ingevuld standaardformulier E.4
2	Verklaring medewerking onderzoek	B.7	Ingevuld standaardformulier E.5
	Gegevens met betrekking tot de organisatie	B.7	Ingevuld standaardformulier E.6
	Combinatievorming (*)	B.7	Ingevuld standaardformulier E.7
	Verklaring onderaanneming	B.7	
3	Verklaring artikel 45 Bao	B.7	Ingevuld standaardformulier E.8
4	Inschrijving nationaal beroeps- en handelsregister	B.7	
	Communautaire vergunning en Bedrijfsvergunning voor spoorwegondernemingen of eigenverklaring	B.7	
	Toegangsovereenkomst / Veiligheidattest of eigenverklaring	B.7	
	Brief ProRail	B.7	
	Bankgarantie	B.7	Ingevuld standaardformulier E.9
	Bewijs / verklaring van verzekering	B.7	
	Financiële en economische draagkracht	B.7	Ingevuld standaardformulier E.10 plus bijlagen en evt. derdeverklaring (*) in bijlage E.12
	Technische bekwaamheid: CV's van het betrokken personeel (directie en managementteam)	B.7	
	Technische bekwaamheid: referenties	B.7	Ingevuld standaardformulier E.11 en evt. derdeverklaring (*) in bijlage E.12
5	Implementatieplan	B.8	
	Uitvoeringskwaliteitplan	B.8	



Tabblad	Inhoud:	Zie ook:	Vormen
	Participatieplan	B.8	
	Samenwerkingsplan Arnhem - Doetinchem	B.8	
	Sociaal Veiligheidsplan	B.8	
6	Visie Strategie en Ontwikkeling	B.8	
	Vervoerplan Jaar 1	B.8	Incl. ingevuld standaardformulier E.13
	Vervoerplan Doorontwikkeling	B.8	Incl. ingevuld standaardformulier E.14
	Materieelplan	B.8	Incl. ingevuld standaardformulier E.15
	Reisinformatieplan	B.8	
	Marktbewerkingsplan	B.8	
	Breng naar de Wal-plan	B.8	
7	Milieuplan	B.8	
	Inzet VIC'ers	B.8	Ingevuld standaardformulier E.16
8	Vervoerkundige opties Pluspakket	B.8	Ingevuld standaardformulier E.17
	Optie uitbreiding treindienst	B.8	Ingevuld standaardformulier E.18
	Optie nachtbus Arnhem en Nijmegen	B.8	Ingevuld standaardformulier E.19
	Tarievenopties:	B.8	Ingevuld standaardformulier E.20
	P+R Waalsprinter		
	Arnhem Card		
	Goedkoop ("Gratis") OV 65+ Nijmegen		
	Gratis OV buurtbus 164		
	Optie Waterstof	B.8	Ingevuld standaardformulier E.21
9	Prijsopgave	B.8	Ingevuld standaardformulier E.22
	Bus		
	Trein		

Tabblad	Inhoud:	Zie ook:	Vormen
---------	---------	----------	--------

	Open-boekcalculatie meerkosten om onttrekking treinmaterieel tgv R1 beurt terug te brengen van 4 naar 2 weken.	C.11.13	
--	---	---------	--

*(\*) Alleen indien van toepassing*

### **Ondertekening**

De Inschrijving inclusief bijlagen en alle overige bescheiden dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. De tekeningbevoegdheid dient te blijken uit het bijgevoegde uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Het uittreksel mag op de sluitingsdatum van de aanbesteding niet ouder zijn dan zes maanden en dient de actuele stand van zaken met betrekking tot de onderneming van de Inschrijver weer te geven.

### **Taal**

Alle ingeleverde bescheiden dienen in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers welke zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht in de contacten met de Opdrachtgever, de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te gebruiken.

### **Algemene voorwaarden**

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver in met de voorwaarden zoals opgenomen in dit Bestek en de Nota's van Inlichtingen.

Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **Concept-concessie**

In de te verlenen Concessie zijn de voorwaarden waaronder de opdracht dient te worden uitgevoerd, opgenomen. Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met de concept-concessie welke als Bijlage D.3 is toegevoegd.

### **Overname aardgas- en trolleybussen**

De Concessiehouder dient de op de ingangsdatum van de Concessie beschikbare vloot aardgasbussen en trolleybussen over te nemen van de huidige concessiehouder tegen de boekwaarde zoals vermeld in Bijlage D.27 en D.28. Deze boekwaarde wordt eventueel gecorrigeerd op basis van een door een onafhankelijke partij uit te voeren schouw van de staat van de voertuigen ten tijde van de overdracht.

Indien het aantal bussen verandert tussen publicatie van dit Bestek en de ingangsdatum van de Concessie – bijvoorbeeld door instroom van nieuwe bussen of door schade aan bestaande bussen – vindt na ingang van de Concessie verrekening hiervan plaats d.m.v. een

openboekcalculatie. (Dit staat los van de eventuele schouw die gebruikt wordt voor het bijstellen van de waarde van de bussen die in Bijlage D.27 en D.28 gespecificeerd staan).

Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met deze overnameregeling.

#### **Aanschaf treinmaterieel**

De Concessiehouder dient voor de uitvoering van de treindienst Arnhem – Doetinchem gebruik te maken van negen treinstellen, type GTW 2/8 van fabrikant Stadler Bussnang A.G. uit Zwitserland. Het materieel wordt verkregen en ingezet overeenkomstig de regeling in Bijlage D.44. Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met deze regeling.

#### **Verklaring van conformiteit**

Inschrijver dient een verklaring van conformiteit (Bijlage E.2) rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen achter tabblad 1. Indien de verklaring van conformiteit ontbreekt of niet volledig is ingevuld leidt dit tot uitsluiting van de gunning.

#### **Anti-collusieverklaring**

Inschrijver verklaart dat zijn Inschrijving inzake de Concessie C2013 niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht en dat hij zijn Inschrijving op geen enkele wijze heeft afgestemd met een andere Inschrijver (waaronder tevens wordt begrepen het eenzijdig verstrekken of ontvangen van informatie met betrekking tot een Inschrijving). De verklaring is aan dit bestek toegevoegd als Bijlage E.3 en dient achter tabblad 1 ingevoegd te worden.

#### **Artikel 23, 48 en 109 Wp2000**

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een verklaring conform de artikelen 23, 48 en 109 van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) toe te voegen. De Inschrijver dient hiervoor gebruik te maken van het Standaardformulier dat als Bijlage E.4 bij dit Bestek is gevoegd. Door het ondertekenen van deze verklaring geeft de Inschrijver aan dat de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 23, 48 en 109 van de Wp2000 niet op de onderneming (alsmede eventuele onderaannemers en/of combinanten) van toepassing zijn. De verklaring dient te worden ingevoegd achter tabblad 1 van de Inschrijving.

#### **Varianten en alternatieven, één Inschrijving per Inschrijver**

Varianten en alternatieven worden niet in aanmerking genomen.

Een (rechts)persoon mag slechts eenmaal inschrijven op deze aanbestedingsprocedure (hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als Combinant, hetzij als onderaannemer).

#### **Kostenvergoeding**

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding.

### **Vertrouwelijkheid**

De informatie met betrekking tot dit Bestek en de Inschrijvingen wordt vertrouwelijk behandeld en wordt uitsluitend getoond aan het beoordelingsteam en adviseurs die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken, alsmede - desgewenst - het College van Bestuur. Bovendien kan het nodig zijn bepaalde informatie in een later stadium te verstrekken aan het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en de provincie Gelderland. In dat geval zal de stadsregio de vertrouwelijkheid van de informatie richting het ministerie benadrukken.

Ten behoeve van de implementatie van de Concessie kunnen delen uit de Inschrijving van de Inschrijver aan wie de Concessie is verleend openbaar worden gemaakt door de Opdrachtgever.

### **Overname personeel**

Op grond van artikel 37 van de Wp2000 gaat door de overgang van een concessie het personeel van de huidige concessiehouders dat betrokken is bij de concessie van rechtswege over op de nieuwe Concessiehouder. De personeelsopgaven (bus en trein), voorzien van een deskundigenverklaring zoals bedoeld in artikel 39 van de Wp2000, dienen hierbij te worden aangehouden. De personeelsopgaven alsmede de deskundigenverklaringen zijn opgenomen in Bijlagen D.31 (bus) en D.32 (trein).

De Inschrijver dient het personeel dat in dienst is van de huidige concessiehouder ten behoeve van het onderhoud van de bovenleiding van de trolleyinfrastructuur over te nemen conform hetgeen is bepaald in artikel 37 e.v. Wp2000, als ware het direct personeel als bedoeld in het artikel 37 lid 1 sub a Wp2000, ongeacht of deze bepalingen van toepassing zijn. Voor het aantal fte wordt verwezen naar bijlage D.31.

Inschrijvers dienen hun Inschrijvingen te baseren op deze personeelsopgaven zonder enige voorbehouden ter zake te maken.

De overgang van personeel is een zaak van de (oude en nieuwe) concessiehouders. Opdrachtgever is hierbij geen partij.

### **Inschrijving op een gedeelte van de opdracht**

De Opdrachtgever wil de Concessie onderbrengen bij één Concessiehouder. De opdracht bestaat NIET uit percelen en daardoor is inschrijven op een gedeelte van de opdracht NIET toegestaan.

### **Vorm beantwoording**

De Inschrijver dient de in dit Bestek gestelde vragen in de Inschrijving duidelijk en ondubbelzinnig te beantwoorden. De Inschrijver dient alle gevraagde informatie die vermeld is in dit Bestek en de bijlagen van dit Bestek te verstrekken en gelijktijdig met de Inschrijving aan te leveren. Bij de beantwoording van de vragen dient de Inschrijver gebruik te maken van de bij dit Bestek opgenomen Standaardformulieren.

### **Inschrijven conform Bestek**

De Inschrijver dient zijn Inschrijving te baseren op dit Bestek inclusief alle bijlagen behorende bij dit Bestek. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Inschrijving niet verder te

beoordelen indien de Inschrijver gevraagde informatie niet, niet helemaal en/of niet juist heeft aangeleverd. Onder “niet juist” wordt ook verstaan het wijzigen van informatie die door de Opdrachtgever in de (digitale) bijlagen bij dit beschrijvend document aan de Inschrijver is verschaft.

### **Mogelijk ontbrekende informatie en controle**

Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan de Opdrachtgever besluiten om het gebrek aan overgelegde gegevens te laten herstellen, afhankelijk van de ernst van het gebrek. De opdrachtgever is daartoe op geen enkele manier verplicht.

De Opdrachtgever behoudt zich tevens het recht voor, om aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving of andere informatie te vragen. Dit is ter uitsluitende beoordeling door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is daartoe op geen enkele manier verplicht.

Alle informatie die door de Inschrijver ter beschikking wordt gesteld, kan door de Opdrachtgever op juistheid worden gecontroleerd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om alle gegevens die afkomstig zijn van derden op juistheid te controleren door deze derden te benaderen.

Een Inschrijver die in zijn Inschrijving onjuiste informatie verstrekt kan door Opdrachtgever worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

### **Gestanddoeningstermijn**

De Inschrijving dient tot minimaal 6 maanden na de openingsdatum van de Inschrijvingen gestand te worden gedaan en onherroepelijk te zijn. De Inschrijving van de Inschrijver wordt aangemerkt als een onherroepelijk aanbod.

De gestanddoeningstermijn voor de door de Inschrijver aan te bieden Opties (zie hoofdstuk B.8) kan afwijken en is als volgt:

Optie	Gestanddoeningstermijn na openingsdatum Inschrijvingen
G5a Extra budget nodig pluspakket	6 maanden
G5b Uitbreiding trein	10 jaar
G5c Nachtbus	6 maanden
G5d Tarieven P+R Waalsprinter	1 jaar
G5e Arnhem Card	1 jaar
G5f Goedkoop (“Gratis”) OV 65+ Nijmegen	1 jaar
G5g Gratis OV buurtbus 164	1 jaar
G5h Waterstof	6 maanden

Concessie C2013 - Bestek

Opdrachtgever kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een dergelijk verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op gunning van de opdracht ontlenen.

## **B7 Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria**

### **Algemeen**

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van de geschiktheidscriteria. De Stadsregio Arnhem Nijmegen behoudt zich het recht voor om, naast de informatie als gevraagd in de standaardformulieren, nadere bewijsstukken te verlangen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met wat in de Inschrijving is gesteld, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Om vergissingen bij het overnemen van de door de Inschrijver aangereikte gegevens te voorkomen, wordt Inschrijver verzocht bij de invulling c.q. beantwoording de hierna aangegeven nummering van de verlangde bijlagen geheel over te nemen. Inschrijver dient de aangegeven standaardformulieren over te nemen en te gebruiken.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de juistheid van de door Inschrijver overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens nader te onderzoeken.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht, en de (technische) bekwaamheid van Inschrijver aan een nader onderzoek te onderwerpen.

Inschrijver verklaart geen bezwaar te hebben tegen, en de volle medewerking te verlenen aan, een nader onderzoek door de Opdrachtgever naar Inschrijvers financiële economische draagkracht, vakkundigheid, efficiency, betrouwbaarheid en technische uitrusting.

Inschrijver dient daartoe de in Bijlage E.5 vermelde verklaring in te vullen en achter tabblad 2 bij zijn Inschrijving te voegen.

De gegevens die ingevolge dit hoofdstuk zijn overlegd maken integraal deel uit van de ingediende Inschrijving.

Nadat is gecontroleerd of de Inschrijvingen voldoen aan de formele/administratieve voorwaarden en de compleetheit van de Inschrijving, worden de Inschrijvingen beoordeeld op de uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria. Alle hier genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria hebben een "uitsluitend karakter". Het van toepassing zijn van een uitsluitingsgrond en/of het niet voldoen aan een geschiktheids criterium met een uitsluitend karakter betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

Als de onderneming, of consortium van ondernemingen tezamen, niet aan deze criteria kan voldoen heeft het geen zin om een Inschrijving te doen. Inschrijvingen van Inschrijvers die niet aan deze geschiktheidscriteria voldoen, worden niet (verder) in behandeling genomen.

### **Gegevens met betrekking tot de organisatie**

Indien de Inschrijver een concern betreft, dan dient duidelijk te worden aangegeven of het concern inschrijft, of dat één van de onderliggende (werk)maatschappijen inschrijft. Er is sprake van een concern/holding wanneer een aantal ondernemingen als een economische eenheid onder een gemeenschappelijke leiding optreedt. De band tussen hen komt gewoonlijk tot uitdrukking door kapitaaldeelname. Er bestaat een relatie tussen het kapitaal van twee vennootschappen indien bijvoorbeeld een holding deelneemt in het kapitaal van een

werkmaatschappij. Indien een (dochter)onderneming zich beroept op gegevens van het concern/holding, dan dient dit te worden vermeld.

Voor de invulling van bepaalde geschiktheidscriteria kan een Inschrijver een beroep doen op de middelen/draagkracht/bekwaamheid van een derde, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die derde. Dit kan een holding of onderaannemer zijn, maar ook enige andere natuurlijke of rechtspersoon. Hieronder staat per criterium aangegeven of een beroep kan worden gedaan op een derde, en zo ja, welke bewijsmiddelen in dat verband moeten worden overgelegd.

De Inschrijver dient achter tabblad 2 van de Inschrijving een aantal gegevens aan te leveren met betrekking tot de eigen organisatie, het bedrijfsprofiel en eventuele samenwerkende partijen. Deze gegevens staan vermeld in een Standaardformulier, welke als Bijlage E.6. bij dit Bestek is gevoegd. De gegevens dienen in dit Standaardformulier te worden ingevuld. Het is toegestaan bijlagen aan het Standaardformulier toe te voegen.

### **Combinatievorming en onderaanneming**

#### *Combinatievorming*

Combinaties van dienstverleners mogen inschrijven. Combinaties zullen op basis van de in dit hoofdstuk aan te leveren informatie worden beoordeeld als één Inschrijver. De Inschrijver dient duidelijk te vermelden welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie worden uitgevoerd. Daarnaast is het van belang dat de Inschrijver aangeeft wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de Opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Concessie.

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dient ieder lid van de combinatie een verklaring te ondertekenen en in te leveren ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele opdracht. Dit gebeurt volgens het standaardformulier in Bijlage E.7. Inschrijver dient deze verklaring in te voegen achter tabblad 2.

Tevens dient, indien de Inschrijver een combinatie is, ieder lid van de combinatie voor zich de in dit hoofdstuk gevraagde bescheiden te overleggen, tenzij dit anders aangegeven staat.

Na Inschrijving is wijziging van de samenstelling van een combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Opdrachtgever kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

#### *Hoofd- en onderaanneming*

Wanneer de Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht gebruikmaakt van onderaannemers of zich beroept op de technische bekwaamheid van zijn onderaannemers, dient de Inschrijver in zijn Inschrijving expliciet aan te geven voor welk deel de onderaannemer zal worden ingeschakeld. De Inschrijver dient een verklaring te overleggen voor welke delen van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidscriteria hij gebruik maakt van onderaannemer(s) en deze in te voegen achter tabblad 2.



De Inschrijver dient ten aanzien van iedere onderaannemer de voor in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden gevraagde bescheiden met betrekking tot de uitsluitingsgronden te overleggen.

Voor zover de Inschrijver zich in het kader van de geschiktheidscriteria beroept op de middelen/ervaring van een onderaannemer, dient dit duidelijk in de Inschrijving te worden vermeld en dient de Inschrijver de gevraagde bescheiden t.b.v. deze geschiktheidscriteria ook ten aanzien van de desbetreffende onderaannemer bij Inschrijving te overleggen.

In het geval de Inschrijver zich niet beroept op de technische bekwaamheid of vergunningen van een onderaannemer, dienen de in dit hoofdstuk genoemde bescheiden t.b.v. de uitsluitingsgronden en de inschrijving nationale beroeps- of handelsregister, verzekeringsbewijs, verklaring art. 23, 48 en 109 Wp2000 van deze onderaannemer uiterlijk bij de start van de exploitatie te worden overgelegd.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.

### **Uitsluitingsgronden**

Deze eisen gelden voor iedere Inschrijver, iedere combinant en iedere onderaannemer.

#### *Verklaring artikel 45 Bao*

De als Bijlage E.8 opgenomen verklaring inzake artikel 45 Bao dient door de Inschrijver rechtsgeldig te worden ondertekend en bij de Inschrijving te worden gevoegd achter tabblad 3. Door het ondertekenen van deze verklaring geeft de Inschrijver aan dat de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 45 Bao, respectievelijk artikel 45 Richtlijn 2004/18/EG op het moment van Inschrijving niet op de organisatie/onderneming van toepassing zijn.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in een latere fase de Inschrijver alsnog te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in de verklaring is gesteld, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure. Indien de verklaring ten aanzien van een onderaannemer onjuist blijkt, kan de Inschrijver worden uitgesloten en mag in elk geval geen gebruik gemaakt worden van de bewuste onderaannemer.

### **Geschiktheidscriteria**

De geschiktheidscriteria worden gebruikt om de geschiktheid van een Inschrijver te beoordelen. Per criterium is aangegeven welke betrokkenen daaraan moeten voldoen en of al dan niet een beroep kan worden gedaan op derden.

#### *Inschrijving nationale beroeps- of handelsregister*

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/handelsregister toe te voegen. De Inschrijver dient dit bewijs in zijn Inschrijving in te voegen achter tabblad 4.

Ingeval van Inschrijving door een combinatie, dient van alle Combinanten een bewijs van Inschrijving te worden overgelegd.

Indien Inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer en/of voor de invulling van de geschiktheidscriteria een beroep doet op de draagkracht/bekwaamheid van een derde, dient ook van de onderaannemer/derde een bewijs van inschrijving te worden overgelegd.

#### *Vergunningen*

De Inschrijver dient een kopie van de aan hem verstrekte i) communautaire vergunning, zoals bedoeld in artikel 4 van de Wp2000 en ii) bedrijfsvergunning voor spoorwegondernemingen, als bedoeld in artikel 28 Spoorwegwet toe te voegen aan de Inschrijving. Bij Inschrijving door een combinatie of met gebruikmaking van onderaannemers, geldt dat de vergunningen moeten zijn verleend aan de onderneming die daadwerkelijk openbaar vervoer per bus (en auto) cq. trein zal gaan uitvoeren.

Indien de Inschrijver niet beschikt over de genoemde vergunning(en), dan kan als alternatief een eigenverklaring overlegd worden waarin de Inschrijver aannemelijk maakt dat deze voor aanvang van de exploitatie zal beschikken over de genoemde vergunning(en). De Inschrijver dient deze verklaring te voorzien van een argumentatie. In deze argumentatie geeft de Inschrijver aan op welke wijze en volgens welk tijdpad de vergunning(en) verkregen gaat/gaan worden. De Inschrijver dient uiterlijk op de dag van start van de exploitatie (09 december 2012) te beschikken over de genoemde vergunning(en). In de argumentatie dient de Inschrijver in ieder geval aan te tonen dat hij voldoet aan de wettelijk gestelde eisen ter verkrijging van de bedoelde vergunning(en).

Indien een Inschrijver een dergelijke eigenverklaring indient, kan de Opdrachtgever advies inwinnen bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Indien, na inwinnen van dit advies, getwijfeld wordt aan de argumentatie in de verklaring zal nogmaals om een toelichting van de Inschrijver worden gevraagd. Indien deze toelichting niet toereikend is, naar oordeel van de Opdrachtgever, zal de Inschrijver uitgesloten worden van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

Voor de Inschrijver staat het Ministerie van Infrastructuur en Milieu ter beschikking als aanspreekpunt voor vergunningverlening.

De kopie van de vergunningen danwel de eigenverklaring dient achter tabblad 4 te worden gevoegd.

#### *Toegangsovereenkomst / Veiligheidsattest*

Kader voor de dienstverlening van ProRail vormt de Spoorwegwet en daaraan gerelateerde wetgeving. Conform deze regelgeving is de dienstverlening van ProRail en de manier waarop deze dienstverlening verkregen kan worden, verwoord in de Netverklaring (<http://www.prorail.nl/Vervoerders/Pages/Netverklaring.aspx>).

De Inschrijver dient bij aanvang van de exploitatie (09 december 2012) te beschikken over een veiligheidsattest voor het personenvervoer per trein op het baanvak Arnhem - Doetinchem. Het veiligheidsattest wordt afgegeven door de Inspectie Verkeer en Waterstaat Divisie Rail. De eisen waaraan voldaan moet worden voor het verkrijgen van een veiligheidsattest zijn beschreven in normbladen ([http://www.ivw.nl/onderwerpen/rail/spoorwegen/wet\\_en\\_regelgeving/voertuigen/](http://www.ivw.nl/onderwerpen/rail/spoorwegen/wet_en_regelgeving/voertuigen/)).

De Inschrijver dient, uiterlijk bij aanvang van de exploitatie op 09 december 2012, te beschikken over een toegangsovereenkomst, inclusief een veiligheidsattest voor het personenvervoer per trein op het desbetreffende baanvak. Bij Inschrijving door een combinatie of met gebruikmaking van onderaannemers, geldt dat de toegangsovereenkomst, inclusief het veiligheidsattest moet zijn, dan wel worden, verleend aan de onderneming die daadwerkelijk het treinvervoer zal gaan uitvoeren. Hiertoe dient de Inschrijver bij de Inschrijving een toegangsovereenkomst, inclusief een veiligheidsattest voor het personenvervoer per trein op het betreffende baanvakken dan wel een eigenverklaring te overleggen waarin de Inschrijver aannemelijk maakt dat deze voor tijdstip van start uitvoering van de Concessie zal voldoen aan de in de toegangsovereenkomst met bijbehorende voorwaarden genoemde vereisten, zoals het beschikken over het veiligheidsattest. De Inschrijver dient deze verklaring te voorzien van een argumentatie. In deze argumentatie geeft de Inschrijver aan op welke manier en volgens welk tijdpad de toegangsovereenkomst en het veiligheidsattest verkregen gaan worden. Indien een Inschrijver een dergelijke eigenverklaring indient, kan de Concessieverlener advies inwinnen bij ProRail en/of IVW. Indien, na inwinnen van dit advies, getwijfeld wordt aan de argumentatie in de verklaring zal nogmaals om een toelichting worden gevraagd. Indien deze toelichting niet toereikend is, naar oordeel van de Concessieverlener, kan de Inschrijver uitgesloten worden van deelneming aan de aanbestedingsprocedure. De eigenverklaring dient betrekking te hebben op de treindiensten waarvoor de Concessie wordt verleend.

Een kopie van de toegangsovereenkomst en het veiligheidsattest of een eigenverklaring dient achter tabblad 4 te worden gevoegd.

Bij de Inschrijving levert de Inschrijver daarnaast een brief van ProRail aan de Inschrijver waarin ProRail verklaart dat de plannen van de Inschrijver reëel en haalbaar zijn. In deze brief wordt ingegaan op de wijze waarop de Inschrijver materieel wil stallen, tanken en onderhouden, het kwaliteitsniveau dat de Inschrijver levert en aanvullende diensten die de Inschrijver afneemt bij ProRail (bijvoorbeeld met betrekking tot reisinformatie en chipkaart). De brief van ProRail dient achter tabblad 4 van de Inschrijving te worden gevoegd.

#### *Bankgarantie*

Tot zekerheidstelling in de nakoming van zijn verplichtingen dient de Inschrijver bij zijn Inschrijving een bereidverklaring van een in één der Lidstaten van de EU gevestigde handelsbank te overleggen, waarin is aangegeven, dat deze bank in geval van gunning van de Concessie de in bijlage E.9 als model opgenomen bankgarantie binnen 35 werkdagen na gunning, of zoveel later als Opdrachtgever aangeeft, zal overleggen met een omvang van € 8.000.000,- geldig vanaf het moment van afgifte tot maximaal 12 maanden na afloop / beëindiging van de Concessie.

De Inschrijver dient de bereidverklaring achter tabblad 4 toe te voegen.

De bereidverklaring dient te zijn gericht aan Opdrachtgever en dient te verwijzen naar de Inschrijver. Een beroep op derden is in dit verband niet aan de orde.

#### *Verzekering*

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een bewijs van adequate verzekering voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid toe te voegen: Een adequate verzekering dient voor zover deze

betrekking heeft op spoorvervoer minimaal te voldoen aan de eisen die worden gesteld in het Besluit bedrijfsvergunning en veiligheidsattest hoofdspoorwegen en heeft een dekking van ten minste 10 miljoen euro per gebeurtenis. Een adequate verzekering dient voor zover deze betrekking heeft op busvervoer minimaal Nederland als dekkinggebied te hebben en een dekkingsbedrag van ten minste 2,5 miljoen euro per gebeurtenis met een limiet van minimaal 10 miljoen euro per verzekeringsjaar. Hiertoe volstaat een kopie van de betreffende verzekeringspolis dan wel verzekeringscertificaat. De Inschrijver dient de kopie van deze polis(sen) in de Inschrijving in te voegen achter tabblad 4.

Indien de Inschrijver nog niet over een adequate verzekering beschikt, volstaat een verklaring van een verzekeraar dat deze bereid is met de Inschrijver een adequate verzekering af te sluiten, indien de Concessie aan de Inschrijver wordt gegund. De Inschrijver dient in dat geval binnen 10 werkdagen na gunning de verzekering af te sluiten en deze moet uiterlijk op de dag van start van de exploitatie (09 december 2012) ingaan.

Het bewijs van verzekering dient te worden overgelegd door iedere Inschrijver/combinant/onderaannemer die onder de Concessie vervoer zal gaan uitvoeren.

Voor de invulling van dit criterium kan geen beroep worden gedaan op de verzekering van een derde.

#### *Financiële en economische draagkracht*

Bij de Inschrijving dient te worden meegezonden balansen of balansuittreksels alsmede een verklaring van de totale omzet van de onderneming van Inschrijver van de laatste drie (3) jaar, alsmede financiële gegevens op grond waarvan onderstaande ratio berekend kan worden. De jaarrekeningen van het jaar 2007, 2008 en 2009 dienen bijgevoegd te worden. Deze balansen (of uittreksels ervan) alsmede de financiële gegevens (jaarrekeningen) dienen te zijn voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. Hiertoe dient tevens het standaardformulier in Bijlage E.10 ingevuld en ondertekend te worden. Al deze bescheiden worden achter tabblad 4 toegevoegd.

Op basis van de opgegeven cijfers wordt een (gewogen) gemiddelde jaarlijkse omzet berekend aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Gem. omzet} = ((\text{Omzet}2007 \times 1) + (\text{Omzet}2008 \times 2) + (\text{Omzet}2009 \times 3)) / 6$$

De Inschrijver voldoet aan de eis van financiële en economische draagkracht als de gewogen gemiddelde jaarlijkse omzet minimaal 100 miljoen euro exclusief BTW bedraagt.

Voor de invulling van dit criterium kan de Inschrijver een beroep doen op de draagkracht van een derde. In dat geval dient - naast de gevraagde balansen of balansuittreksels van die derde - een aansprakelijkheidsverklaring bijgevoegd te worden, waaruit blijkt dat de derde partij zich bij een gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de te verlenen Concessie voortvloeien. De verklaring dient door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend. In Bijlage E.12 is een derdeverklaring opgenomen. De Inschrijver dient, indien van toepassing, deze verklaring bij zijn Inschrijving te voegen achter tabblad 4. Conform artikel 52 Bao kan Opdrachtgever van een Inschrijver een nadere toelichting verlangen bij de hierboven genoemde bescheiden.

Indien Inschrijver een combinatie is worden voor de berekening van de omzet de omzetcijfers van alle combinatieleden bij elkaar opgeteld, waarbij ten minste één van de combinanten een gewogen gemiddelde jaarlijkse omzet van minimaal 50 miljoen euro exclusief BTW heeft, en de sommatie der combinanten een gewogen gemiddelde jaarlijkse omzet van minimaal 100 miljoen euro exclusief BTW.

#### *Technische bekwaamheid*

De Inschrijver dient te beschikken over voldoende kennis, ervaring, capaciteit en organisatievermogen om de Concessie op vakkundige wijze te kunnen uitvoeren. De Inschrijver dient daartoe te kunnen aantonen te beschikken over een toereikende organisatie en over voldoende personeel van diverse disciplines om de opdracht op een goede en tijdige wijze uit te voeren. Het in te zetten verantwoordelijk en leidinggevend personeel (directie en managementteam) dient over voldoende vakbekwaamheid (in ieder geval in organisatorische zin en op gebied van personenvervoer) te beschikken.

CV's:

Inschrijver dient CV's van het betrokken verantwoordelijk en leidinggevend personeel (directie en managementteam, voor zover op dit moment bekend) bij te voegen bij de Inschrijving achter tabblad 4. Meer in het bijzonder dienen CV's te worden overlegd van de volgende personen:

1. Implementatiemanager: Inschrijver dient een CV te overleggen van de persoon die namens Inschrijver eindverantwoordelijk zal zijn voor de implementatie van de Concessie. Uit de overgelegde CV dient te blijken dat de betreffende persoon ten minste één keer eerder eindverantwoordelijk is geweest voor de succesvolle implementatie van een concessie voor openbaar vervoer per bus en trein. (Eventueel mag Inschrijver twee CV's overleggen: één van de eindverantwoordelijke voor de implementatie van openbaar vervoer per bus, en één van de eindverantwoordelijke voor de implementatie van openbaar vervoer per trein.)
2. Concessiemanager/accountmanager: Inschrijver dient een CV te overleggen van de persoon die tijdens de uitvoering van de Concessie aanspreekpunt zal zijn voor Opdrachtgever. Uit de overgelegde CV dient te blijken dat de eindverantwoordelijke beschikt over ervaring op het gebied van concessie management.

Referenties:

De Inschrijver maakt bij zijn Inschrijving aannemelijk dat hij voor het kunnen uitvoeren van de opdracht over voldoende kennis, ervaring, capaciteit en organisatievermogen beschikt.

De Inschrijver dient hiervoor ten minste te overleggen:

- 1 a) relevante referentie(s) inzake één of meerdere opdrachten van dienstverlening op het gebied van lijngebonden openbaar vervoer per bus met een totale omzet van minimaal 35 miljoen euro per jaar.

én

b) één relevante referentie inzake een opdracht van dienstverlening op het gebied van openbaar vervoer per trein met een minimum omzet van 2,5 miljoen euro per jaar.

óf

2. één relevante referentie inzake een opdracht van dienstverlening op het gebied van openbaar vervoer met zowel bus als trein met een minimum omzet van 37,5 miljoen euro per jaar.

Indien de Inschrijver gebruik wenst te maken van de technische bekwaamheid van een derde, dient de Inschrijver aan te tonen dat hij bij de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk kan beschikken over voor de uitvoering van de opdracht benodigde technische middelen (waaronder begrepen de kennis en ervaring) van deze derde. Daartoe dient Inschrijver - naast een referentie van de betreffende derde - een door de derde ondertekende garantieverklaring conform Bijlage E.12 in te dienen.

De referentie(s) dient (dienen) betrekking te hebben op activiteiten die op het moment van uitbrengen van de Inschrijving niet langer dan drie (3) jaar geleden zijn uitgevoerd of in uitvoering zijn. De Inschrijver dient voor de referentie(s) het format zoals weergegeven in bijlage E.11 te gebruiken. De referentie(s) dient (dienen) in de Inschrijving te worden ingevoegd achter tabblad 4.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om direct – zonder tussenkomst van de Inschrijver – bij de referent(en) informatie in te winnen.

## B8 Toetsings- en gunningscriteria

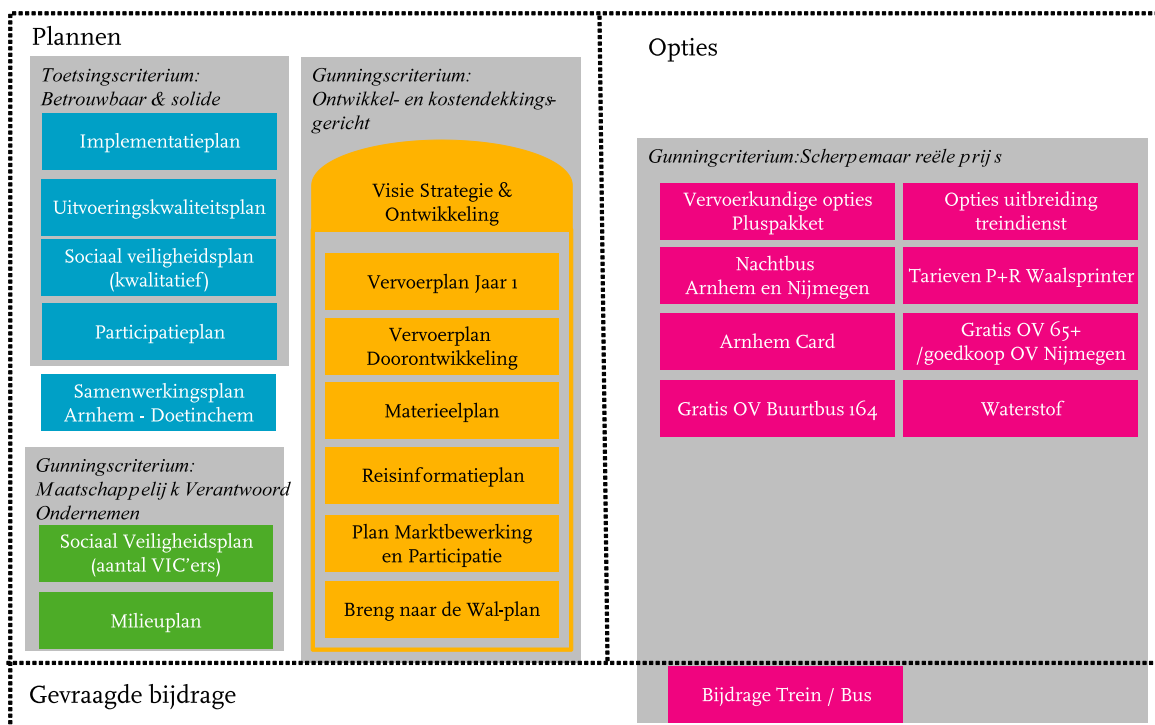
De Inschrijvingen die voldoen aan de in B.6 gestelde administratieve voorwaarden, en die niet terzijde zijn gelegd op grond van de in B.7 genoemde uitsluitingsgronden of geschiktheidscriteria, worden inhoudelijk getoetst op vier toetsingscriteria. De Inschrijvingen die voldoen aan de toetsingscriteria worden beoordeeld op basis van het criterium de ‘economisch meest voordelige inschrijving’. Dit is de Inschrijving met de beste verhouding tussen **prijs** en **kwaliteit**. Dit is nader uitgewerkt in een aantal toetsings- en gunningscriteria.

### Opzet

Van alle Inschrijvers wordt verwacht dat zij **betrouwbaar en solide** zijn (zie ook de competenties die de stadsregio zoekt in haar Concessiehouder in hoofdstuk B.5). Daarom zijn aan dit doel toetsingscriteria gekoppeld: Inschrijvers die niet aan deze toetsingscriteria voldoen komen niet voor gunning in aanmerking.

Op de overige criteria krijgt u als Inschrijver ruimte zich te onderscheiden van andere Inschrijvers. De wijze waarop de Inschrijver invulling geeft aan deze gunningscriteria is naast de eisen bepalend voor het vervoerproduct dat na implementatie in de Stadsregio Arnhem Nijmegen wordt aangeboden. De criteria zijn als volgt onderverdeeld analoog aan de overige competenties:

- Ontwikkel- en kostendekkinggericht;
- Visie Strategie & Ontwikkeling en onderliggende plannen
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemend;
- Een scherpe maar reële prijs.



*NB: het samenwerkingsplan Arnhem – Doetinchem wordt wel uitgevraagd (zie hoofdstuk C.11), maar is uit het oogpunt van level playing field geen toetsings- of gunningscriterium.*

### **Toetsingscriteria**

In de onderstaande tabel zijn de toetsingscriteria weergegeven, waaraan de Inschrijving moet voldoen om als Inschrijver voor gunning van de Concessie in aanmerking te komen. Het niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in beginsel uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. In het vervolg van deze paragraaf wordt aangegeven welke informatie de Inschrijver moet aanleveren ten behoeve van de beoordeling op de toetsingscriteria T1a tot en met T1d en op welke wijze de Concessieverlener deze informatie zal toetsen dan wel beoordelen.

Toetsingscriterium		Paragraaf
T1a	Implementatieplan	C.3.31 en C.10.2
T1b	Uitvoeringskwaliteit	C.4.3 en C.5.50
T1c	Participatieplan	C.1.11 en C.5.38
T1d	Sociale Veiligheid (plan)	C.9.5 en C.11.33-C.11.35

#### *T1a: Toetsing implementatieplan*

In het implementatieplan omschrijft de inschrijver hoe zij de concessie implementeert. In C.3.31 en C.10.2 worden eisen gesteld aan de inhoud van dit plan.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld. Bij een **onvoldoende** score wordt de Inschrijver uitgesloten en wordt zijn bieding terzijde gelegd.



### **T1a: Toetsing implementatieplan**

De Concessieverlener wil het vertrouwen hebben dat de Inschrijver zonder problemen met de uitvoering van de Concessie kan starten. Het implementatieplan vormt hiervoor de basis. Dit plan wordt als **voldoende** beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- **Planning:** een gedetailleerde planning inclusief voor elke maand van de implementatieperiode uitgewerkte mijlpalen inclusief onderbouwing hoe deze te halen;
- **Specifieke onderwerpen:** er is uitgebreide aandacht voor aanschaf materieel, implementatie DRIS/KAR, overgang personeel en afstemming met de Concessieverlener en andere relevante partijen;
- **Risicoanalyse:** het plan omvat een reële en op elk van de hierboven genoemde onderwerpen een onderbouwde risicoanalyse, inclusief voor elk risico een onderbouwde inschatting van de kans dat het zich voordoet, de mogelijke effecten en haalbare maatregelen om het risico te mitigeren;
- **Probleemloze start:** de Inschrijver naar het oordeel van het beoordelingsteam aannemelijk heeft gemaakt dat de Concessie tijdig overeenkomstig alle daaraan gestelde eisen en wensen in uitvoering zal zijn. Dat wil zeggen, het implementatieplan dient naar het oordeel van het beoordelingsteam voldoende waarborgen te bevatten voor een probleemloze start van de Concessie.

Indien het plan niet voldoet aan deze criteria wordt het als **onvoldoende** beoordeeld.

Het gaat hierbij om een kwalitatieve beoordeling in de vorm van een “expert opinion” die gegeven wordt door een door de Concessieverlener in te stellen beoordelingsteam. Het beoordelingsteam kan ten behoeve van de beoordeling van het implementatieplan het advies inwinnen van een (externe) deskundige.

De biedingen van de inschrijvers zullen op bepaalde onderdelen mede getoetst worden door middel van een door de inschrijvers te houden presentatie ten overstaan van [een deel van] het aanbestedingsteam.

### *T1b: Toetsing uitvoeringskwaliteitplan*

In het uitvoeringskwaliteitplan geeft de Inschrijver aan hoe deze de beloftes uit haar Inschrijving gaat waarmaken. In C.4.3 en C.5.50 worden eisen gesteld aan de inhoud van dit plan.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld. Bij een **onvoldoende** score wordt de Inschrijver uitgesloten en wordt zijn bieding terzijde gelegd.

### **T1b: Toetsing uitvoeringskwaliteitplan**

Het uitvoeringskwaliteitplan wordt als voldoende beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Disruptualiteit tegengaan: uitgebreid maatregelenpakket (bijvoorbeeld reservebussen, bijsturing door verkeersleiding, inzet van taxi's), inclusief onderbouwing welke effecten dit heeft op de betrouwbaarheid van de dienstuitvoering;
- Beloftes aan de reiziger: de Inschrijver garandeert het op tijd aankomen en het halen van aansluitingen en heeft een SMART uitgewerkte compensatieregeling met een genoegdoening die in verhouding staat tot het ongemak;
- Schoonmaak van materieel: aandacht voor schoonmaak van materieel, inclusief een concreet plan hoe dit wordt gemonitord en hierop wordt bijgestuurd;
- Managementinformatie: de Inschrijver levert de Concessieverlener een eenvoudig te begrijpen managementinformatietool met beleidsrelevante informatie. De Inschrijver geeft zelf proactief knelpunten aan en stuurt hierop bij;
- Beheeromgeving DRIS: de Inschrijver maakt inzichtelijk hoe de beheeromgeving DRIS gaat functioneren en maakt aannemelijk dat hij aan de eis van 98 % gevolgde ritten kan voldoen.

Indien het plan niet voldoet aan deze criteria wordt het als **onvoldoende** beoordeeld.

Het gaat hierbij om een kwalitatieve beoordeling in de vorm van een "expert opinion" die gegeven wordt door een door de Concessieverlener in te stellen beoordelingsteam. Het beoordelingsteam kan ten behoeve van de beoordeling van het implementatieplan het advies inwinnen van een (externe) deskundige.

De biedingen van de inschrijvers zullen op bepaalde onderdelen mede getoetst worden door middel van een door de inschrijvers te houden presentatie ten overstaan van [een deel van] het aanbestedingsteam.

### *T1c: Toetsing participatieplan*

In zijn participatieplan beschrijft de Inschrijver hoe hij gaat samenwerken met de Concessieverlener, gemeenten, reizigersorganisaties, personeels(organisaties) en andere relevante organisaties. In C.1.11 en C.5.38 worden eisen gesteld aan de inhoud van dit plan.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld. Bij een **onvoldoende** score wordt de Inschrijver uitgesloten en wordt zijn bieding terzijde gelegd.

### **T1c: Toetsing participatieplan**

Het participatieplan wordt als voldoende beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Voor elk van de in C.1.11 genoemde organisaties is omschreven hoe er mee samengewerkt wordt en hoe dit leidt tot een vruchtbare samenwerking.
- Het personeel en personeelsorganisaties worden betrokken bij het verbeteren van het OV-product. De inschrijver maakt duidelijk hoe deze betrokkenheid bij zal dragen aan tevredener personeel en reizigers.
- De inschrijver kwantificeert zijn eigen inzet (in uren op jaarbasis) in deze samenwerking en onderbouwt dat dit voldoende is om goed te kunnen samenwerken.
- Het plan toont aan dat personeel voldoende opgeleid en getraind wordt om een goede dienstverlening te kunnen leveren, met speciale aandacht voor dienstverlening aan reizigers met een functiebeperking. Bij deze training/opleiding worden ook reizigersorganisaties betrokken.

Indien het plan niet voldoet aan deze criteria wordt het als **onvoldoende** beoordeeld.

Het gaat hierbij om een kwalitatieve beoordeling in de vorm van een “expert opinion” die gegeven wordt door een door de Concessieverlener in te stellen beoordelingsteam. Het beoordelingsteam kan ten behoeve van de beoordeling van het implementatieplan het advies inwinnen van een (externe) deskundige.

De biedingen van de inschrijvers zullen op bepaalde onderdelen mede getoetst worden door middel van een door de inschrijvers te houden presentatie ten overstaan van [een deel van] het aanbestedingsteam.

### *T1d: Toetsing Sociale Veiligheidsplan*

Dit plan omvat maatregelen om sociale veiligheid te vergroten. In het Programma van Eisen worden al hoge eisen gesteld aan sociale veiligheid. In C.9.5 en C.11.33-C.11.35 worden eisen gesteld aan de inhoud van dit plan. De beoordeling van het aantal in te zetten VIC'ers wordt meegenomen bij de gunningscriteria.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld. Bij een **onvoldoende** score wordt de Inschrijver uitgesloten en wordt zijn bieding terzijde gelegd.

### **T1d: Toetsing sociale veiligheidsplan**

Het sociale veiligheidsplan wordt als voldoende beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- **Integrale aanpak sociale veiligheid:** sociale veiligheid is duidelijk een speerpunt bij de uitvoering van de Concessie. De Inschrijver geeft aan hoe sociale veiligheid integraal aangepakt wordt, inclusief monitoring, evaluatie en bijsturing van genomen maatregelen.
- **Personeel:** de Inschrijver biedt een uitgebreid pakket aan trainingen voor het personeel met het oog op sociale veiligheid. Daarnaast wordt voldoende aandacht besteed aan nazorg van het personeel na incidenten;
- **Onderbouwing:** de Inschrijver geeft aan hoe hij omgaat met knelpunten in de sociale veiligheid en onderbouwt hoe hij een verbetering van de sociale veiligheid realiseert.

Indien het plan niet voldoet aan deze criteria wordt het als onvoldoende beoordeeld.

Het gaat hierbij om een kwalitatieve beoordeling in de vorm van een “expert opinion” die gegeven wordt door een door de Concessieverlener in te stellen beoordelingsteam. Het beoordelingsteam kan ten behoeve van de beoordeling van het implementatieplan het advies inwinnen van een (externe) deskundige.

De biedingen van de inschrijvers zullen op bepaalde onderdelen mede getoetst worden door middel van een door de inschrijvers te houden presentatie ten overstaan van [een deel van] het aanbestedingsteam.

*NB: één specifiek onderdeel van Sociale Veiligheid – het aantal VIC’ers – wordt meegenomen bij de gunningscriteria. Dit aantal speelt geen rol bij de beoordeling van dit toetsingscriterium.*

### **Gunningscriteria**

Indien een Inschrijving voldoet aan alle toetsingscriteria en ook overigens geldig is, wordt de Inschrijving beoordeeld op de onderstaande gunningscriteria.

De gunningscriteria zijn onderverdeeld naar de volgende competenties:

- Ontwikkel- en kostendekkingsgericht;
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemend;
- Efficiënt en scherp maar realistisch geprijsd.

Gunningscriteria		Weging (punten)	Beoordeling
<b>Ontwikkel en kostendekkingsgericht</b>			
<i>Vervoeraanbod</i>			
G1	-	Visie Strategie en Ontwikkeling	-
G1	a	Vervoerplan jaar 1	Effectieve DRU’s

Gunningcriteria			Weging (punten)	Beoordeling
G1	b	Vervoerplan Doorontwikkeling	100	Kwaliteit
<i>Marketing</i>				
G2	a	Marktbewerking	100	Kwaliteit
G2	b	Reisinformatieplan	50	Kwaliteit
G2	c	Breng naar de Wal-plan	25	Kwaliteit
<i>Materieel</i>				
G3	a	Materieelplan	25	Kwaliteit
<b>Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen</b>				
G4	a	Sociale veiligheid (fte)	55	Aantal fte
G4	b	Milieuplan	25	Kwaliteit
<b>Subtotaal 1: plannen</b>			<b>615</b>	
<b>Opties</b>				
G5	a	Extra budget nodig Pluspakket	75	Prijs en onderbouwing
G5	b	Uitbreiding trein	10	Prijs en onderbouwing
G5	c	Nachtbus	10	Prijs en onderbouwing
G5	d	Tarieven P+R Waalsprinter	10	Prijs en onderbouwing
G5	e	Arnhem Card	10	Prijs en onderbouwing
G5	f	Goedkoop ("Gratis") OV 65 +	10	Prijs en onderbouwing
G5	g	Gratis OV Buurtbus 164	5	Prijs en onderbouwing
G5	h	Waterstof	20	Prijs en onderbouwing
<b>Subtotaal 2: Opties</b>			<b>150</b>	
<b>Efficiënt maar scherp geprijsd</b>				
G6	a	Totaalprijs bus / auto	190	Prijs
G6	b	Totaalprijs trein	45	Prijs
<b>Subtotaal 3: Prijs</b>			<b>235</b>	
<b>Totaal</b>			<b>1000</b>	

Om per Inschrijver tot een totaalscore op grond van de gunningscriteria te komen, worden de volgende twee stappen doorlopen:

- Bepalen van de score per gunningcriterium;
- Berekenen van de eindscore.

De twee stappen worden hieronder nader toegelicht.

### *Bepalen van de score per gunningscriterium*

De onderdelen van de Inschrijving, die op basis van de gunningscriteria worden beoordeeld, kunnen op twee manieren worden beoordeeld:

- op basis van een kwalitatieve beoordeling (Vervoerplan, Marktbewerking, etc.);
- op basis van een kwantitatieve beoordeling (DRU's, financiële bijdrage, etc.).

Voor ieder gunningscriterium is in het vervolg van dit hoofdstuk vermeld welk gedeelte van de Inschrijving dat betrekking heeft op dat gunningscriterium kwalitatief wordt beoordeeld en welk gedeelte kwantitatief.

Als kwalitatief beoordeeld wordt, dan:

geschiedt de beoordeling door middel van een "expert opinion" die gegeven wordt door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat per kwalitatief gunningscriterium uit meerdere leden die allen deskundig zijn op het gebied van het openbaar vervoer. Het beoordelingsteam kent een beoordeling toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver bij zijn Inschrijving ingediende informatie voor het betreffende gunningscriterium. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de volgende waarderingschaal:

De scores voor de plannen en kwaliteitscriteria worden door de leden van het beoordelingsteam beoordeeld met:

- Uitstekend (score 10): 100 % van het maximale aantal punten wordt toegekend;
- Goed (score 7): 70 % van het maximale aantal punten wordt toegekend;
- Redelijk (score 3): 30 % van het maximale aantal punten wordt toegekend
- Minimaal (score 0): 0 % van het maximale aantal punten wordt toegekend.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen ieder criterium eerst individueel, waarna zij in vergadering tot een unaniem oordeel over het betreffende oordeel komen. Het beoordelingsteam kan, in die gevallen waar dit expliciet bij het betreffende gunningscriterium is vermeld, ten behoeve van de beoordeling van delen van de ingediende informatie het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

Opdrachtgever is gerechtigd - doch nimmer verplicht - van Inschrijver een (nadere) toelichting bij (onderdelen van) zijn Inschrijving te verlangen. Een dergelijke toelichting door Inschrijver maakt deel uit van de Inschrijving, en zal door het Beoordelingsteam bij de beoordeling worden betrokken.

Als kwantitatief beoordeeld wordt, dan:

geschiedt de beoordeling middels een systematiek die per gunningscriterium apart is beschreven in de tekstkaders. De score die de Inschrijver krijgt middels die systematiek wordt niet afgerond (in rekenvoorbeelden hieronder zijn de scores in verband met de leesbaarheid wel afgerond).

### *Berekenen van de eindscore*

Na beoordeling op de verschillende criteria worden per Inschrijver alle behaalde gunningpunten opgeteld. De Concessie wordt gegund aan de Inschrijver met het hoogste aantal gunningpunten, conform de in hoofdstuk B.5 beschreven procedure.

## Omschrijving individuele gunningscriteria

### *G1-: Beoordeling Overkoepelende Strategie- en Ontwikkelingsvisie*

Inschrijver levert een visie op de ontwikkeling van het OV-product in de stadsregio conform de eisen gesteld in C.1.2. Dit plan wordt niet op zichzelf beoordeeld. Wel wordt elk van de onderliggende plannen (G1a tot en met G3a) mede beoordeeld op de integraliteit met deze visie.

### *G1a: Beoordeling Vervoerplan Jaar 1*

In deze en de volgende paragrafen staat per criterium beschreven wat de Inschrijver moet aanleveren voor beoordeling en hoe het beoordelingsteam tot een score komt. De inhoudelijke inbedding van de plannen is te vinden in het programma van eisen (deel C).

Gunningcriterium G1a omvat het Vervoerplan Jaar 1. In hoofdstuk C.3 worden eisen gesteld aan de inhoud van dit plan.

In de tekst omschrijft de Inschrijver welke wijzigingen / uitbreidingen t.o.v. het Basispakket worden aangeboden en waarom. Per wijziging / uitbreiding (of cluster van wijzigingen / uitbreidingen) wordt gecalculeerd tot welke mutatie in DRU's dit leidt. In de bijlage wordt dit uitgewerkt naar een Dienstregeling, een lijnennetkaart en een calculatie van het aantal DRU's conform Standaardformulier E.13. NB: bij de calculatie van DRU's wordt gerekend met factoren voor de inzet van bepaalde typen materieel:

- Buurtbus: 40%
- Auto: 50%
- Bus: 100%
- Gelede / dubbelgelede bus: 100%
- Trolleybus: 120%

Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van effectieve DRU's. Dit wordt bepaald aan de hand van de volgende subcriteria:

- G1a1 Aanbod DRU's: het aantal DRU's dat wordt aangeboden bovenop het minimum. Dit minimum is gelijk aan het aantal DRU's in het Basispakket (zie bijlage D.12), te weten 861.370 Het aangeboden aantal DRU's ligt maximaal 3 % hoger dan het aantal DRU's van het Basispakket, te weten (afgerond) 887.211;
- G1a2: Effectiviteit extra DRU's.

Het begrip *effectiviteit* wordt hier gebruikt om aan te geven dat het de Concessieverlener niet alleen om extra DRU's gaat, maar dat de effectiviteit m.b.t. door de stadsregio gewenste ontwikkelrichting van deze DRU's ook wordt meegenomen. Het aantal DRU's wordt kwantitatief beoordeeld. De effectiviteit van de extra aangeboden DRU's wordt kwalitatief beoordeeld.

### Beoordeling G1a

G1a wordt kwantitatief beoordeeld. Op basis van de score voor de hoeveelheid aangeboden DRU's (G1a1) en de kwaliteit van de extra DRU's in procenten (G1a2) wordt de score voor G1a conform de volgende formule berekend:

$$Score\ G1a = Score\ G1a1 \times Score\ G1a2$$

De gehanteerde formule belooft het om extra DRU's zo goed als mogelijk in te zetten.

### Rekenvoorbeeld G1a

Als bijvoorbeeld een score van 100 wordt behaald voor het aantal DRU's en de effectiviteit van de extra DRU's is uitstekend (100%), dan is de totaalscore voor G1a een 100. Als de effectiviteit echter als minimaal (0%) wordt beoordeeld, dan is de totaalscore voor G1a een 0.

#### *G1a1: Kwantitatieve beoordeling Vervoerplan Jaar 1*

### Beoordeling G1a1

Het aanbod DRU's wordt kwantitatief beoordeeld. Op basis van de hoeveelheid aangeboden DRU's wordt het aantal toe te kennen punten als volgt bepaald:

De score voor G1a1 wordt berekend op grond van de volgende formule::

$$Score\ G1a1 = 235 \times \frac{Aangeboden\ DRU's - 861.370}{25.841}$$

Het is de Inschrijver niet toegestaan om minder DRU's aan te bieden dan 861.370. Het is de Inschrijver toegestaan om meer DRU's aan te bieden dan 887.211, maar dat levert niet meer punten op.

### Rekenvoorbeeld G1a1

Als een Inschrijver bijvoorbeeld 861.370 DRU's aanbiedt, dan is de score voor G1a1 een 0. Als een Inschrijver 870.000 DRU's aanbiedt, dan is de score voor G1a1 78,482 punten.

#### *G1a2: Beoordeling effectiviteit extra DRU's Vervoerplan Jaar 1*

### Beoordeling G1a2

Het vervoerplan wordt als **uitstekend** (100 %) beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Er is een duidelijke samenhang tussen het plan, de beleidsdoelen van Opdrachtgever (zie deel A en bijlage D.49) en de overkoepelende Visie Strategie en Ontwikkeling.
- Er is een deugdelijke onderbouwing van de haalbaarheid en de te verwachten effecten van de keuze.
- Elke wijziging / cluster van wijzigingen in het Vervoerplan ten opzichte van het Basispakket heeft een positief effect op één of meer van onderstaande thema's:
  - Het verhogen van de kostendeckingsgraad, en/of:



- Het vanzelfsprekend maken van OV en/of:
- De ontwikkeling van de door de stadsregio benoemde HOV-assen, en/of:
- Een betere aansluiting tussen bus en trein, en/of:
- Verminderen van paralleliteit tussen bus en trein, en/of:
- Een betere ontsluiting van bedrijventerreinen, en/of;
- Het invullen van wensen van gemeenten uit het Pluspakket.
- Alle wijzigingen tezamen hebben positieve effecten op alle hierboven genoemde thema's.

Het plan wordt als **minimaal** (0 %) beoordeeld als het aan geen of vrijwel geen van deze criteria voldoet.

Als het plan deels aan de criteria voldoet wordt een tussenliggende score toegekend (redelijk 30 % of goed 70 %). De beoordelingscommissie weegt hierbij af of het totaal aan wijzigingen tenminste grotendeels ten goede komt van de hierboven genoemde thema's en dit deugdelijk onderbouwd is. Wanneer dit het geval is, wordt de score 'goed' (70%) toegekend. Indien slechts aan een minderheid van de hierboven genoemde thema's aantoonbaar wordt bijgedragen wordt de score 'redelijk' (30 %) toegekend.

De biedingen van de inschrijvers zullen op bepaalde onderdelen mede getoetst worden door middel van een door de inschrijvers te houden presentatie ten overstaan van [een deel van] het aanbestedingsteam.

#### *G1b: Beoordeling Vervoerplan doorontwikkeling*

In het Vervoerplan Doorontwikkeling geeft de Inschrijver aan welke visie hij heeft op de ontwikkeling van het openbaar vervoer na het eerste jaar van de concessie. Op de voor de stadsregio relevante thema's specificceert de Inschrijver welke ontwikkeling hij voor zich ziet tijdens de gehele looptijd van de concessie.

Op elk thema moet de Inschrijver bovendien concrete verbetervoorstellen doen vanaf het tweede jaar die de Inschrijver zal realiseren binnen de door hem gevraagde prijs. Het gaat hierbij dus om extra DRU's zonder dat de exploitatiebijdrage stijgt, maar die betaald kunnen worden uit stijgende reizigersopbrengsten. Hiertoe dient tevens standaardformulier E.14 bijgevoegd te worden.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld.

#### **Beoordeling G1b**

Het vervoerplan wordt als **uitstekend** beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Er is een duidelijke samenhang tussen het plan, de beleidsdoelen van de stadsregio en de overkoepelende Visie Strategie en Ontwikkeling.
- Er is een deugdelijke onderbouwing van de haalbaarheid en de te verwachten effecten van gemaakte keuzes.
- Er wordt een heldere ontwikkelrichting neergelegd die bij uitvoering aantoonbaar bij zal dragen:

- Het verhogen van de kostendeckingsgraad, en/of:
- Het vanzelfsprekend maken van OV en/of:
- De ontwikkeling van de door de stadsregio benoemde HOV-assen, en/of:
- Een betere aansluiting tussen bus en trein, en/of:
- Verminderen van paralleliteit tussen bus en trein, en/of:
- Een betere ontsluiting van bedrijventerreinen, en/of;
- Het invullen van wensen van gemeenten uit het Pluspakket.
- De Inschrijver zelf één relevant thema agendeert voor de doorontwikkeling en middels een deugdelijke onderbouwing duidelijk maakt waarom dit thema relevant is en waarom de door de Inschrijver genoemde ontwikkelrichting de juiste is.
- De Inschrijver elk jaar van de concessie minimaal 0,4 % meer DRU's aanbiedt dan het jaar ervoor, binnen de gevraagde exploitatiebijdrage voor jaar 1.

Het plan wordt als **minimaal** (0%) beoordeeld als het aan geen van deze criteria aantoonbaar voldoet.

Als het plan deels aan de criteria voldoet wordt een tussenliggende score toegekend (redelijk 30 % of goed 70 %). De beoordelingscommissie weegt hierbij af of de ontwikkelrichting tenminste grotendeels ten goede komt van de hierboven genoemde thema's, dit deugdelijk onderbouwd is en er jaarlijks tenminste 0,1 % meer DRU's worden aangeboden. Wanneer dit het geval is, wordt de score 'goed' (70%) toegekend. Indien slechts aan een minderheid van de hierboven genoemde thema's aantoonbaar wordt bijgedragen wordt de score 'redelijk' (30 %) toegekend.

De biedingen van de inschrijvers zullen op bepaalde onderdelen mede getoetst worden door middel van een door de inschrijvers te houden presentatie ten overstaan van [een deel van] het aanbestedingsteam.

#### *G2a: Beoordeling Marktbewerking*

In het marktwerkingsplan werkt de Inschrijver vanuit haar overkoepelende visie concrete voorstellen uit voor marktbewerking en promotie voor het eerste jaar, inclusief planning, de middelen die geïnvesteerd worden en een onderbouwde schatting van de opbrengsten. Ook geeft de Inschrijver aan hoe hij zich positioneert in de samenleving en bijvoorbeeld doelgroepen als ouderen, mensen met een functiebeperking en scholieren betreft.

### Beoordeling G2a

Het marktwerkingsplan wordt als **uitstekend** beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Er is een duidelijke samenhang tussen het Marktwerkingsplan, de beleidsdoelen van de stadsregio en de overkoepelende Visie Strategie en Ontwikkeling.
- Er is een deugdelijke onderbouwing van de haalbaarheid en de te verwachten effecten van marketingacties.
- De acties en de te verwachten zijn ambitieus maar haalbaar.
- Doelgroepenbeleid: de Inschrijver maakt een logische indeling in doelgroepen en maakt duidelijk hoe hij elke doelgroep benadert en waarom dit gaat leiden tot meer ov-gebruik in die doelgroep.
- De Inschrijver investeert jaarlijks minimaal 1,5 % van de gevraagde exploitatiebijdrage in promotiemaatregelen.
- De Inschrijver heeft in haar afwegingen ook duidelijk oog voor maatschappelijke belangen, zoals (arbeids- en andere participatie) van zwakkeren in de samenleving en probeert het ov-gebruik onder deze groepen te vergroten.

Het plan wordt als **minimaal** (0%) beoordeeld als het aan geen van deze criteria voldoet.

Als het plan deels aan de criteria voldoet wordt een tussenliggende score toegekend (redelijk 30 % of goed 70 %). De beoordelingscommissie weegt hierbij af of de het plan tenminste grotendeels aan de hierboven genoemde criteria voldoet en er minimaal 0,5 % van de gevraagde exploitatiebijdrage in promotiemaatregelen wordt geïnvesteerd. Wanneer dit het geval is, wordt de score 'goed' (70%) toegekend. Indien slechts aan een minderheid van de hierboven genoemde thema's aantoonbaar wordt bijgedragen wordt de score 'redelijk' (30 %) toegekend.

### *G2b: Beoordeling Reisinformatieplan*

In het plan concretiseert de Inschrijver hoe hij de reisinformatie uitvoert. Hij geeft aan hoe hij borgt dat de geëiste reisinformatie vanzelfsprekend is (inclusief voorbeelden van reisinformatie) en hoe hij ervoor zorgt dat de informatie altijd up-to-date is. Ook wordt de Inschrijver geprikkeld om boven de geëiste reisinformatie ook het gebruik van andere communicatiekanalen en –uitingen te benutten.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld.

### Beoordeling G2b

Het reisinformatieplan wordt als **uitstekend** (100%) beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Er is een duidelijke samenhang tussen het Reisinformatieplan, de beleidsdoelen van de stadsregio en de overkoepelende Visie Strategie en Ontwikkeling.
- Er is een deugdelijke onderbouwing van de haalbaarheid en de te verwachten effecten van gemaakte keuzes in het Reisinformatieplan.
- Vanzelfsprekendheid: de reisinformatie is volledig, helder en overzichtelijk. Door een inzichtelijke wijze van presenteren wordt het OV inzichtelijk voor niet-ervaren OV-gebruikers.
- Branding: het merk 'Brengr' is op consistente wijze toegepast.
- Extra reisinformatie bovenop het minimum: De Inschrijver biedt nieuwe vormen van reisinformatie aan bovenop de eisen en geeft aan wat de te verwachten effecten hiervan zijn.
- Reisinformatie via het rijdend personeel: De Inschrijver borgt via training en communicatiemiddelen dat het rijdend personeel de reiziger altijd van (actuele) informatie kan voorzien. Op busstations worden op drukke tijden stewards ingezet.

Het plan wordt als **minimaal** (0%) beoordeeld als het aan geen van deze criteria voldoet.

Als het plan deels aan de criteria voldoet wordt een tussenliggende score toegekend (redelijk 30 % of goed 70 %). De beoordelingscommissie weegt hierbij af of de het plan tenminste grotendeels aan de hierboven genoemde criteria voldoet. Wanneer dit het geval is, wordt de score 'goed' (70%) toegekend. Indien dit niet het geval is, wordt de score 'redelijk' (30 %) toegekend.

### G2c: Beoordeling Brengr naar de Wal

In dit plan beschrijft de Inschrijver hoe zij het merk 'Brengr' zichtbaar wil maken op haltes en haltevoorzieningen. Hij omschrijft een visie op de ontwikkeling van haltes, geeft een ontwerp voor haltes in 'Brengr'-stijl en schrijft een plan van aanpak voor de realisatie van Brengr naar de Wal en de rol die de Inschrijver daarin speelt.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld.

### Beoordeling G2c

Het Brengr naar de Walplan wordt als **uitstekend** (100%) beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Er is een duidelijke samenhang tussen het Brengr naar de Wal-plan, de beleidsdoelen van de stadsregio en de overkoepelende Visie Strategie en Ontwikkeling.
- Er is een deugdelijke onderbouwing van de haalbaarheid en de te verwachten effecten van gemaakte keuzes in het Brengr naar de Wal-plan
- Halte-ontwerp: De Inschrijver werkt het merk 'Brengr' op consequente wijze uit tot een aansprekend en realistisch halte-concept dat eenduidig is en toch rekening houdt met de verschillende stijlen en vormen van haltes en halte-omgevingen.

- **Aanpak:** de Inschrijver investeert in het herkenbaar maken van haltes en heeft een overtuigende aanpak, waarin de samenwerking met de wegbeheerders centraal staat. Er wordt rekening gehouden met staand beleid van wegbeheerders en met lopende abri-contracten.

Het plan wordt als **minimaal** (0%) beoordeeld als het aan geen van deze criteria voldoet.

Als het plan deels aan de criteria voldoet wordt een tussenliggende score toegekend (redelijk 30 % of goed 70 %). De beoordelingscommissie weegt hierbij af of de het plan tenminste grotendeels aan de hierboven genoemde criteria voldoet. Wanneer dit het geval is, wordt de score 'goed' (70%) toegekend. Indien dit niet het geval is, wordt de score 'redelijk' (30 %) toegekend.

#### *G3a: Beoordeling Materieelplan*

Dit plan omvat het in te zetten Materieel vanuit het perspectief van de reiziger (Milieu is onderdeel van het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen). Het gaat hierbij dus om zaken als zitcomfort, rijcomfort en verblijfcomfort.

Inschrijver dient tevens Standaardformulier E.15 bij te voegen waarin hij specificceert welk materieel op de concessie wordt ingezet.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld.

**Beoordeling G3a**

Het materieelplan wordt als **uitstekend** (100%) beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Er is een duidelijke samenhang tussen het plan, de beleidsdoelen van de stadsregio en de overkoepelende Visie Strategie en Ontwikkeling.
- Er is een deugdelijke onderbouwing van de haalbaarheid en de te verwachten effecten van gemaakte keuzes in het materieelplan
- Zitcomfort: er wordt aangegeven hoe de keuze voor stoel, beenruimte en inrichting de reiziger een comfortniveau geeft dat past bij de reisafstanden en –tijden op de lijnen waarop het materieel wordt ingezet. .
- Rij- en verblijfscomfort: Er wordt gemotiveerd aangegeven waarom is gekozen voor het type motor, klimaatbeheersing, etcetera en hoe dit bijdraagt aan het comfort van de reiziger.
- HOV: Het materieel op HOV-lijnen heeft een hoger comfortniveau dan op de overige lijnen. De bussen onderscheiden zich ook in uitstraling van overige bussen.

Het plan wordt als **minimaal** (0%) beoordeeld als het aan geen van deze criteria voldoet.

Als het plan deels aan de criteria voldoet wordt een tussenliggende score toegekend (redelijk 30 % of goed 70 %). De beoordelingscommissie weegt hierbij af of de het plan tenminste grotendeels aan de hierboven genoemde criteria voldoet en onderbouwd wordt dat de reiziger er qua comfort niet op achteruit gaat ten opzichte van de huidige concessie. Wanneer dit het geval is, wordt de score ‘goed’ (70%) toegekend. Indien dit niet het geval is, wordt de score ‘redelijk’ (30 %) toegekend.

*G4a: Beoordeling sociale veiligheid (VIC-werkuren)*

Inschrijvers kunnen op het gebied van sociale veiligheid het verschil maken ten opzichte van elkaar door meer werkuren aan te bieden die worden ingezet voor sociale veiligheid – de werkuren van medewerkers voor Veiligheid, Informatie en Controle (‘VIC-ers’).

Voor G4a wordt kwantitatief beoordeeld hoeveel VIC-werkuren worden ingezet. In het sociale veiligheidsplan (T1c) wordt beoordeeld hoe de VIC-werkuren worden ingezet.

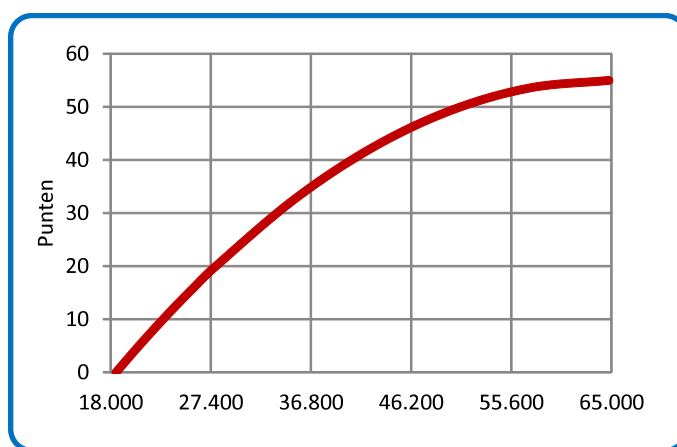
De Inschrijver dient de tabel in Standaardformulier E.16 in te vullen en toe te voegen achter tabblad 6 van de Inschrijving.

### Beoordeling G4a

Het aantal in te zetten VIC-werkuren per Jaar wordt kwantitatief beoordeeld. Het huidige aantal VIC-werkuren per Jaar is +/- 18.000. Als Inschrijvers meer VIC-werkuren per Jaar aanbieden, wordt het aantal toe te kennen punten als volgt bepaald:

$$Score\ G3a = 55 - 55 \times \left( \frac{65.000 - Aangeboden\ werkuren}{47.000} \right)^2$$

Het scoreverloop wordt grafisch als volgt weergegeven:



Het is de Inschrijver niet toegestaan om minder VIC-werkuren aan te bieden dan 18.000. Het staat de Inschrijver vrij om meer VIC-werkuren in te zetten dan 65.000. Hiervoor ontvangt de Inschrijver echter geen extra punten.

#### Rekenvoorbeeld G4a

Als een Inschrijver bijvoorbeeld 18.000 VIC-werkuren aanbiedt, dan is de score voor G4a een 0. Als een Inschrijver 45.060 VIC-werkuren aanbiedt, dan is de score voor G4a 45,04 punten.

### *G4b: Beoordeling Milieuplan*

Bij het milieuplan gaat het om maatregelen die de Inschrijver neemt om de totale 'voetafdruk' van het openbaar vervoer te verminderen. Het gaat hierbij niet zozeer om de milieunormen: die liggen immers al vast in eisen. Het gaat wél om hoe hij deze realiseert en daarnaast welke andere maatregelen hij neemt, bijv. op het gebied van integraal milieumanagement.

Dit plan wordt kwalitatief beoordeeld.

### Beoordeling G4b

Het milieuplan wordt als **uitstekend** (100%) beoordeeld als het voldoet aan alle onderstaande criteria:

- Er is een duidelijke samenhang tussen het milieuplan en de beleidsdoelen van de stadsregio.
- Er is een deugdelijke onderbouwing van de haalbaarheid en de te verwachten effecten van door de Inschrijver gemaakte keuzes in het milieuplan;
- Integraal milieumanagement: Op alle onderstaande aspecten een uitgebreid pakket SMARTe maatregelen waardoor de emissie en overige ‘footprint’ gemonitord wordt en continu verminderd wordt:
  - Training personeel m.b.t. milieubewustzijn en milieubewust handelen.
  - Milieubewust handelen op stallingen en werkplaatsen (zoals veilige afvoer van gevaarlijke stoffen)
  - Gebruik van energiezuinige banden.
  - Monitoring van de ‘footprint’ en bijsturing hierop.
  - Compensatiemaatregelen voor CO<sub>2</sub>-uitstoot.
- De Inschrijver maakt concreet welke milieuvoordelen te verwachten zijn uit dit pakket aan maatregelen.

Het plan wordt als **minimaal** (0%) beoordeeld als het aan geen van deze criteria voldoet.

Als het plan deels aan de criteria voldoet wordt een tussenliggende score toegekend (redelijk 30 % of goed 70 %). De beoordelingscommissie weegt hierbij af of de het plan tenminste grotendeels aan de hierboven genoemde criteria voldoet. Wanneer dit het geval is, wordt de score ‘goed’ (70%) toegekend. Indien dit niet het geval is, wordt de score ‘redelijk’ (30 %) toegekend.

### Opties

De Concessieverlener vraagt de volgende opties uit (zie deel C voor de inhoudelijke inbedding van de opties):

- G5a: Extra budget nodig pluspakket;
- G5b: Uitbreiding trein;
- G5c: Nachtbus;
- G5d: Tarieven P+R Waalsprinter;
- G5e: Arnhem Card;
- G5f: Goedkoop (“Gratis”) OV 65+;
- G5g: Gratis OV buurtbus 164
- G5h: Waterstof.

Gunningscriteria G5a tot en met G5h worden beoordeeld op basis van de gevraagde jaarlijkse financiële bijdrage. De Inschrijver dient aan te geven wat de benodigde jaarlijkse financiële bijdrage van de Concessieverlener is voor elke optie. De bedragen dienen te worden uitgedrukt in Euro’s, prijspeil 2010 exclusief BTW. De Inschrijver dient de tabellen in Standaardformulieren E.17 tot en met E.21 in te vullen en toe te voegen achter tabblad 8 van de Inschrijving.



Daarnaast dient de inschrijver een onderbouwing van de geboden prijs te bieden. Indien geen onderbouwing wordt gegeven wordt in alle gevallen een score van 0 punten toegekend op het betreffende onderdeel.

Het daadwerkelijk afnemen van een optie is afhankelijk van de gevraagde financiële bijdrage en het politieke draagvlak voor de optie.

### **G5[a t/m h]: Beoordeling per optie**

Ten eerste wordt bekeken of er een onderbouwing van het gevraagde bedrag aanwezig is. Deze dient minimaal in te gaan op:

- De onderdelen (waaronder risicocalculatie en winstmarge) waaruit de prijs is opgebouwd;
- Berekeningen aan de hand waarvan de gevraagde financiële bijdrage is bepaald;
- De eventuele prijsopgaven van toeleveranciers;
- De aftrek van geprognosticeerde meeropbrengsten (reizigersopbrengsten) waartoe afname van de opties leidt.

Indien deze onderbouwing niet aanwezig is, of niet op alle genoemde onderdelen ingaat, wordt een score van 0 punten toegekend.

Indien de onderbouwing wel volledig aanwezig is, wordt de score bepaald op basis van de hoogte van de benodigde financiële bijdrage per jaar. Dit wordt kwantitatief beoordeeld. Op basis van de gevraagde financiële bijdrage en de waardes zoals aangegeven in onderstaande tabel, wordt het aantal toe te kennen punten als volgt bepaald:

$$Score\ G5[...]=\text{Gewicht} - \text{Gewicht} \times \left( \frac{\text{Benodigde bijdrage} - \text{Min.}}{\text{Max.} - \text{Min.}} \right)$$

Het staat de Inschrijver vrij om per gunningcriterium een lagere financiële bijdrage te vragen dan het minimum zoals aangegeven in onderstaande tabel. Hiervoor ontvangt de Inschrijver geen extra punten. Het is de Inschrijver niet toegestaan een hogere financiële bijdrage te vragen voor een gunningcriterium dan het maximum zoals aangegeven in bovenstaande tabel.

Gunningscriteria		Gewicht	Min	Max
G5a	Extra budget nodig pluspakket	75	3.000.000	9.000.000
G5b	Uitbreiding trein	10	0	150.000
G5c	Nachtbus	10	0	150.000
G5d	Tarieven P+R Waalsprinter	10	0	200.000
G5e	Arnhem Card	10	350.000	750.000
G5f	Goedkoop ("Gratis") OV 65+ Nijmegen (Prijsopgave per gebruiker)	10	35	55
G5g	Gratis OV buurtbus 164	5	0	12.000
G5h	Waterstof	20	500.000	1.000.000

**Totaal** **150**

---

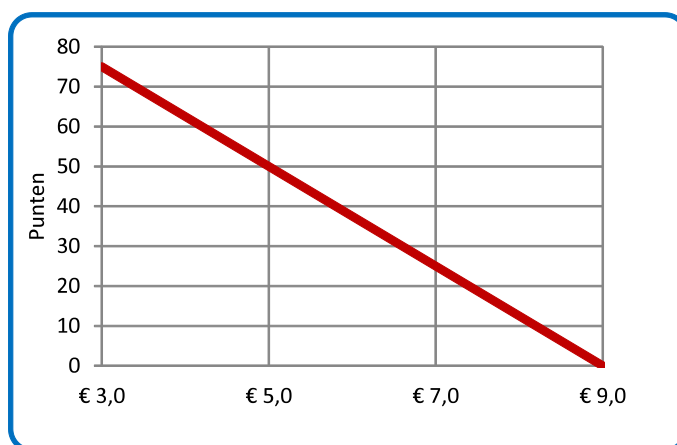
**Rekenvoorbeeld G5[a t/m h]**

Voor G5a wordt het aantal toe te kennen punten als volgt bepaald:

Als een Inschrijver bijvoorbeeld € 3,0 miljoen per Jaar vraagt, dan is de score voor G5a 75.

Als een Inschrijver € 6,0 miljoen per Jaar vraagt, dan is de score voor G5a 37,5.

Het scoreverloop van G5a wordt als volgt weergegeven:



**Prijs**

*G6: Beoordeling gevraagde financiële bijdrage bus en trein*

De Inschrijver dient aan te geven wat de benodigde jaarlijkse financiële bijdrage van de Concessieverlener is voor de exploitatie van bus en trein rekening houdend met de gestelde eisen en de wensen genoemd onder G1, G2, G3 en G4.

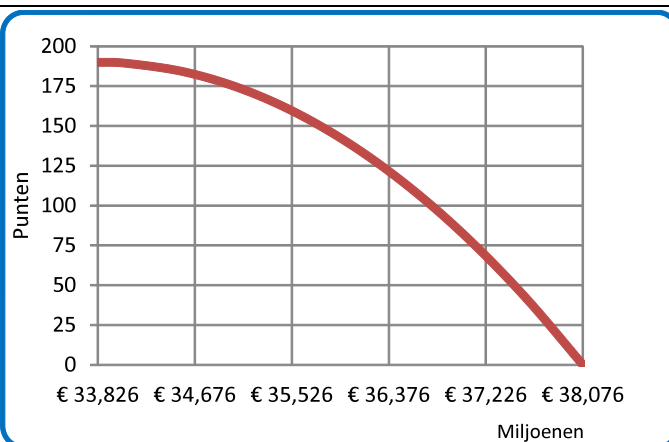
De bedragen dienen te worden uitgedrukt in Euro's, prijspeil 2010 exclusief BTW. De Inschrijver dient de tabel in Standaardformulier E.21 in te vullen en toe te voegen achter tabblad 9 van de Inschrijving.

**G6a: Beoordeling gevraagde financiële bijdrage bus**

De benodigde financiële bijdragen per Jaar voor bus wordt kwantitatief beoordeeld. Op basis van de gevraagde financiële bijdrage voor bus (inclusief bus en auto / buurtbus) wordt het aantal toe te kennen punten als volgt bepaald:

$$Score\ G6a = 190 - 190 \times \left( \frac{Benodigde\ bijdrage - 33.826.000}{4.250.000} \right)^2$$

Het scoreverloop voor bus wordt grafisch als volgt weergegeven:



Het is de Inschrijver niet toegestaan om een financiële bijdrage voor bus te vragen boven de € 38.076.000 per Jaar. Het staat de Inschrijver vrij om een lagere financiële bijdrage te vragen dan € 33.826.000 per Jaar. Hiervoor ontvangt de Inschrijver echter geen extra punten.

#### Rekenvoorbeeld G6a

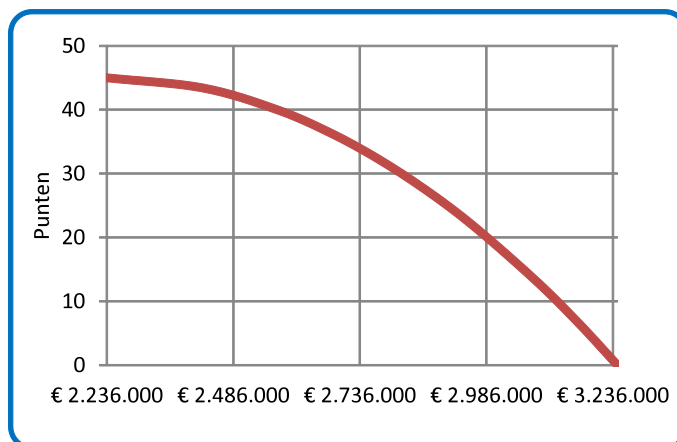
Als een Inschrijver bijvoorbeeld € 38.076.000 per Jaar vraagt, dan is de score voor G6a een 0.  
Als een Inschrijver € 35.00.000 per Jaar vraagt, dan is de score voor G6a 175,50.

#### G6b: Beoordeling gevraagde financiële bijdrage trein

De benodigde financiële bijdragen per Jaar voor trein wordt kwantitatief beoordeeld. Op basis van de gevraagde financiële bijdrage voor trein wordt het aantal toe te kennen punten als volgt bepaald:

$$Score\ G6b = 45 - 45 \times \left( \frac{Benodigde\ bijdrage - 2.236.000}{1.009.000} \right)^2$$

Het scoreverloop voor trein wordt grafisch als volgt weergegeven:



Het is de Inschrijver niet toegestaan om een financiële bijdrage voor trein te vragen boven de € 3.245.000 per Jaar. Het staat de Inschrijver vrij om een lagere bijdrage te vragen dan € 2.236.000 per Jaar. Hiervoor ontvangt de Inschrijver echter geen extra punten.

### **Alternatieve gunningssystematiek bij overstijgen maximumbedragen**

Opdrachtgever gaat ervan uit dat Inschrijvers een Inschrijving kunnen uitbrengen binnen (i.e. kleiner dan of gelijk aan) de in de beschrijving van gunningscriterium G6a en G6b genoemde maximale financiële bijdragen (i.e. € 38.076.000,- per jaar voor het openbaar vervoer per bus en auto en € 3.245.000,- voor het openbaar vervoer per trein).

Mocht echter een Inschrijver menen dat de genoemde maximumbedragen voor hem onvoldoende zijn om de Concessie uit te voeren, dan kan hij in zijn Inschrijving verzoeken om een aanvullende exploitatiebijdrage. Het gaat om één aanvullend bedrag voor zowel bus/auto als trein, dat Inschrijver bovenop de genoemde maximumbedragen wenst te ontvangen. Dit dient ingevuld te worden in het standaardformulier E.21.

Een Inschrijver die verzoekt om een aanvullende exploitatiebijdrage komt in beginsel niet voor gunning in aanmerking. Indien Opdrachtgever binnen de gestelde maximumbedragen één of meer geldige Inschrijvingen ontvangt, zal hij alleen die Inschrijving(en) in zijn beoordeling betrekken. Inschrijvingen waarin een aanvullende exploitatiebijdrage wordt gevraagd, worden dan niet in behandeling genomen.

Indien echter Opdrachtgever binnen de gestelde maximumbedragen géén geldige Inschrijving ontvangt, zal alsnog een beoordeling plaatsvinden van Inschrijvingen waarin een aanvullende exploitatiebijdrage wordt gevraagd. Deze Inschrijvingen zullen dan worden beoordeeld op grond van de hiervoor beschreven gunningssystematiek, met dien verstande dat de gunningscriteria G6a en G6b worden vervangen door een nieuw gunningscriterium G6: hoogte aanvullende exploitatiebijdrage. Met dat criterium kunnen maximaal 735 punten worden behaald. Het totaal aantal te verdelen punten wordt dan dus 1.500 i.p.v. 1.000. Het criterium wordt als volgt beoordeeld.

### **G6: hoogte aanvullende exploitatiebijdrage**

Indien Inschrijver meent dat de in G6a en G6b genoemde maximumbedragen onvoldoende zijn om de Concessie te kunnen uitvoeren, dient hij in zijn Inschrijving aan te geven welke aanvullende exploitatiebijdrage hij nodig heeft om de Concessie wel te kunnen uitvoeren (NB: het gaat om de extra exploitatiebijdrage die Inschrijver vraagt bovenop de maximumbedragen genoemd onder G6a en G6b).

De Inschrijver die in zijn Inschrijving de laagste aanvullende exploitatiebijdrage vraagt, behaalt op dit criterium de maximale score van 735 punten. De scores van de andere Inschrijvers worden hieraan gerelateerd op grond van de volgende formule:

$$\text{Score X} = 735 - 735 * ( (\text{aanvullende exploitatiebijdrage X} - \text{laagste aanvullende exploitatiebijdrage}) / \text{laagste aanvullende exploitatiebijdrage} )$$

### **Voorbehoud: geen recht op gunning**

Nadat - in voorkomend geval - op grond van deze alternatieve gunningssystematiek de economisch meest voordelige inschrijving is bepaald, zal Opdrachtgever nagaan of het beschikbare budget kan worden opgehoogd met de in de economisch meest voordelige Inschrijving gevraagde aanvullende exploitatiebijdrage. Opdrachtgever geeft in dit verband geen enkele garantie; evenmin is sprake van een inspanningsverplichting. Inschrijvers kunnen

Concessie C2013 - Bestek

in geen geval aanspraak maken op gunning van de Concessie en Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd de aanbesteding zonder nadere onderbouwing te staken.

## **B9 Financiën**

De Stadsregio Arnhem Nijmegen streeft naar excellent OV tegen betaalbare kosten voor de stadsregio. Voor deze Concessie is de Concessiehouder opbrengstverantwoordelijk. Dit betekent dat bij de aanbesteding aan de Inschrijvers wordt gevraagd hoeveel exploitatiebijdrage zij nodig hebben om de kostprijs van de exploitatie na aftrek van de reizigersopbrengsten te dekken.

De uit te keren exploitatiebijdrage kan gemuteerd worden aan de hand van meer- / minderwerkpreizen. In de Inschrijving op te nemen bedragen dienen te worden uitgedrukt in Euro's, prijspeil 2010, exclusief BTW (voor indexering: zie hieronder).

### **Exploitatiebijdrage en meer-/minderwerkstarieven**

#### *Geoffreerde jaarlijkse exploitatiebijdrage*

Inschrijver wordt gevraagd om aan te geven hoeveel totale exploitatiebijdrage (in euro's, prijspeil 2010, excl. BTW) hij jaarlijks voor bus en hoeveel totale exploitatiebijdrage (in euro's, prijspeil 2010, excl. BTW) hij jaarlijks voor trein nodig heeft voor de exploitatie van de Concessie (zie B.8, gunningscriteria G.4.a en G.4.b).

De exploitatiebijdrage kan vermeerderd worden met separatie bijdrage voor de door de inschrijver aangeboden opties, mits ingekocht. Dit geldt niet voor de opties Pluspakket (G5a) en Uitbreiding Trein (G5b); indien deze ingekocht worden, wordt de reguliere exploitatiebijdrage opgehoogd met de geoffreerde prijs voor de optie. Dit betekent dat de prijs voor deze opties ook de meer-/minderwerkstarieven beïnvloeden (zie onder).

#### *Meer- en minderwerkstarief*

Opdrachtgever kan besluiten dat de Concessiehouder ten opzichte van het krachtens de Inschrijving van de Concessiehouder, het Bestek en/of Dienstregeling aangeboden voorzieningenniveau, voor rekening van Opdrachtgever extra Openbaar Vervoer in het Concessiegebied dient te realiseren.

Opdrachtgever kan besluiten dat de Concessiehouder het krachtens de Inschrijving van de Concessiehouder, het Bestek en/of Dienstregeling aangeboden voorzieningenniveau dient in te krimpen. Een dergelijk besluit zal door Opdrachtgever met terughoudendheid en na overleg met de Concessiehouder worden genomen. Een dergelijk besluit is onder meer mogelijk indien Opdrachtgever als gevolg van wijziging(en) in (de systematiek van) de Brede Doeluitkering (BDU) die in het concessiegebied wordt gegenereerd, over onvoldoende middelen beschikt om aan de financiële verplichtingen voortvloeiende uit de concessiebeschikking te voldoen, en/of indien sprake is van onvoorziene omstandigheden.

Opdrachtgever en de Concessiehouder kunnen aanvullende afspraken maken over eventueel buiten de dienstregeling vallend extra openbaar vervoer.

De hoogte van de meer/minderwerkvergoeding per gereden dienstregelingsuur voor weggebonden openbaar vervoer wordt als volgt bepaald:

- De gevraagde totale exploitatiebijdrage bus wordt aan de hand van het door Concessiehouder in zijn Inschrijving aangeboden aantal DRU's per materieeltype teruggerekend naar een standaard DRU-prijs per materieeltype.
- Eventueel ingekochte opties uit het Pluspakket worden opgeteld bij de exploitatiebijdrage.
- De factoren die gehanteerd worden per materieeltype zijn de volgende:
  - Buurtbus: 40%
  - Auto: 50%
  - Bus: 100%
  - Gelede / dubbelgelede bus: 100%
  - Trolleybus: 120%

(NB: deze factoren zijn gelijk aan de factoren voor weging van de DRU's bij de bepaling van het totale aantal aangeboden DRU's.)

Voor nieuwe verbindingen geldt een ingroeiregeling, waarbij in de eerste jaren een hogere bijdrage per DRU betaald wordt. De meer-/minderwerkvergoeding voor nieuwe lijnen bedraagt in het eerste jaar 130% van de standaard meer-/minderwerkvergoeding voor het betreffende materieeltype. In het tweede jaar bedraagt deze 115% van de standaard meer-/minderwerkvergoeding voor het betreffende materieeltype. In het derde jaar en later bedraagt deze de standaard meer-/minderwerkvergoeding voor het betreffende materieeltype. Een verbinding is "nieuw" wanneer het gebied of de specifieke locatie niet eerder ontsloten is of niet met een uitbreiding van een bestaande verbinding is te bedienen.

De hoogte van de meer/minderwerkvergoeding per gereden bakkilometer voor railgebonden openbaar vervoer wordt als volgt bepaald:

- Standaard bakkilometerprijs trein =  $\frac{\text{Gevraagde totale exploitatiebijdrage}}{\text{aantal 'bakkilometers}}$  = Meer- /minderwerktaarif trein
- Indien de optie Uitbreiding Trein wordt ingekocht heeft wordt deze opgeteld bij de exploitatiebijdrage trein en wordt deze dus ook meegerekend bij het bepalen van de meer-/minderwerktaariefen trein.

### *Indexering*

De exploitatiebijdrage en de meer-/minderwerktaariefen worden jaarlijks geïndexeerd. Hiervoor wordt in principe de op dit moment toegepaste stadsregio-index gehanteerd. Deze indexatie is gebaseerd op 65 % loonvoet marktsector en 35 % IMOC, beide indexen gebaseerd op CEP van april. Indien op landelijk niveau een nieuwe index wordt vastgesteld kan deze in overleg met Concessiehouder structureel worden toegepast.

### *Jaarlijkse vaststelling en uitkering exploitatiebijdrage*

Het uitgangspunt is dat de exploitatiebijdrage gebaseerd is op de productie van DRU's en bakkilometers waarvoor de Stadsregio Arnhem Nijmegen schriftelijk toestemming heeft gegeven en die ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd conform de aanbestedingsdocumenten. Jaarlijks wordt de exploitatiebijdrage als volgt vastgesteld en uitgekeerd:

- De Concessiehouder levert conform de dienstregelingsprocedure (zie bijlage D.23) uiterlijk 1 september een overzicht van het aantal te rijden DRU's per materieeltype

(buurtbus, auto, bus / gelede bus, trolleybus) en bakkilometers (trein) in het volgende concessiejaar. De Opdrachtgever toetst dit voorstel en koppelt de uitkomsten hiervan uiterlijk 7 weken voor aanvang van de nieuwe dienstregeling schriftelijk terug aan de Concessiehouder. Op basis van het getoetste overzicht maakt de Opdrachtgever een subsidiebeschikking voor het komende jaar. Deze wordt berekend aan de hand van de exploitatiebijdrage (achteraf te indexeren). Meer- danwel minderuren ten opzichte van het voorgaande volledige kalenderjaar worden verrekend met genoemde meer-/minderwerkpreizen per materieeltype.

- Het vastgestelde bedrag wordt maandelijks in 13 voorschotten uitgekeerd, waarbij in de maand april twee voorschotten worden uitbetaald.
- Maandelijks voor de 15e van de maand geeft de Concessiehouder een overzicht van daadwerkelijk gereden ritten per materieeltype in de voorliggende maand. Indien hier aanleiding toe is kan het voorschotbedrag in overleg tussen Concessieverlener en Concessiehouder worden aangepast. In geval van stakingen of andere niet te voorziene wijzigingen van omstandigheden kan de Concessieverlener eenzijdig via een wijzigingsbeschikking het voorschotbedrag in de daarop volgende periode verlagen.
- Na afloop van ieder kalenderjaar levert de Concessiehouder uiterlijk zes maanden na afloop van het kalenderjaar een overzicht van daadwerkelijk gereden DRU's per materieeltype en het daadwerkelijk gereden aantal bakkilometers over het afgelopen jaar, vergezeld van een accountantsverklaring hierover. Hierin worden niet alleen geplande wijzigingen meegenomen, maar ook geplande maar niet gereden ritten afgetrokken.
- In geen van de in dit hoofdstuk genoemde overzichten van DRU's en bakkilometers worden meegerekend: dienstregelinguren van lijnen niet behorende tot de Concessie, ritten die niet open staan voor reizigers en andere uren en ritten die anderszins niet behoren tot het OV-aanbod van de Concessiehouder binnen dit concessiegebied.
- Op basis van het daadwerkelijk door Concessiehouder gereden aantal DRU's en bakkilometers, alsmede de toepasselijke meer- en minderwerkpreizen, stelt Concessieverlener de subsidiebeschikking over het voorgaande jaar vast, waarna verrekening plaatsvindt.
- Eventueel opgelegde boetes en sancties worden -voorover nog niet verrekend met de voorschotbetaling- verrekend met het definitieve subsidiebedrag.

Indien de Concessiehouder BTW verschuldigd is over de vergoeding die hij ontvangt van de Concessieverlener voor de exploitatie dan zal deze door de Concessieverlener worden vergoed doch uitsluitend indien en voor zover het Rijk de BTW aan de Concessieverlener compenseert. Wanneer het Rijk gedurende de looptijd van de Concessie de BTW niet meer of niet meer geheel aan de Concessieverlener kan vergoeden, treden de Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over de consequenties ervan en zullen partijen gezamenlijk een oplossing zoeken. Om voor BTW-compensatie in aanmerking te komen dient de Concessiehouder een beschikking van de Inspecteur van de Rijksbelasting te overleggen aan de Concessieverlener, waarin het volgende is opgenomen:

- Het verschuldigd zijn van BTW op de betreffende Concessie;
- Het van toepassing zijnde BTW-tarief op de betreffende Concessie.



### *Additionele vergoedingen*

Naast de reguliere exploitatiebijdrage kunnen separate vergoedingen voor de ingekochte opties worden uitgekeerd.

Indien door factoren, die niet aan de Concessiehouder zijn toe te rekenen, danwel op verzoek van Opdrachtgever, extra vervoersactiviteiten danwel andere activiteiten door de Concessiehouder moeten worden geleverd, en deze kosten niet bij derden in rekening kunnen worden gebracht, worden de extra activiteiten, de kosten en de vergoeding van deze kosten aan de Concessiehouder, in overleg tussen Opdrachtgever en de Concessiehouder vastgesteld.

### *Gebruiksvergoeding ProRail*

De gebruiksvergoeding die Concessiehouder verschuldigd is aan de beheerder van de hoofdspoorweginfrastructuur (thans ProRail) komt voor rekening van de Concessiehouder.

De Concessiehouder en Opdrachtgever ondersteunen elkaar met volle inzet, onder andere door het beschikbaar stellen van kennis en menskracht, als er over de hoogte van de gebruiksvergoeding discussie bestaat danwel ontstaat met ProRail.

### *Boeteregeling*

De Concessiehouder dient zich te houden aan de verplichtingen en voorwaarden uit hoofde van de Concessie, het Bestek zoals nader aangevuld / toegelicht door middel van Nota's van Inlichtingen en het bepaalde in de Inschrijving van de Inschrijver. De Concessieverlener zal toezien op de naleving van de hieruit voortvloeiende verplichtingen en voorwaarden. De Concessieverlener kan bij bedoelde toezicht gebruikmaken van door derden en door de Concessiehouder aangeleverde gegevens en informatie, alsmede van statistische technieken. Gelet op het bepaalde in artikel 32, vijfde lid, van de Wet personenvervoer 2000, is de Concessieverlener bevoegd een Boete en/of een sanctie op te leggen indien de Concessiehouder de verplichtingen en voorwaarden die voortvloeien uit de Concessie niet, niet juist of niet volledig naleeft, tenzij er sprake is van een overmachtsituatie (zie C.4.32 t/m C.4.34).

Indien de Concessieverlener voornemens is een sanctie op te leggen, zal zij de Concessiehouder allereerst een schriftelijke kennisgeving sturen, waarin ten minste is beschreven welk(e) voorschrift(en) is/zijn overtreden en op welk moment en/of in welke mate, alsmede welke sanctie zij voornemens is op te leggen. Indien sprake is van een voortdurende overtreding kan Opdrachtgever de Concessiehouder in de schriftelijke kennisgeving een termijn opleggen waarbinnen de geconstateerde overtreding verholpen dient te zijn. Binnen 15 werkdagen na dagtekening van de kennisgeving dient de Concessiehouder schriftelijk te reageren. Hierbij dient de Concessiehouder in te gaan op:

- de geconstateerde overtreding(en), de oorzaken hiervan, de maatregelen die de Concessiehouder in het verleden heeft getroffen om de overtredingen te voorkomen;
- de maatregelen die de Concessiehouder treft om de overtreding(en) op te heffen en herhaling van de overtreding(en) te voorkomen;
- binnen welke termijn de geconstateerde overtreding(en) is (zijn) verholpen.

Na ontvangst van de reactie van de Concessiehouder, of indien de Concessiehouder binnen de daartoe gestelde termijn niet heeft gereageerd, neemt de Concessieverlener een besluit inzake

het opleggen van een sanctie. De Concessiehouder wordt hiervan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

De hoogte van de geldsom in een sanctie zal afgestemd zijn op de aard van de overtreding en de ernst daarvan, zulks met een minimum van € 1000 (zegge: duizend euro) per overtreding. Indien de Concessiehouder aantoonbaar financieel voordeel behaalt door haar verplichtingen en de voorwaarden, voortvloeiende uit de genoemde documenten, niet (volledig) na te komen, zal het hierboven bedoelde bedrag worden verhoogd met het bedrag van dit voordeel, te vermeerderen met 10%.

Indien de Concessiehouder het Implementatieplan niet geheel of niet op tijd uitvoert, verbeurt zij een geldsom van maximaal € 500.000 (zegge: vijfhonderdduizend euro). Dit bedrag wordt verrekend met de eerste voorschotbetaling van de exploitatiesubsidie.

#### *Specifieke boete: Treinpunctualiteit*

Indien de treinen van Concessiehouder met een lagere punctualiteit rijden dan voorgeschreven in hoofdstuk C.11, wordt een boete opgelegd. De hoogte van deze boete is afhankelijk van het aantal treinritten per maand dat met een vertraging bij aankomst van meer dan 2:59 minuten arriveert, waarbij de vertraging conform KPI Treinpad (zie hoofdstuk C.11) aan Concessiehouder is toegerekend. De boete bedraagt 500 euro per 0,1 procentpunt per maand. Is de punctualiteit in een bepaalde maand 1,5 procentpunt lager dan voorgeschreven, dan bedraagt de boete derhalve 7.500 euro.

#### *Specifieke boete: treinuitval*

Het percentage uitgevallen ritten, waarbij de rituitval door KPI Treinpad aan de Concessiehouder wordt toegerekend, bedraagt maximaal 0,5%. De boete voor rituitval boven dit maximum bedraagt 1.000 euro per 0,1 procentpunt per maand. Indien het percentage uitgevallen ritten in een bepaalde maand bij voorbeeld 0,5 procentpunt hoger is dan het maximum toegelaten percentage, dan wordt door de Concessieverlener aan Concessiehouder derhalve een boete opgelegd van  $(0,5\%/0,1\% \times 1.000 \text{ euro}) = 5.000 \text{ euro}$ . Daarenboven vindt voor niet gereden ritten geen vergoeding van DRU's plaats. Een rit die gedeeltelijk is uitgevallen wordt beschouwd als een in zijn geheel uitgevallen rit.

#### *Specifieke boete: voertuigvolgsysteem / DRIS*

Indien de situatie zich voordoet dat het voertuigvolgsysteem en het aanleveren van informatie t.b.v. DRIS niet volgens de eisen functioneert kunnen onderstaande boetes opgelegd worden.

- Algemeen: Het voldoen aan de eisen uit bijlage D.26 wordt initieel (tijdens de implementatiefase) en periodiek (tijdens de concessieperiode) getest. Zie ook C.5.47. Indien de Concessiehouder niet slaagt voor deze test wordt een boete van € 100.000 (zegge: honderdduizend euro) opgelegd.
- Hersteltijden: indien niet wordt voldaan aan hersteltijden zoals geëist in eis A.7 van bijlage D.26 kan een boete opgelegd worden van € 50.000 (zegge: vijftigduizend euro) per niet gehaalde hersteltijd. Deze boete wordt alleen opgelegd bij prioriteit 1 meldingen (zie bijlage D.26).

- Te volgen ritten: minimaal 98 % van de ritten dienen gevolgd te worden (zie eis A10 van bijlage D.26). Dit wordt per kwartaal getoetst aan de hand van de aangeleverde managementinformatie. Indien de eis niet gehaald wordt kan een boete van € 25.000 (zegge: vijentwintigduizend euro) per kwartaal opgelegd worden.

Verrekening van de Boetes en sancties vindt plaats ofwel via verrekening met de voorschotbetaling van de exploitatiesubsidie ofwel via verrekening met het definitieve subsidiebedrag, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever. De bevoegdheid Boetes en sancties op te leggen laat de overige aan de Concessieverlener toekomende rechten onverlet, zoals het recht op schadevergoeding en/of nakoming, alsmede op intrekking van de Concessie conform artikel 43 van de Wet personenvervoer 2000.

#### *Vergoeding Buurtbusverenigingen*

De concessiehouder ontvangt een bijdrage voor de exploitatie van Buurtbuslijnen (0,4 maal de reguliere prijs per dienstregelinguur). Een deel van dit bedrag dient de concessiehouder uit te keren aan de buurtbusverenigingen die de exploitatie verzorgen. Dit bedrag bedraagt 6,55 euro per dienstregelinguur (prijspeil 2010). Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd middels de eerder omschreven indexatie.

#### *Vergoeding Versterkingsritten*

Versterkingsritten komen in beginsel niet in aanmerking voor vergoeding.

#### **Gerealiseerde reizigersopbrengsten**

De Concessiehouder moet innen en mag behouden de reizigersopbrengst(en) overeenkomstig het bepaalde in het Bestek.

Zo snel als mogelijk na afloop van ieder kalenderjaar, en uiterlijk een maand nadat deze bij de Concessiehouder bekend zijn, geeft Concessiehouder een overzicht van de reizigersopbrengsten bestaande uit:

- Opbrengst OV-chipkaart, uitgesplitst naar propositie;
- Opbrengst eigen kaartsoorten ('kaartgroep 9') + accountantsverklaring;
- Opbrengst SOV-derving en -groei incl. opbrengstsleutels + accountantsverklaring.

De door de Concessiehouder opgegeven reizigersopbrengsten dienen door een (register)accountant op inhoudelijke juistheid te zijn gecontroleerd, een en ander overeenkomstig het bepaalde in het Besluit Personenvervoer 2000.

#### *Studenten OV-kaart*

In de contracten voor de studenten OV-kaart zijn bepalingen opgenomen over de indexering van de SOV-kaart opbrengsten. Deze indexen zijn hierop van toepassing. De Concessiehouder is verplicht deze gegevens ten behoeve van verlening en vaststelling van de subsidie schriftelijk met onderbouwing (voorlopig en definitief) aan de Opdrachtgever te sturen. Indien er wijzigingen in de contracten plaats vinden dan is de Concessiehouder verplicht dit direct aan de Opdrachtgever te melden.

### **Controle**

De Concessiehouder stelt Opdrachtgever te allen tijde in staat om te voldoen aan haar uit de wet- en regelgeving voortvloeiende verplichtingen ter zake de verstrekking, berekening, besteding en verantwoording van de bijdragen die van rijkswege worden verstrekt voor de exploitatie van openbaar vervoer. De Concessiehouder verstrekt, aanvullend op de eerder genoemde informatievoorziening, op eerste verzoek van de Concessieverlener schriftelijk de gegevens die de Concessieverlener aangeeft daarvoor nodig te hebben.

## **C Programma van Eisen**

Deel C bevat tabellen met genummerde eisen waar het aanbod van de inschrijver aan moet voldoen. Daarnaast is in tekstvorm een nadere toelichting gegeven die de context schetst waarin de eisen gezien moeten worden.

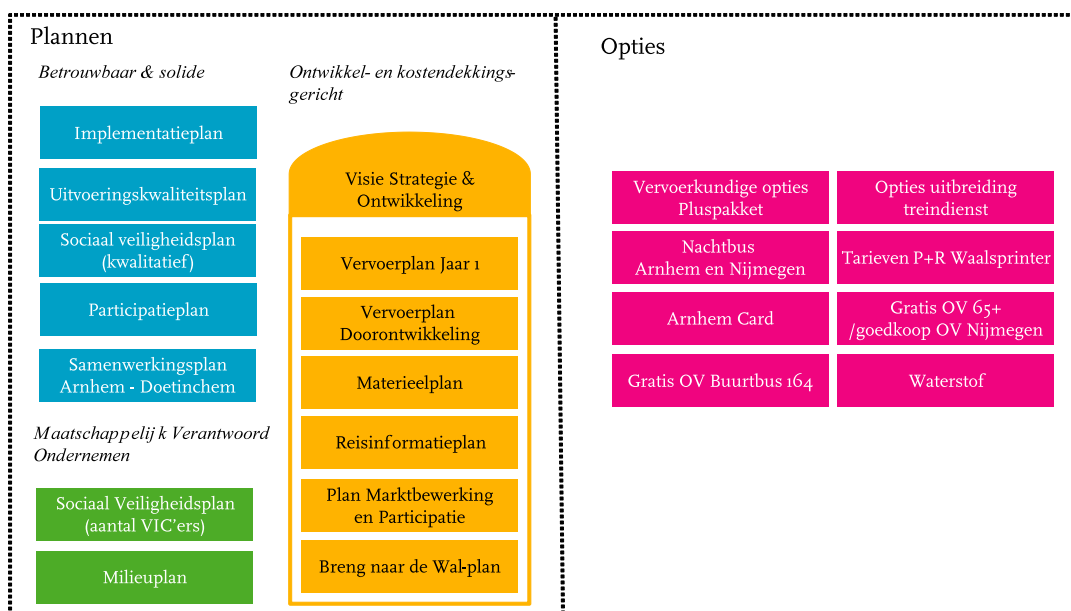
## C1 Ontwikkelingsfilosofie

In dit overkoepelende hoofdstuk is de filosofie beschreven die de stadsregio hanteert om de in A2 beschreven doelen en keuzes te realiseren. Ook is beschreven wat hierin van de inschrijver / concessiehouder verwacht wordt.

### Wijze van ontwikkelen

De wijze waarop de stadsregio het openbaar vervoer in de stadsregio ontwikkelt, valt uiteen in de volgende delen:

1. Tijdens de aanbesteding:
  - a. Eisen: via eisen definieert de stadsregio het minimale voorzieningenniveau en kwaliteitsniveau, voortbouwend op het bestaande OV-netwerk. Aan eisen moet onverkort voldaan worden;
  - b. Visies en plannen: in de aanbesteding geven we de inschrijvers ruimte door te vragen om verbetervoorstellen in de vorm van visies en plannen;
  - c. Opties: voor zaken die buiten het reguliere exploitatiebudget vallen vragen we opties uit, waarvoor de inschrijver voor een separate prijsopgave dient te doen;
2. Looptijd: tijdens de looptijd van de concessie ontwikkelen wij het OV-aanbod in relatie tot (ruimtelijke) ontwikkelingen gezamenlijk: de stadsregio, de gemeenten en de vervoerder, ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheden.



### Ad 1a: Eisen

Met een basispakket aan eisen stelt de stadsregio een minimum aan de omvang en kwaliteit van het aanbod. Hiermee wordt geborgd dat het huidige voorzieningenniveau minimaal gehandhaafd blijft – en op een aantal punten verder verbeterd wordt. Het niet voldoen aan eisen in de inschrijving leidt tot uitsluiting van de inschrijver – tijdens de looptijd van de concessie

zullen in dat geval boetes opgelegd worden en een oplossing geëist worden. Opgelegde boetes zal de stadsregio inzetten voor verdere verbetering van het OV.

#### **Ad. 1b: Visies en plannen**

Zoals omschreven in hoofdstuk A.2 wordt aan de inschrijver ontwikkelruimte gegeven. Voor strategie en ontwikkeling dient de inschrijver een overkoepelende visie te ontwikkelen. Deze visie wordt niet op zichzelf beoordeeld – de stadsregio beoordeelt alleen concrete plannen die de inschrijver maakt. Echter, bij de beoordeling van de concrete plannen wordt wel gelet op de samenhang met de overkoepelende visie.

#### **Ad 1c: Opties**

Tot slot wordt een aantal opties uitgevraagd. De inschrijver dient hiervoor een aparte prijsopgave te doen. Na gunning beslist de stadsregio en/of de betrokken gemeente(n) over het al dan niet inkopen van de betreffende optie.

#### **Eisen aan visies, plannen en opties**

nr	Omschrijving
C.1.1	<p>De inschrijver schrijft de volgende clusters visies, plannen en opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategie- en Ontwikkeling: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Overkoepelende Strategie- en Ontwikkelingsvisie (zie C1.2)</li> <li>○ Vervoerplan Jaar 1 (zie C.3);</li> <li>○ Vervoerplan Doorontwikkeling (zie C.3)</li> <li>○ Materieelplan (zie C.5);</li> <li>○ Reisinformatieplan (zie C.8)</li> <li>○ Marktbewerkingsplan (zie C.8)</li> <li>○ Breng naar de Wal-plan (zie C.2).</li> </ul> </li> <li>• Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Milieuplan (zie C.5)</li> <li>○ Sociaal veiligheidsplan met aandacht voor personeel (zie C.6 en C.9)</li> </ul> </li> <li>• Implementatie- en Uitvoering; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uitvoeringskwaliteitplan (zie C.4)</li> <li>○ Implementatieplan (zie C.10)</li> <li>○ Participatieplan (zie C.1.12)</li> <li>○ Samenwerkingsplan Arnhem – Doetinchem (zie C.11, wordt niet beoordeeld).</li> </ul> </li> <li>• Opties <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pluspakket (Wensen gemeenten);</li> <li>○ Nachtbus Arnhem en Nijmegen;</li> <li>○ Waterstof;</li> <li>○ Goedkope parkeerkaartjes vanaf P+R Waalsprinter (conform huidige situatie);</li> <li>○ Arnhem Card;</li> <li>○ Goedkoop (“Gratis”) OV 65+ Nijmegen;</li> <li>○ Gratis OV (buurtbus)lijn 164;</li> <li>○ Uitbreiding treindienst.</li> </ul> </li> </ul> <p>In de betreffende hoofdstukken staat beschreven aan welke eisen deze plannen moeten voldoen.</p>

nr	Omschrijving
----	--------------

**C.1.2 Overkoepelende Strategie- en Ontwikkelingsvisie**

De inschrijver levert bij zijn aanbieding een overkoepelende Strategie- en Ontwikkelingsvisie waarin hij aangeeft hoe hij het openbaar vervoernetwerk verder ontwikkelt en vermarkt.

De inschrijver besteedt hierbij aandacht aan:

- Het bereiken van de beleidsdoelen van de stadsregio en de gemeenten;
- Het aantrekken van meer reizigers en verhoging van de kostendekkingsgraad en kosteneffectiviteit;
- Het vanzelfsprekend maken van het openbaar vervoer voor de verschillende (potentiële) doelgroepen, waaronder forenzen en mensen met een functiebeperking.

De inschrijver geeft hierbij concreet aan:

- hoe hij het openbaar vervoerproduct in de markt positioneert (doelgroepen, markt-product combinaties);
- hoe hij het merk 'Brengr' verder ontwikkelt (productformules);
- hoe hij tijdens de looptijd samen met de stadsregio, gemeenten en andere stakeholders het OV-product verder gaat ontwikkelen (proces);
- hoe hij de OV/RO knooppunten in de stadsregio, in het bijzonder de drie pilot knooppunten (Nijmegen-Goffert, Arnheims Buiten, en Zevenaar-Oost), gaat bedienen;
- hoe deze visie doorwerkt in de onderliggende plannen (vervoerplan, materieelplan, reisinformatieplan, marktwerkingsplan).

De inschrijver maakt een calculatie hoeveel reizigers hij met uitvoering van deze Strategie- en Ontwikkelingsvisie gaat aantrekken en geeft bij deze calculatie een deugdelijke onderbouwing.

**Ad. 2: Ontwikkeling tijdens de concessielooptijd**

Gedurende de looptijd van de concessie ontwikkelen de stadsregio, gemeenten en de concessiehouder het vervoer gezamenlijk. Een goede samenwerking is een randvoorwaarde voor succes: de concessiehouder heeft de meeste kennis van de markt en zit het dichtst op de klant; de gemeenten zijn als wegbeheerder verantwoordelijk voor de infrastructuur en kunnen de vraag naar OV via flankerend beleid beïnvloeden (bijvoorbeeld parkeerbeleid).

De goede samenwerking kenmerkt zich voor de stadsregio als volgt:

- Gestreefd wordt naar een efficiënte en effectieve manier van werken zonder het creëren van onnodige bureaucratie: iedere betrokkene kent zijn rol en verantwoordelijkheden, noodzaak tot (afstemmings)overleg en actie volgen elkaar logisch op – de stadsregio wil dus geen vergaderstructuren om elkaar bezig te houden.
- De ontwikkeltaken worden op projectmatige wijze opgepakt: helder is wie coördineert, wie initieert, wie waarover besluit en wie wat uitvoert, alle acties worden geëvalueerd waarbij getoetst wordt in welke mate de doelen/ambities van de stadsregio bereikt worden; voor alle ontwikkelactiviteiten wordt een business case opgesteld waaraan de financiële afspraken ontleend worden.

In de huidige concessieperiode is goede ervaring opgedaan met een dergelijke samenwerking. De stadsregio kiest ervoor om dit voort te zetten en verder uit te bouwen door de introductie van de onderstaande samenwerkingsstructuur.



### **De samenwerkingsstructuur in projecten**

De stadsregio hecht veel waarde aan een goede samenwerking met haar vervoerder. Voor grote projecten, zoals de realisatie van een busbaan of een station, worden realisatieteams geformeerd.

Deze bestaan uit betrokken ambtenaren van de gemeente, de concessiehouder en andere relevante actoren, zoals provincie, buurtbusverenigingen, ProRail of NS.

Elk realisatieteam wordt begeleid door een stuurgroep bestaande uit betrokken bestuurders. Ook de vervoerder kan gevraagd worden op dit niveau afvaardiging te organiseren.

Deze bestuurlijke stuurgroep adviseert het College van Bestuur van de stadsregio. Hierin vindt besluitvorming plaats. De kaders voor grote projecten worden vastgesteld door de Stadsregioraad.

Vier keer per jaar vinden overleggen met alle contactambtenaren en de portefeuillehouders van de 20 gemeenten. Hierin wordt ingegaan op ontwikkelingen binnen de concessie en wordt de voortgang van beleid en projecten gepresenteerd. Ook kunnen zaken door gemeenten geagendeerd worden.

Gedurende de looptijd van de concessie kunnen er vragen ontstaan bij gemeenten over het lijnennet en de diensregeling. De stadsregio biedt de mogelijkheid om een overleg te organiseren over een deelgebied, zoals De Liemers of Arnhem Zuid. Deze overleggen hebben geen structureel karakter, maar vinden plaats rond een concrete vraagstelling. Het initiatief voor de organisatie ligt bij de stadsregio.

Van de concessiehouder wordt een actieve participatie verwacht in de realisatieteams en andere overleggen die nodig zijn met gemeenten.

#### *De rollen en verantwoordelijkheden van de realisatieteams*

Per project is er één realisatieteam. Elk specifiek realisatieteam bestaat tijdens de duur van het ontwikkeltraject, vanaf initiatieffase tot en met de realisatieffase.

- *Coördinatie.* De stadsregio is de regisseur van ambtelijke en bestuurlijke overleggen. De exacte samenstelling en vergaderfrequentie van een realisatieteam is afhankelijk van het type project.
- *Uitwerken:* Uitwerking van onderdelen kan plaatsvinden door verschillende partijen: de concessiehouder (voor vervoerkundige elementen), de gemeente of provincie (als wegbeheerders) of ProRail (infrabeheerder). De stadsregio kan er ook voor kiezen om, in overleg met partners, externe expertise in te huren. De inhoud en het proces wordt afgestemd in de realisatieteams.
- *Beslissen.* In het realisatieteam vindt de planontwikkeling plaats en wordt besluitvorming voorbereid. Hierna worden de voorstellen in de stuurgroep besproken, waarbij het wordt voorgelegd aan het College van Bestuur. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de organisatie van het eigen besluitvormingstraject.
- *Uitvoeren.* Dit gebeurt door de vervoerder (vervoer), wegbeheerder (infra) of netbeheerder (ProRail).

*De rollen en verantwoordelijkheden van het concessiebeheer*

Naast Realisatieteams die op projectbasis werken, wordt structureel een beheersoverleg gevoerd met de vervoerder over de dagelijkse uitvoering van de concessie. Aan de orde komen o.a. geplande werkzaamheden evenementen, knelpunten met betrekking tot uitvoeringskwaliteit en verbeterideeën. De concessiebeheerders hebben hierbij de beschikking over een krachtige set aan beheersinstrumenten (monitoring). Hiermee kunnen zij de vinger aan de pols houden en snel ingrijpen bij eventuele knelpunten. Uitgangspunt is dat in eerste instantie samen met de vervoerder aan verbetering van knelpunten wordt gewerkt. Als dat niet werkt kan als stok achter de deur een boete worden opgelegd en een oplossing geëist worden. Ook de wegbeheerders (gemeenten, provincie Gelderland, Rijkswaterstaat) worden waar nodig nauw betrokken bij het concessiebeheer.

nr	Omschrijving
<b>C.1.3</b>	<p>De concessiehouder stelt twee personen beschikbaar die als aanspreekpunt fungeren voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in het gebied (concessiemanagers/accountmanagers). De concessiehouder zorgt dat bij elke vergadering van de realisatie- en beheerteams een van deze twee personen aanwezig is. Daarbuiten zetten zij zich ook pro-actief in voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in het concessiegebied, bijvoorbeeld bij de uitwerking van business cases voor concrete maatregelen. Daarnaast wordt van hen verwacht dat ze samen met de medewerkers van de stadsregio en gemeenten als één team fungeren. Beide personen zijn samen voor 2 FTE per jaar beschikbaar voor de uitvoering van projecten die een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het openbaar vervoer binnen dit concessiegebied.</p> <p>De personen moeten aan de volgende eisen voldoen / competenties hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een relevante HBO- of WO-opleiding;</li> <li>• ruime ervaring met de ontwikkeling en / of marketing van openbaar vervoer;</li> <li>• visie op de ontwikkeling en marketing van openbaar vervoer;</li> <li>• kennis van kosten- en opbrengststructuren in het openbaar vervoer;</li> <li>• lokale binding en lokale kennis van zaken, bij voorkeur woonachtig in de regio;</li> <li>• sterk in communicatie en teamwerk.</li> </ul> <p>Bovendien moeten deze personen over voldoende mandaat beschikken om te kunnen beslissen over wijzigingen in lijnennet en dienstregeling.</p>

#### *De rollen en verantwoordelijkheden van het ROCOV Gelderland Stadsregio*

Naast de gemeenten is het consumentenplatform ROCOV Gelderland Stadsregio (regionaal orgaan consumentenoverleg openbaar vervoer) een belangrijk adviesorgaan. Hierin is een aantal belangrijke reizigersgroepen vertegenwoordigd en zij geven gevraagd en ongevraagd adviezen over beleidsplannen, uitvoeringsplannen en dienstregelingen.

Het ROCOV Gelderland Stadsregio zit niet in de realisatieteams, maar er vindt wel regelmatig overleg plaats. Het ROCOV Gelderland Stadsregio wordt regelmatig gevraagd welke aandachtspunten zij willen meegeven. Resultaten hiervan worden teruggekoppeld aan het ROCOV Gelderland Stadsregio. Het ROCOV Gelderland Stadsregio komt maandelijks bijeen.

nr	Omschrijving
<b>C.1.4</b>	De concessiehouder voert op regelmatige basis overleg met het ROCOV Gelderland Stadsregio. In haar Strategie- en Ontwikkelingsvisie geeft de inschrijver aan hoe zij het ROCOV Gelderland Stadsregio bij de ontwikkeling van het openbaar vervoer betreft.
<b>C.1.5</b>	Conform de Wet personenvervoer 2000 (artikel 31) biedt de concessiehouder consumentenorganisaties (vertegenwoordigd ROCOV Gelderland Stadsregio) ten minste twee maal per jaar gelegenheid advies aan haar uit te brengen voordat de concessiehouder maatregelen neemt met betrekking tot de in C.1.6 genoemde onderwerpen. Het advies wordt gevraagd op een zodanig tijdstip, dat het van wezenlijke invloed kan zijn.
<b>C.1.6</b>	<p>De onderwerpen waarover de concessiehouder advies vraagt aan het ROCOV Gelderland Stadsregio zijn in ieder geval conform het Besluit personenvervoer 2000 (artikel 33):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de uitvoering van de dienstregeling;</li> <li>• de wijze waarop de concessiehouder de reiziger informeert over de dienstregeling en de tarieven;</li> <li>• de vervoervoorwaarden waartegen openbaar vervoer wordt verricht;</li> <li>• de modellen van vervoerbewijzen die de concessiehouder uitgeeft;</li> <li>• de wijze waarop en de mate waarin vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn gesteld;</li> <li>• de wijze waarop reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen;</li> <li>• de voorzieningen die de concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een handicap;</li> <li>• de voorzieningen die de concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van reizigers en van het voor hem werkzame personeel;</li> <li>• de procedure voor de behandeling van klachten van de reiziger en de wijze waarop de concessiehouder de reiziger hierover informeert;</li> <li>• een regeling over een vergoeding aan de reiziger in geval van vertraging in de uitvoering van de dienstregeling;</li> <li>• aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten openbaar vervoer.</li> </ul>
<b>C.1.7</b>	Voordat advies wordt uitgebracht, stelt de concessiehouder het ROCOV Gelderland Stadsregio in de gelegenheid overleg met haar te voeren. De concessiehouder zendt een verslag van dit overleg aan de stadsregio – na het te hebben voorgelegd aan ROCOV - binnen twee weken nadat dit overleg heeft plaatsgevonden.
<b>C.1.8</b>	De concessiehouder betreft het in C.1.5 bedoelde advies bij de uitvoering van de concessie en dient het ROCOV Gelderland Stadsregio en de stadsregio schriftelijk te informeren over de wijze waarop dit gebeurt
<b>C.1.9</b>	Indien de concessiehouder het advies van het ROCOV Gelderland Stadsregio niet of niet geheel volgt, deelt zij schriftelijk aan de stadsregio haar beweegredenen daarvoor mee. Een van het advies van het ROCOV Gelderland afwijkende gedragslijn wordt door de concessiehouder niet ingezet voordat de stadsregio deze schriftelijk heeft goedgekeurd.

### **Lokale binding, samenwerking en participatie**

Van de concessiehouder wordt verwacht dat deze zich inbed in de regio. De reiziger moet er van op aan kunnen dat de directe medewerkers in de concessie binding met en kennis van de regio hebben. Daarnaast is de concessiehouder 'zichtbaar' in de samenleving.

nr	Omschrijving
<b>C.1.10</b>	Verkeersleiding, klantenservice en directe aansturing van de concessie dient binnen het concessiegebied plaats te vinden.
<b>C.1.11</b>	<p><b>Participatieplan</b></p> <p>Vervoerder stelt als onderdeel van de aanbidding een plan op hoe hij samenwerkt met andere partijen en maatschappelijke participatie actief vormgeeft.</p> <p>Als onderdeel van zijn MVO-visie levert de inschrijver een Participatieplan, waarin hij ingaat op de wijze waarop deze zich inbed in de samenleving binnen de Stadsregio Arnhem Nijmegen en hoe hij maatschappelijke participatie vormgeeft. Hij gaat hierin in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het betrekken van: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ROCOV Gelderland Stadsregio</li> <li>○ Gehandicaptenorganisaties;</li> <li>○ Gemeenten;</li> <li>○ Buurtbusverenigingen;</li> <li>○ Provincie Gelderland;</li> <li>○ Buurautoriteiten;</li> <li>○ Bedrijfsleven (waaronder KVK, VNO-NCW en beheersverenigingen van bedrijventerreinen);</li> <li>○ Personeel (incl. ondernemingsraad en vakbonden);</li> </ul> </li> <li>• Aansturing, opleiding en training van personeel;</li> <li>• Hoe hij hierin de samenwerking tussen vervoerder, gemeente en stadsregio voor wat betreft de ontwikkeling van de OV/RO knooppunten verwerkt;</li> <li>• Het betrekken van reizigers door middel van bijvoorbeeld klantenpanels.</li> </ul>

## C2 Haltes en infrastructuur

In dit hoofdstuk komen aan de orde:

- Weginfrastructuur en Afstemmings- en beheerovereenkomst;
- Rolverdeling op haltes en Breng naar de Wal;
- Specifieke regelingen en eigendomsverhoudingen op de trolley-infrastructuur in Arnhem en de stalling en aardgasvulpunt in Nijmegen.

Alle infrastructuurgerelateerde zaken die betrekking hebben op de treindiensten tussen Arnhem en Doetinchem staan beschreven in hoofdstuk C.11.

### Beschikbaarheid weginfrastructuur en Afstemmings- en beheerovereenkomsten

De stadsregio streeft naar synergie tussen infrastructuur, ruimtelijke ordening en openbaar vervoer en maakt in dat kader afspraken met gemeenten (zie A.2).

- De stadsregio ontwikkelt samen met gemeenten een aantal knooppunten. Drie hiervan (Arnhems Buiten, Zevenaar Oost en Nijmegen Goffert) hebben speciale aandacht. Over deze knooppunten wordt een 'knooppuntennotitie' opgesteld die begin 2011 wordt vastgesteld. Daarna wordt deze aan (potentiële) inschrijvers ter beschikking gesteld (zie bijlage D.17);
- De stadsregio maakt met wegbeheerders afspraken over infrastructuur en OV. Deze worden in een Afstemmings- en beheerovereenkomst OV vastgesteld (zie bijlage D.5). Het betreft hierbij zaken als:
  - beschikbaarheid infrastructuur
  - wegwerkzaamheden
  - rolverdeling bij haltes
  - realisatie 'Breng naar de wal'
  - verkeerslichtsystemen
  - procedures P+R realisatie

De Afstemmings- en beheerovereenkomst bevat concrete procedurele afspraken over hoe wegbeheerder en concessiehouder met elkaar omgaan. Een van de communicatiemiddelen betreft het Meldpunt voor wegwerkzaamheden en evenementen ([www.wegwerkmeldingen.nl](http://www.wegwerkmeldingen.nl)): alle wegbeheerders melden werkzaamheden en evenementen die op wegen plaatsvinden waar OV gebruik van maakt. Deze zullen zo snel mogelijk, doch uiterlijk twee weken voor aanvang, geplaatst worden.

nr	Omschrijving
C.2.1	De concessiehouder maakt alleen gebruik van de voor het openbaar vervoer beschikbare wegen (kortweg: beschikbare wegen), zoals bepaald door de wegbeheerders in het gebied. Tot de beschikbare wegen behoren in ieder geval alle wegen die in het dienstregelingjaar voorafgaand aan de concessie C2013 door het openbaar vervoer in gebruik zijn.
C.2.2	De wegbeheerder kan wijzigingen aanbrengen in de beschikbare wegen en / of hier snelheidsremmende maatregelen op aanbrengen. Indien de wegbeheerder dit voornemens is worden met stadsregio en concessiehouder afspraken gemaakt over de effecten op het OV. Speciaal aandachtspunt in dit kader is een ingrijpend nieuw verkeersplan in Westervoort.

nr	Omschrijving
<b>C.2.3</b>	Wanneer langs een route specifieke OV-infrastructuur beschikbaar is maakt de concessiehouder hier gebruik van. Dit geldt ook voor toekomstige infrastructuur, mits deze geaccordeerd is door de stadsregio
<b>C.2.4</b>	De concessiehouder signaleert problemen met infrastructuur, doorstroming, haltes en busstations aan de concessieverlener en wegbeheerder. Bovendien communiceert de concessiehouder nieuw in te leggen lijnen vroegtijdig naar gemeenten en gebruikers (zie ook C.8.5).
<b>C.2.5</b>	Wegbeheerders informeren de concessiehouder tijdig over geplande wegwerkzaamheden of andere maatregelen die de beschikbaarheid van wegen (tijdelijk of permanent) beïnvloeden. De concessiehouder reageert op elke aankondiging richting de wegbeheerder binnen de volgende reactietermijnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleine afwijkingen (maximaal 3 haltes met afwijkende dienstregeling; daarnaast alle maatregelen die korter dan één etmaal duren): reactietermijn 4 werkdagen;</li> <li>• Grote afwijkingen (alle overige afwijkingen): reactietermijn 15 werkdagen.</li> </ul>
<b>C.2.6</b>	Wanneer het handhaven van de gebruikelijke route bij het openbaar vervoer per bus en auto niet mogelijk is, kan de concessiehouder afwijken van de vigerende dienstregeling voor zolang de werkzaamheden op de in de dienstregeling voorziene trajecten dit noodzakelijk maken. De concessiehouder is verplicht om alle haltes buiten het traject waarop de werkzaamheden plaatsvinden zoveel mogelijk te bedienen.
<b>C.2.7</b>	De concessiehouder is primair verantwoordelijk om buurtbusverenigingen tijdig te informeren over werkzaamheden die de exploitatie van buurtbuslijnen beïnvloeden. Indien concessiehouder, buurtbusvereniging en wegbeheerder dit overeenkomen mag dit ook bilateraal tussen wegbeheerder en buurtbusvereniging geregeld worden.
<b>C.2.8</b>	De concessiehouder informeert reizigers minimaal 2 dagen voor aanvang van de werkzaamheden via de Brengwebsite. De informatie over de werkzaamheden op de Brengwebsite bestaat uit (1) de aard en omvang van de werkzaamheden en (2) de gevolgen voor de beschikbaarheid van haltes en de routes van buslijnen, inclusief reisadvies.
<b>C.2.9</b>	Voor zolang reizigers ernstig in hun belang worden geschaad als gevolg van afwijking van de dienstregeling door werkzaamheden op de in de dienstregeling voorziene trajecten of door bijzondere omstandigheden, draagt de concessiehouder zorg voor vervangend vervoer voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.
<b>C.2.10</b>	De in het eerste kwartaal van 2011 af te sluiten Afstemmings- en beheerovereenkomst OV is in bijlage D.5 opgenomen.

### **Haltes en Breng naar de Wal**

Zoals in deel A omschreven zet de stadsregio de komende concessieperiode in op forse investeringen in infrastructuur en haltes. Deze worden benut voor o.a. haltevoorzieningen, (HOV-)busbanen en doorstromingsmaatregelen.

De stadsregio streeft naar eenduidige uitstraling op de haltes en is voornemens het merk 'Breng' ook toe te passen op haltevoorzieningen (abri's, fietsenstallingen, DRIS, etc.). Om haltes op een hoger niveau te tillen worden middelen ter beschikking gesteld. De stadsregio zal

zich inspannen om Breng naar de Wal te realiseren, beginnend met HOV en in samenwerking met de wegbeheerders. Uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheden blijven zoals ze zijn, waarbij de wegbeheerders verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud. Van de inschrijver wordt gevraagd een plan te maken waarin hij aangeeft hoe hij bijdraagt aan het realiseren van de ambitie.

nr	Omschrijving
<b>C.2.11</b>	De concessiehouder is verantwoordelijk voor de plaatsing en het beheer van de haltepalen. Na gunning dient de concessiehouder afspraken te maken met de voormalige concessiehouder over de overname van de huidige haltepalen.
<b>C.2.12</b>	De abri op de halte is primair de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder. Enkele abri's zijn in eigendom bij de huidige concessiehouder. De nieuwe en huidige concessiehouder dienen afspraken te maken over de continuering van de desbetreffende abri's.
<b>C.2.13</b>	<p><b>Breng naar de Wal-plan</b></p> <p>De inschrijver levert bij zijn bieding een Breng naar de Wal-plan, waarin deze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een visie beschrijft op de ontwikkeling van haltes;</li> <li>• Een ontwerp geeft voor haltes in 'Breng'-stijl;</li> <li>• Een ontwerp geeft voor haltepalen in 'Breng'-stijl binnen de kaders van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens;</li> <li>• Een realistisch en haalbaar plan van aanpak maakt voor de realisatie van Breng naar de Wal en de rol die de inschrijver daarin speelt;</li> <li>• Dit plan omvat in ieder geval een inhoudelijke uitwerking, inzet van mens en middelen, procesmatige aanpak en de verwachte resultaten. De concessiehouder houdt hierbij rekening met de verschillende lopende abricontracten van gemeenten en met de mogelijkheid van gemeenten om eigen beleid te voeren t.a.v. de inrichting van de openbare ruimte.</li> </ul>
<b>C.2.14</b>	Voor het gebruik van eindhaltevoorzieningen in Arnhem is de concessiehouder verplicht om een huurovereenkomst te sluiten met de gemeenten. In bijlage D.6 is de overeen te komen huurovereenkomst bijgevoegd.

### Trolley-infrastructuur

nr	Omschrijving
<b>C.2.15</b>	De voor de trolley benodigde infrastructuur is in eigendom van de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden. Voor die delen van de infrastructuur die tot het juridisch eigendom van de gemeenten Renkum en Rheden behoren is de gemeente Arnhem bevoegd.
<b>C.2.16</b>	De concessiehouder is gehouden voor de duur van de concessie het garagecomplex aan de Westervoortsedijk nummer 4 te Arnhem en de trolleyinfrastructuur te gebruiken. Hiervoor dient de concessiehouder zowel voor het garagecomplex als voor de trolleyinfrastructuur een bruikleenovereenkomst te tekenen. De Concept-huurovereenkomst voor de garage is opgenomen in Bijlage D.7 en de Concept-bruikleenovereenkomsten voor de infrastructuur is opgenomen in Bijlage D.9. Begin 2011 worden bestekhouders uitgenodigd om deel te nemen aan een schouw van het garagecomplex.



nr	Omschrijving
<b>C.2.17</b>	De concessiehouder dient een gebruiksovereenkomst met de gemeente Arnhem af te sluiten inzake het overdekte busstation van Arnhem. Een concept-overeenkomst in bijlage D.8 opgenomen.
<b>C.2.18</b>	De concessiehouder is verantwoordelijk voor de levering van stroom (voor tractie en overig stroomverbruik) en dient hiervoor een overeenkomst af te sluiten met een energieleverancier. Hierbij dient een contract voor de levering van groene stroom afgesloten te worden. In bijlage D.27 is in het rapport van HLB Schippers in tabel 3 op pagina 9 een opgave opgenomen van de stroomkosten voor tractie en overig stroomverbruik tezamen in 2007, 2008, 2009 evenals een inschatting voor 2010 en 2013. Voor 2013 is de inschatting van de kosten voor het energieverbruik € 558.000,- per jaar.
<b>C.2.19</b>	De concessiehouder dient een overeenkomst met Nuon af te sluiten voor de huur van diverse hardwarecomponenten. In bijlage D.27 is in het rapport van HLB Schippers in tabel 3 op pagina 9 een indicatie van de kosten hiervoor opgenomen.
<b>C.2.20</b>	De concessiehouder is er tevens verantwoordelijk voor dat het onderhoud aan de trolleyinfrastructuur wordt uitgevoerd. Een indicatie van de kosten daarvan is in bijlage D.27 in het rapport van HLB Schippers opgenomen. Voor aanvang van de concessie zal door een onafhankelijke partij een schouw worden uitgevoerd van de staat van onderhoud van de trolleyinfrastructuur.
<b>C.2.21</b>	De concessiehouder is vrij om contracten af te sluiten met bedrijven voor het onderhoud van de trolleyinfrastructuur, maar dient er rekening mee te houden dat zij, zoals is bepaald in C.5, onderhoudspersoneel van het trolley netwerk dient over te nemen.
<b>C.2.22</b>	De huidige locatie van de garage wordt mogelijk bestemd voor herontwikkeling. De gemeente Arnhem zal in overleg met de concessiehouder een nieuwe locatie voor de garage zoeken, die naar redelijkheid en billijkheid geschikt is voor de bus- en trolleyexploitatie. De concessiehouder is gehouden mee te werken aan de ontwikkeling van en de verhuizing naar een nieuwe locatie van de garage. De concessiehouder is verplicht om de nieuwe garage te huren van de gemeente Arnhem gedurende de (resterende) concessieperiode. De randvoorwaarden waaronder dit gebeurt zijn punt van nader overleg. Bij een eventuele verplaatsing van de garage worden de eventuele meer- of minderkosten voor de ov-exploitatie op het moment van de verplaatsing in overleg tussen de stadsregio en de concessiehouder vastgesteld. Extra kapitaallasten van een eventuele verplaatsing van de stalling is een zaak waar de concessiehouder buiten staat.

### Stalling Nijmegen

nr	Omschrijving
<b>C.2.23</b>	De concessiehouder krijgt de beschikking over het stallingterrein plus opstallen aan de Industrieweg 107-109 te Nijmegen. De concessiehouder sluit daarvoor een huurovereenkomst met de gemeente Nijmegen. Een concept huurovereenkomst en de afspraken daaromtrent zijn in bijlage D.11 opgenomen. De huurkosten worden door de stadsregio aan de concessiehouder vergoed. Begin 2011 worden bestekhouders uitgenodigd om deel te nemen aan een schouw van het stallingterrein plus opstallen.

### C3 Vervoerplan

Het huidige openbaar vervoernetwerk in de stadsregio functioneert goed. Dit vormt dan ook de basis voor de uitvraag. Het voorzieningenniveau dat geldt op het moment van aanbesteding wordt (minimaal) gehandhaafd (zie C.3.2). Tijdens de looptijd van de concessie wordt het netwerk door de stadsregio, vervoerder en gemeenten samen stapsgewijs verder gebouwd.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op:

- De vervoerplannen die inschrijvers bij hun bieding moeten leveren;
- Vervoerkundige opties die uitgevraagd worden;
- Procedures voor wijziging van de dienstregeling.

*NB: in hoofdstuk C.11 zijn aanvullende eisen m.b.t. de dienstregeling trein opgenomen. De eisen in dit hoofdstuk zijn ook op de trein van toepassing.*

#### Vervoerplannen

Het huidige voorzieningenniveau is uitgangspunt voor de doorontwikkeling van het netwerk. Inschrijvers wordt gevraagd een integraal vervoerplan te schrijven voor het eerste jaar van de concessie (Vervoerplan Jaar 1), gebaseerd op het huidige voorzieningenniveau, maar waarin verbeteringen doorgevoerd mogen worden.

De inschrijver wordt gevraagd in totaal drie vervoerkundige plannen te schrijven:

- **Vervoerplan Jaar 1:** inschrijvers worden gevraagd een integraal vervoerplan te leveren voor het eerste jaar van de concessie (dec. 2012 – dec 2013). Dit plan dient gebaseerd te zijn op het huidige voorzieningenniveau (Basispakket) met verbeteringen op de volgende punten:
  - Ontwikkeling HOV;
  - Feederen en knooppuntontwikkeling;
  - Bediening bedrijventerreinen;
  - (Eventueel) Wensen gemeenten (pluspakket);
  - Kleine optimalisaties (verbeteren aansluitingen, efficiëntere omlopen, etc.).
- **Vervoerplan Doorontwikkeling:** In het Vervoerplan Doorontwikkeling geeft de inschrijver zijn visie op de ontwikkeling van het OV na het eerste jaar, speciaal gericht op de eerder genoemde thema's. Hem wordt gevraagd concrete beloftes te doen over verbeteringen / uitbreidingen van het aanbod binnen het bestaande budget.
- **Vervoerkundige opties (Pluspakket):** het pluspakket omvat wensen van gemeenten (zie bijlage D.20). De inschrijver mag wensen hieruit in het Vervoerplan Jaar 1 opnemen indien deze bijdragen aan systeemversterking, een hogere kostendekkingsgraad of relevant zijn voor de genoemde thema's Bedrijventerreinen, HOV en Feederen. De wensen die de inschrijver niet in het Vervoerplan Jaar 1 heeft opgenomen dient deze als optie aan te bieden. Daarnaast vormt het nachtbusnetwerk een vervoerkundige optie.

## Vervoerplan Jaar 1

nr	Omschrijving
<b>C.3.1</b>	De inschrijver levert bij zijn aanbieding een Vervoerplan Jaar 1 aan op basis van het voorzieningenniveau zoals dat in de dienstregeling 2011 geëxploiteerd wordt (het Basispakket). Het Vervoerplan Jaar 1 omvat een compleet uitgewerkte dienstregeling voor het eerste jaar van de concessie, inclusief berekening van het aantal dienstregelinguren (DRU's).
<b>C.3.2</b>	<p><b>Kaders Vervoerplan Jaar 1</b></p> <p>Het Basispakket vormt het startpunt voor het Vervoerplan Jaar 1. Dit Basispakket omvat de dienstregeling van 2011 (met enkele wijzigingen) en is in bijlage D.12 opgenomen. Bij het opstellen van het Vervoerplan Jaar 1 dient de inschrijver de volgende normen te hanteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal dienstregelinguren is minimaal gelijk aan het Basispakket en maximaal 3 % hoger dan het Basispakket;</li> <li>• Elke halte die in het Basispakket bedient wordt dient ook in het Vervoerplan Jaar 1 bediend te blijven. De inschrijver mag voorstellen doen om hier van af te wijken, mits gemotiveerd en onderbouwd; in totaal mag dit hooguit maximaal 3% van de haltes zijn;</li> <li>• Voor elke bediende halte in het Vervoerplan Jaar 1 dient het aantal vertrek mogelijkheden per dag minimaal gelijk te blijven . en de vertrektijden van de eerste en laatste rit In principe blijven voor elke halte de vertrektijden van de eerste en laatste rit en het aantal vertrek mogelijkheden per dagtype (grovweg) gelijk aan die van de huidige dienstregeling. De inschrijver mag voorstellen doen om hier van af te wijken, mits gemotiveerd en onderbouwd;</li> <li>• De treinen Arnhem - Doetinchem worden in het vervoerplan opgenomen volgens de eisen die hieraan in hoofdstuk C.11 gesteld worden.</li> <li>• Het staat inschrijver vrij om lijnummers te wijzigen indien dit bijdraagt aan Vanzelfsprekend OV.</li> </ul>
<b>C.3.3</b>	<p>Wijzigingen op het vervoerplan in het Basispakket zijn alleen toegestaan indien deze aantoonbaar bijdragen aan één van onderstaande thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het bereiken van de beleidsdoelen van de stadsregio;</li> <li>• Een hogere kwaliteit voor de reiziger;</li> <li>• Het verhogen van de kostendekkingsgraad van het OV;</li> <li>• Het Vanzelfsprekend maken van het OV;</li> <li>• De ontwikkeling van HOV;</li> <li>• Feederen op Stadsregiorail / Knooppuntontwikkeling;</li> <li>• Een betere bediening van bedrijventerreinen.</li> <li>• Het invullen van die wensen van gemeenten uit het Pluspakket die bijdragen aan een hogere kostendekkingsgraad, systeemversterking en / of één van bovengenoemde thema's.</li> </ul> <p>Dit zijn tevens de criteria waarop het Vervoerplan Jaar 1 getoetst zal worden. Bij het Vervoerplan Jaar 1 levert de inschrijver een tabel met een overzicht van alle wijzigingen, waarin hij aangeeft welke wijzigingen bijdragen aan welke van bovengenoemde thema('s).</p>

nr	Omschrijving
<b>C.3.4</b>	<p><b>Feederen / knooppuntontwikkeling in Vervoerplan Jaar 1</b></p> <p>De inschrijver wordt gevraagd met het vervoerplan in te spelen op de gewenste ontwikkelingen van Feederen op Stadsregiorail en Knooppuntontwikkeling. Het vervoeraanbod mag gewijzigd worden t.o.v. het Basispakket als dit onderbouwd bijdraagt aan een betere aansluiting tussen trein en bus, het voorkomen van (disfunctionele) paralleliteit tussen bus en trein en aan het ontwikkelen van knooppunten. Daar waar reizigers(groepen) er op achteruit gaan door de wijziging onderbouwt de inschrijver dat de positieve effecten voor de reiziger zwaarder wegen en welke maatregelen worden genomen om de negatieve effecten voor reizigers te verminderen.</p> <p>De inschrijver heeft speciale aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren van aansluitingen tussen bus en trein;</li> <li>• Verbeteren van de relatie Duiven – Dieren in de avonduren en de weekeenden;</li> <li>• De opening van station Westervoort in december 2012 en de effecten hiervan op het busnetwerk;</li> <li>• De recente studie naar Feederen op Stadsregiorail (zie bijlage D.18 voor het rapport en een toelichting).</li> </ul>
<b>C.3.5</b>	<p><b>HOV in Vervoerplan Jaar 1</b></p> <p>De inschrijver mag de bediening op de in hoofdstuk A.2 beschreven (toekomstige) HOV-assen verbeteren. Hierbij wordt speciale aandacht gevraagd voor de reeds operationele HOV-as tussen Arnhem en Nijmegen. De lijnen op deze as dienen minimaal de huidige bediening te behouden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RijnWaalSprinter (Arnhem – Nijmegen, lijn 300);</li> <li>• Waalsprinter (P+R Waalsprinter – Nijmegen, lijn 325).</li> </ul>
<b>C.3.6</b>	<p><b>Trolley in Vervoerplan Jaar 1</b></p> <p>De huidige trolleybuslijnen van Arnhem (lijn 1, 2, 3, 5 en 7) worden onverkort in hun huidige vorm opgenomen in het vervoerplan.</p>
<b>C.3.7</b>	<p>Toekomstige uitbreidingen van het trolleybusnetwerk – waaronder een mogelijke uitbreiding van het netwerk naar Huissen per 2012 - worden onmiddellijk na oplevering door de concessiehouder in de dienstregeling opgenomen in goed overleg met de stadsregio en gemeente. Verrekening vindt plaats middels het standaard meer-/minderwerkstarief voor trolleybussen (zie B.09).</p>
<b>C.3.8</b>	<p><b>Lijn 10 in Vervoerplan Jaar 1</b></p> <p>Lijn 10 (Nijmegen Station NS – Heijendaal Campus v.v.) dient opgenomen te worden in het Vervoerplan Jaar 1. Op deze lijn spelen knelpunten met betrekking tot de capaciteit. In het Vervoerplan geeft de inschrijver expliciet en onderbouwd aan hoe hij deze knelpunten oplost. In bijlage D.19 zijn recente (tel-)cijfers gevoegd.</p> <p><i>NB:</i> de mogelijkheid bestaat dat in latere jaren van de concessie lijn 10 ‘vertramd’ wordt. In dat geval treden stadsregio en concessiehouder in overleg over de gevolgen hiervan voor de concessie. In haar vervoerplannen dient de inschrijver uit te gaan van exploitatie per bus.</p>

nr	Omschrijving
<b>C.3.9</b>	<p><b>Bedrijventerreinen in Vervoerplan Jaar 1</b></p> <p>De inschrijver mag in Vervoerplan Jaar 1 de bediening van Bedrijventerreinen verbeteren. Hierbij specificeert hij niet alleen welke vorm(en) van vervoer hij het meest geschikt acht, maar ook hoe met stadsregio, gemeenten, bedrijfsleven en de mobiliteitsmakelaar wordt samengewerkt om de verbindingen levensvatbaar te maken en te houden. Hierbij wordt speciale aandacht gevraagd voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijventerrein Roelofshoeve en Centerpoort-Noord in Duiven;</li> <li>• Bedrijventerrein Bijsterhuizen in Wijchen</li> <li>• Bedrijventerreinen IJsseloord, Het Broek en Kleefschewaard in Arnhem.</li> <li>• Bedrijventerrein De Beemd in Velp.</li> <li>• Bedrijventerrein Nieuwgraag in Duiven.</li> <li>• De bedrijventerreinen in de Waalsprong (Nijmegen).</li> </ul> <p>Na implementatie hiervan wordt de door de inschrijver voorgestelde strategie samen met de betrokken stakeholders verder uitgebouwd en toegepast op andere bedrijventerreinen in de regio.</p> <p><i>NB: De Kamer van Koophandel en de Gemeente Wijchen hebben aangeboden graag mee te denken met inschrijvers bij de ontwikkeling van de bediening op bedrijventerreinen (bij Wijchen gaat het specifiek om Bijsterhuizen). Contactgegevens: <a href="mailto:bob.rikke@kvk.nl">bob.rikke@kvk.nl</a> en <a href="mailto:c.bitter@wijchen.nl">c.bitter@wijchen.nl</a>.</i></p>
<b>C.3.10</b>	<p><b>Concessiegrensoverschrijdende lijnen in Vervoerplan Jaar 1</b></p> <p>De grensoverschrijdende lijnen die door de concessiehouder geëxploiteerd worden (zie bijlage D.14) worden in het vervoerplan opgenomen. Wijzigingen hierop zijn alleen toegestaan binnen het concessiegebied van deze concessie.</p>
<b>C.3.11</b>	<p>Het is de concessiehouder niet toegestaan om binnen het concessiegebied vraagafhankelijk of oproepafhankelijk vervoer in haar vervoerplan op te nemen of aan te bieden.</p>

## Vervoerplan Doorontwikkeling

nr	Omschrijving
----	--------------

**C.3.12** Inschrijver levert bij zijn aanbieding een **Vervoerplan Doorontwikkeling**, met daarin een **strategie** voor:

- HOV (inclusief toekomstige ontwikkeling van P+R);
- Feederen / Knooppunten, waaronder met name Nijmegen-Goffert, Arnheims Buiten en Zevenaar-Oost (zie bijlage D.17 en D.18);
- Bediening Bedrijventerreinen;
- Nieuw te realiseren infrastructuur en ruimtelijke ontwikkelingen, waaronder de komst van de nieuwe Waalbrug in Nijmegen;
- Eén door de inschrijver zelf te agenderen thema.

Voor elk thema specificieert de inschrijver welke ontwikkelingen hij de komende jaren voor zich ziet. Vanaf het tweede jaar zal de door de inschrijver voorgestelde strategie samen met de betrokken stakeholders verder uitgebouwd worden en (bijv. bij de knooppunten) verbreed worden naar de gehele stadsregio.

Op elk thema moet de inschrijver bovendien **concrete verbetervoorstellen** doen vanaf het tweede jaar die de inschrijver wenst te realiseren *binnen de door hem gevraagde prijs voor het eerste jaar van de concessie (met inachtneming van indexatie)*. Het gaat hierbij dus om ofwel het verschuiven van DRU's binnen de concessie ofwel het aanbieden van extra DRU's zonder dat de exploitatiebijdrage stijgt, maar die betaald kunnen worden uit stijgende reizigersopbrengsten.

De stadsregio kan de concessiehouder houden aan het implementeren van de door hem aangeboden verbetervoorstellen. Het zijn echter nadrukkelijk voorstellen waarvan de stadsregio niet verplicht is deze over te nemen. In de in hoofdstuk C.1 geschetste overlegstructuur zal besloten worden welke voorstellen daadwerkelijk geïmplementeerd worden.

### Vervoerkundige opties (Pluspakket)

Naast het Vervoerplan Jaar 1 en Vervoerplan Doorontwikkeling worden twee vervoerkundige opties uitgevraagd.

nr	Omschrijving
----	--------------

**C.3.13** **Nachtbus Nijmegen en Arnhem**

De inschrijver geeft een prijsopgave voor het uitvoeren van het nachtbusnetwerk van Nijmegen en Arnhem. Per lijn van het huidige lijnennet wordt een prijsopgave gedaan. Daarnaast wordt een prijsopgave gedaan voor uitbreiding van beide nachtnetten naar alle kernen in de gemeente Lingewaard en voor het tot stand brengen van een verbinding tussen Arnhem en Nijmegen. De concessiehouder is daarbij vrij om zelf de tarieven voor het Nachtnet vast te stellen.

nr	Omschrijving
----	--------------

**C.3.14 Wensen gemeentes**

In bijlage D.20 is een overzicht te vinden van wensen van gemeentes. De inschrijver staat het vrij om deze op te nemen in het Vervoerplan Jaar 1, mits deze passen bijdragen aan een hogere kostendekkingsgraad, systeemversterking en / of één van de in C.3.3 genoemde thema's. Voor de overige wensen doet de inschrijver een separaat voorstel hoe deze ingevuld kunnen worden en koppelt hier een prijs aan. De wens wordt hiermee feitelijk een optie. Na gunning van de concessie bepaalt de stadsregio in samenspraak met de gemeentes welke opties ingekocht worden.

**Dienstregeling**

nr	Omschrijving
----	--------------

**C.3.15** Na gunning van de concessie stelt de stadsregio in samenspraak met de concessiehouder en het ROCOV Gelderland Stadsregio de dienstregeling voor het eerste jaar van de concessie (dienstregeling 2013) vast op basis van zijn Vervoerplan Jaar 1 en de afgenomen opties.

**C.3.16** Eventuele wijzigingen in de dienstregeling 2012 ten opzichte van de dienstregeling 2011 (Referentiedienstregeling) worden onverkort in de dienstregeling 2013 opgenomen en verrekend tegen het meer-/minderwerktaarif.

**C.3.17** De inschrijver is vrij om bij de dienstregeling onderscheid te maken tussen dagsoorten en om tijdens schoolvakanties een afwijkende dienstregeling te exploiteren. Vanuit het oogpunt van Vanzelfsprekend OV wordt de inschrijver gestimuleerd de afwijkingen zo beperkt mogelijk te houden. Met betrekking tot vakanties dient uitgegaan te worden van de in bijlage D.24 *NB: bij het calculeren van dienstregelingen in Vervoerplan Jaar 1 en het Pluspakket dient ter referentie uitgegaan te worden van het aantal dagen per dagsoort en vakantiedagen in 2011. Deze aantallen zijn terug te vinden in bijlage D.12 (referentiedienstregeling Basispakket).*

**C.3.18** Op feestdagen dient een dienstregeling aangeboden te worden als ware het een zondag.

**C.3.19** De concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd het openbaar-vervoernetwerk verder en benut hierbij de overlegstructuren zoals vastgesteld in hoofdstuk C.1.

**C.3.20** De concessiehouder mag slechts haltes wijzigen, laten vervallen en toevoegen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de stadsregio en de wegbeheerder. Voor het aanleggen of verwijderen van haltes is daarnaast een publiekrechtelijk besluit nodig van de wegbeheerder. Toestemming zal in ieder geval worden onthouden indien door de wijziging de vraag naar en het aanbod van het openbaar vervoer niet op elkaar zijn afgestemd.

**C.3.21** Concessiehouder is verplicht openbaar vervoer aan te bieden op huidige en toekomstige OV-infrastructuur indien de bouw hiervan is afgestemd met de stadsregio.

**C.3.22** De concessiehouder dient de dienstregeling ter toetsing voor te leggen aan stadsregio, gemeentes en ROCOV Gelderland Stadsregio conform de dienstregelingprocedure die in bijlage D.23 is opgenomen.

nr	Omschrijving
<b>C.3.23</b>	De ingangsdatum van de gewijzigde dienstregeling dient gelijk te vallen met de datum van inwerkingtreding van de jaarlijkse gewijzigde dienstregeling van de concessiehouder van het hoofdrailnet, de zogenaamde UIC-datum.
<b>C.3.24</b>	De concessiehouder dient mee te werken aan wijzigingen die de stadsregio wenst aan te brengen in het netwerk.
<b>C.3.25</b>	Meer-/minderwerk wordt verrekend volgens vaste meer-/minderwerkstarieven, gebaseerd op de door de inschrijver aangeboden netto bijdrage van de stadsregio per dienstregelingsuur. Aangeboden uitbreidingen in het Vervoerplan Doorontwikkeling worden niet apart verrekend.
<b>C.3.26</b>	Meer- / minderwerk kan ook ingekocht worden door gemeenten. De concessiehouder is slechts gerechtigd wensen van gemeenten binnen het concessiegebied ten aanzien van het netwerk te vervullen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de stadsregio. Verrekening vindt plaats via de stadsregio.
<b>C.3.27</b>	Voor nieuwe verbindingen geldt een ingroeiregeling, waarbij in de eerste jaren een hogere bijdrage per DRU betaald wordt. Deze regeling is nader toegelicht in hoofdstuk B.9.
<b>C.3.28</b>	Het aanbieden van vraagafhankelijk vervoer is niet toegestaan.

### Buurtbusverbindingen

Tot de concessie behoren de volgende buurtbuslijnen:

- 161: Wijchen – Malden;
- 162: Beek – Malden;
- 163: Alverna – Batenburg;
- 164: Groesbeek – Molenhoek;
- 560: Herwen – Zevenaar;
- 589: Doorwerth – Wolfheze.

Exploitatie hiervan vindt plaats door de betreffende buurtbusverenigingen. De buurtbusverenigingen zijn ook verantwoordelijk voor de vaststelling van de dienstregeling. De concessiehouder stelt hier materieel voor beschikbaar en ondersteunt de buurtbusvereniging bij het promoten van de verbinding.

nr	Omschrijving
<b>C.3.29</b>	Inschrijver neemt de bestaande buurtbusverbindingen ongewijzigd op in haar Vervoerplannen.
<b>C.3.30</b>	In december 2010 gaat voor twee jaar een proef met een buurtbusverbinding Tolkamer – Zevenaar van start. De inschrijver neemt deze buurtbuslijn ook ongewijzigd op in haar Vervoerplan Jaar 1. Mocht de proef onverhoopt onsuccesvol verlopen kan de stadsregio besluiten deze niet in de dienstregeling op te laten nemen. Verrekening vindt dan plaats middels het standaard minderwerkstarief voor buurtbus.



nr	Omschrijving
<b>C.3.31</b>	In december 2010 gaat voor twee jaar een proef met een buurtbusverbinding Wijchen – Beuningen van start (lijn 165). De inschrijver neemt deze buurtbuslijn ook ongewijzigd op in haar Vervoerplan Jaar 1. Mocht de proef onverhoopt onsuccesvol verlopen kan de stadsregio besluiten deze niet in de dienstregeling op te laten nemen. Verrekening vindt dan plaats middels het standaard minderwerkstarief voor buurtbus.
<b>C.3.32</b>	In 2011 gaat een proef met een buurtbusverbinding Renkum – Doorwerth van start. De inschrijver neemt deze buurtbuslijn ook ongewijzigd op in haar Vervoerplan Jaar 1. Mocht de proef onverhoopt onsuccesvol verlopen kan de stadsregio besluiten deze niet in de dienstregeling op te laten nemen. Verrekening vindt dan plaats middels het standaard minderwerkstarief voor buurtbus.
<b>C.3.33</b>	Het staat inschrijver vrij om nieuwe buurtbusverbindingen voor te stellen in haar Vervoerplan Jaar 1. Indien dit het geval is dient hiervoor aansluiting gezocht te worden bij een bestaande buurtbusvereniging danwel een nieuwe buurtbusvereniging opgericht te worden. In haar implementatieplan dient de inschrijver duidelijk aan te geven hoe dit vorm krijgt, o.a. hoe zij vrijwilligers gaat werven en hoe de samenwerking met gemeenten vorm krijgt.
<b>C.3.34</b>	In de implementatieperiode overlegt de inschrijver met de bestaande buurtbusverenigingen over de toekomstige samenwerking en eventuele wijzigingen in vervoeraanbod en product.
<b>C.3.35</b>	Concessiehouder bouwt de buurtbus uit tot een volwaardige productformule onder het merk ‘Brengh’. Dit werkt de inschrijver uit in de Strategie- en Ontwikkelingsvisie en de daar onder vallende plannen.

## C4 Exploitatie, uitvoeringskwaliteit en monitoring

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld aan de exploitatie van het openbaar vervoer en de kwaliteit ervan. Aan de orde komen:

- Exploitatie van de dienstregeling;
- Het uitvoeringskwaliteitplan dat inschrijvers bij hun bieding inleveren;
- Concessiebeheer en monitoring;
- Concrete eisen aan de uitvoeringskwaliteit: punctualiteit, aansluitingen, rituitval, overmacht, capaciteit.

*NB: eisen met betrekking tot de uitvoeringskwaliteit trein zijn opgenomen in hoofdstuk C.11. De eisen C.4.1 tot en met C.4.15 zijn ook op trein van toepassing.*

### Exploitatie

nr	Omschrijving
<b>C.4.1</b>	De concessiehouder dient vanaf de eerste dag van de concessie een volledige dienstregeling te rijden, zoals vastgesteld conform C.3.15.
<b>C.4.2</b>	De concessiehouder is vrij om bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik te maken van derden. Voor deze partijen gelden echter voor de uitvoering van de dienstregeling (waaronder maar niet uitsluitend: personeel, materieel, informatievoorziening) dezelfde eisen als voor de concessiehouder. Daarnaast geldt dat in alle gevallen de volledige verantwoordelijkheid voor de exploitatie is gelegen bij de concessiehouder.

### Uitvoeringskwaliteitsplan

nr	Omschrijving
<b>C.4.3</b>	<p>Inschrijver levert een <b>uitvoeringskwaliteitsplan</b> waarin ingegaan wordt op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maatregelen om de geëiste normen m.b.t. punctualiteit en rituitval te kunnen halen;</li> <li>• Hoe de inzet van materieel (zowel bus als trein) zo gepland wordt dat de capaciteitsnormen zullen worden gehaald;</li> <li>• Hoe het halen van aansluitingen door reizigers geborgd wordt, inclusief het vormgeven van een aansluitingsgarantie (concreet uit te werken: op welke locaties, welke garanties - met name voor laatste aansluitingen op de dag;</li> <li>• Hoe bus- en treinmaterieel wordt onderhouden en schoongemaakt;</li> <li>• Hoe hij in samenwerking met de concessiehouder Achterhoek Rivierenland borgt dat reizigers bij verstoringen op het spoor alternatief vervoer aangeboden krijgen en goed geïnformeerd worden;</li> <li>• Welke concrete beloftes aan de reiziger op deze thema's gedaan worden in de vorm van een reizigershandvest en welke compensatieregelingen hieraan gekoppeld worden.</li> <li>• Hoe wordt omgegaan met uitzonderlijke situaties / noodsituaties, zoals extreem weer.</li> <li>• Hoe de correcte werking van voertuigvolgsystemen en aanlevering informatie aan het DRIS-systeem wordt gegarandeerd. Zie C.5.45 tot en met C.5.49.</li> </ul> <p>Voor elk onderdeel wordt ingegaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De te nemen maatregelen, inclusief methodiek en onderbouwing;</li> <li>• Het doorlopen van een integrale kwaliteitscyclus, inclusief de KPI's zoals genoemd in C.4.6 en hoofdstuk C.11, monitoring en bijsturing;</li> <li>• Verantwoording: hoe aan de stadsregio gerapporteerd wordt en hoe deze cijfers onderbouwd worden.</li> </ul> <p>Het uitvoeringskwaliteitsplan bestaat uit twee delen: één voor bus/auto en één voor trein Arnhem – Doetinchem v.v.</p>

### Beheer en monitoring

Naast de realisatieteams zoals bepaald in C.1 wordt structureel een beheersoverleg gevoerd met de vervoerder over de uitvoering van de concessie en eventuele knelpunten hierin. De concessiebeheerders hebben hierbij de beschikking over beheersinstrumenten (monitoring).

nr	Omschrijving
<b>C.4.4</b>	De concessiehouder neemt pro-actief deel aan het beheersoverleg met de stadsregio.
<b>C.4.5</b>	De concessiehouder ontwerpt en levert een managementinformatietool waarin op week-, maand- en kwartaalbasis gerapporteerd wordt over de belangrijkste kwaliteitsindicatoren (de KPI's zoals genoemd in C.4.6 en hoofdstuk C.11).

nr	Omschrijving
<b>C.4.6</b>	<p>Voor bus- en autodiensten in de concessie omvat het managementinformatietool minimaal alle kernelementen, optionele elementen en gelieerde elementen uit MIPOV 2008 plus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rapportage over het aantal ritten dat niet gevolgd is door het voertuigvolgsysteem conform bijlage D.26.</li> <li>• Het aantal klachten zoals omschreven in de klachtenprocedure (zie bijlage D.39)</li> <li>• Gereden versterkingritten.</li> </ul> <p>Het managementinformatietool werkt als een ‘dashboard’ om te gegevens uit MIPOV eenvoudig toegankelijk te maken en om hier inzichtelijke managementinformatie uit te genereren.</p> <p><i>De eisen m.b.t. managementinformatie trein zijn te vinden in C.11. De managementinformatie met betrekking tot trein mag in een separaat managementinformatiesysteem opgenomen zijn. Indien bus en trein hetzelfde managementinformatiesysteem gebruiken dient het eenvoudig te zijn aparte rapportages voor bus en trein te genereren.</i></p>
<b>C.4.7</b>	<p>Naast een kwantitatieve rapportage wordt ook wekelijks, maandelijks en per kwartaal een kwalitatieve terug- en vooruitblik geleverd, waarin wordt ingegaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse van de oorzaken achter de gepresenteerde cijfers;</li> <li>• Verbetervoorstellen voor geconstateerde knelpunten;</li> <li>• Verslag van overleg in realisatie-, beheerteams en overleg met externe partijen de daarin gemaakte afspraken;</li> <li>• Vooruitblik op te verwachten kansen en knelpunten.</li> </ul>
<b>C.4.8</b>	<p>De concessiehouder staat toe dat er in opdracht van de stadsregio door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op het managementinformatiesysteem wordt uitgevoerd teneinde de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren.</p>
<b>C.4.9</b>	<p>De inschrijver presenteert het ontwerp van het managementinformatietool in haar uitvoeringskwaliteitplan. In de implementatiefase wordt het ontwerp met de stadsregio afgestemd.</p>
<b>C.4.10</b>	<p>Alle data in de managementinformatietool dienen ook in Excel- en PDF-format geleverd te worden.</p>
<b>C.4.11</b>	<p>Concessiehouder verstrekt – naast de managementinformatietool – binnen vier weken na afloop van elk kwartaal in een bewerkbaar digitaal formaat de gegevens als bedoeld in het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) 2008 (of latere versies).</p>
<b>C.4.12</b>	<p>De concessiehouder dient te allen tijde medewerking te verlenen aan de stadsregio ten behoeve van de controle ter naleving van de genoemde normen en controle van de aangeleverde monitoringsinformatie.</p>
<b>C.4.13</b>	<p>Alle maand- en kwartaaldata dienen maximaal 2 kalenderweken na verstrijken van de/het betreffende maand/kwartaal aan de concessiehouder te worden geleverd.</p>
<b>C.4.14</b>	<p>Alle jaardata dient maximaal 6 weken na verstrijken van het betreffende jaar aan de concessiehouder te worden geleverd.</p>

nr	Omschrijving
<b>C.4.15</b>	De concessiehouder staat het toe dat (delen van de) uitkomsten van monitoring gedeeld worden met gemeenten. Na gunning van de concessie wordt afgesproken welke delen dit betreft en hoe geborgd wordt dat deze informatie door alle partijen vertrouwelijk behandeld wordt.

#### Punctualiteitsnormen

nr	Omschrijving
<b>C.4.16</b>	De concessiehouder dient per vervoerslijn per richting binnen de gemeentegrenzen van de gemeenten Arnhem en Nijmegen minimaal één halte per vijf (5) kilometer en buiten deze gemeentegrenzen minimaal één (1) halte per kern als tijdhalte in de dienstregeling aan te duiden en op te nemen.
<b>C.4.17</b>	De concessiehouder is verplicht de door haar vastgestelde dienstregeling op zodanige wijze uit te voeren, dat geen van de ritten te vroeg vertrekt van een beginhalte of een tijdhalte.
<b>C.4.18</b>	De concessiehouder dient de dienstregeling zo uit te voeren dat de in onderstaande tabel weergegeven normen m.b.t. punctualiteit niet overschreden worden.

Aantal minuten te laat vertrekken op een tijdhalte	Maximum percentage ritten (maandbasis)	
	Spits	Dal
Meer dan 3 minuten te laat	20 %	5 %
Meer dan 5 minuten te laat	10 %	2 %
Meer dan 10 minuten te laat	5 %	1 %

nr	Omschrijving
<b>C.4.19</b>	Een voertuig bevindt zich in de spitsperiode, wanneer het voertuig in de periode tussen 07:00 en 09:00 uur en de periode tussen 15:00 en 18:00 uur op maandag t/m vrijdag (met uitzondering van feestdagen) vertrekt vanaf/of aankomt op een van de in bijlage D.16 gedefinieerde vervoerknopen. Indien een vervoerslijn geen vervoerknoop passeert, dan gelden de genoemde tijden voor de beginhalte van de vervoerslijn. De dalperiode is de periode buiten de spitsperiode.
<b>C.4.20</b>	Indien en voor zover de in C.4.7 genoemde belemmeringen zijn gelegen in de invloedssfeer van de wegbeheerder treedt de concessiehouder in overleg met de wegbeheerder om hinder voor de dienstregeling te voorkomen.
<b>C.4.21</b>	De concessieverlener en de concessiehouder treden in overleg hoe met deze structurele belemmeringen om te gaan in relatie tot de stiptheidsnormen. De concessiehouder maakt daarbij aannemelijk dat de belemmeringen invloed hebben op het uitvoeren van de dienstregeling en de stiptheidsnormen.

## Aansluitingen

nr	Omschrijving
<b>C.4.22</b>	De concessiehouder dient met de concessiehouders die openbaar vervoer verrichten binnen het concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden afspraken te maken over het aanbieden van aansluitingen in geval van vertragingen of uitval van ritten van deze andere concessiehouders/openbaar vervoerbedrijven.
<b>C.4.23</b>	De in C.4.22 bedoelde concessiehouders zijn in ieder geval de concessiehouders van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de door de provincie Gelderland verleende concessies Achterhoek Rivierenland en Veluwe;</li> <li>• de door de provincie Noord-Brabant verleende concessie Oost-Brabant;</li> <li>• de door de provincie Gelderland verleende treinconcessie Tiel-Arnhem;</li> <li>• de door de provincie Limburg verleende concessie Noord- en Midden-Limburg;</li> <li>• de door de Minister van Verkeer en Waterstaat verleende concessie voor het Hoofdrailnet;</li> <li>• De vervoerders binnen het Verkeersgemeenschap Niederrhein (VGN), Duitsland.</li> </ul> De concessiehouder stelt de stadsregio schriftelijk op de hoogte van de op grond van de in C.4.22 gemaakte afspraken.
<b>C.4.24</b>	De concessiehouder zorgt dat aansluiting geboden wordt tussen trein en bus (en in enkele gevallen tussen bus en bus) op de belangrijkste vervoerknopen. Deze zijn in bijlage D.16 weergegeven. Hierbij worden minimaal de volgende overstaptijden gehanteerd:

Locatie	Overstaptijd
Bus – Bus (Arnhem en Nijmegen)	4 minuten
Bus – Trein (v.v.) (Arnhem, tot de nieuwe perrontunnel klaar is)	9 minuten
Bus – Bus	2 minuten
Bus – Trein (v.v.) (overige stations)	7 minuten
(Trein – Trein)	(Zie C.11.51)

nr	Omschrijving
<b>C.4.25</b>	Indien de in de vorige bepaling bedoelde overstaptijd Bus – Trein (v.v.) in Arnhem niet kan worden gewaarborgd wegens aanzienlijke verbouwwerkzaamheden aan het station Arnhem Centraal, dient de concessiehouder dit vooraf schriftelijk te melden aan de stadsregio. In een voorkomend geval zal in onderling overleg worden bepaald welke overstaptijd de concessiehouder in dat geval dient te hanteren.
<b>C.4.26</b>	Tijdens de uitvoering van de dienstregeling dient de verkeersleiding van de concessiehouder te communiceren met de verkeersleidingen van de verschillende in C.4.22 genoemde concessiehouders, teneinde invulling te geven aan de op grond van C.4.22 gemaakte afspraken over aansluitingen bij vertragingen en uitval van ritten.

nr	Omschrijving
<b>C.4.27</b>	De verkeersleiding bus en bijsturing trein van de concessiehouder dienen met elkaar te communiceren en deze communicatie te gebruiken om zowel in reguliere situaties als bij stremmingen/verstoringen de overlast voor de reiziger tot een minimum te beperken.
<b>C.4.28</b>	Chauffeurs dienen pro-actief te trachten om aansluitingen te garanderen en tevens pro-actief te communiceren naar reizigers over het al dan niet halen van de aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.

### Uitval

nr	Omschrijving
<b>C.4.29</b>	Het aantal uitgevallen ritten, waarbij geen sprake is van overmacht aan de zijde van de concessiehouder, mag per kalenderkwartaal maximaal 0,2% van het totaal aantal ritten in de dienstregeling bedragen.
<b>C.4.30</b>	Indien een rit gedeeltelijk niet is uitgevoerd, wordt deze als een uitgevallen rit beschouwd.
<b>C.4.31</b>	Voor uitgevallen ritten ontvangt de concessiehouder geen exploitatiebijdrage.

### Overmacht

nr	Omschrijving
<b>C.4.32</b>	Indien sprake is van overmacht voor de concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de overmachttoestand voortduurt. De concessiehouder spant zich in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van overmacht voor de reizigers, alsmede de stadsregio, zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur.
<b>C.4.33</b>	Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die een partij beperkt of verhindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge de concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
<b>C.4.34</b>	Stakingen van personeel van de concessiehouder (en eventuele onderaannemers) ten gevolge van lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen vallen uitdrukkelijk niet onder overmacht.

### Capaciteit

nr	Omschrijving
<b>C.4.35</b>	De concessiehouder dient ervoor zorg te dragen dat de maximale bezetting per vervoerslijn per richting in exploitatie in de gemeenten Arnhem en Nijmegen per week (beginnend op maandag aanvang dienstregeling, eindigend op zondag einde dienstregeling) in 75% van de ritten niet hoger is dan het aantal zitplaatsen in het voertuig.

nr	Omschrijving
<b>C.4.36</b>	De concessiehouder dient ervoor zorg te dragen dat de maximale bezetting per vervoerslijn per richting in exploitatie in gemeenten anders dan Arnhem en Nijmegen per week (beginnend op maandag aanvang dienstregeling, eindigend op zondag einde dienstregeling) in 90% van de ritten niet hoger is dan anderhalf maal het aantal zitplaatsen in het voertuig.
<b>C.4.37</b>	Om de capaciteit uit te breiden mag de concessiehouder versterkingsritten inzetten. Deze worden in beginsel niet vergoed. Concessiehouder dient de stadsregio vooraf te informeren over de inzet van versterkingsritten.
<b>C.4.38</b>	De concessiehouder dient ervoor zorg te dragen, dat per week (beginnend op maandag aanvang dienstregeling, eindigend op zondag einde dienstregeling) het percentage van de ritten waar reiziger(s) op één of meerdere haltes niet met het eerst volgende voertuig van zijn (hun) keuze kan (kunnen) reizen omdat er geen zit- of staplek beschikbaar is, niet hoger is dan hetgeen in onderstaande tabel is opgenomen.

Aantal ritten per uur per richting	Percentage ritten waarin niet alle reizigers aan de halte kunnen worden vervoerd
> 11	8%
9-11	5%
6-8	3%
3-5	1%
< 3	<0,2%



## C5 Materieel

In dit hoofdstuk worden eisen gesteld met betrekking tot materieel. Ten eerste gaan we in op algemene, milieu- en leeftijdseisen met betrekking tot materieel. In dit kader dient de inschrijver een milieuplan te schrijven waarin zij beschrijft hoe materieel bijdraagt aan de duurzaamheid van het openbaar vervoer. Vervolgens wordt ingegaan op comfort, toegankelijkheid en uitstraling van het materieel. Voor het laatste wordt van de inschrijver gevraagd dat deze een uitstraling voor het materieel ontwikkelt die past bij het merk 'Brengr' en in lijn met zijn Strategie- en Ontwikkelingsvisie. Tot slot worden technische eisen gesteld aan het materieel.

De huidige (bus)concessie is nu al één van de meest milieuvriendelijke openbaar vervoerconcessies van Nederland door de inzet van aardgasbussen in Nijmegen, trolleybussen op groene stroom in Arnhem en 'schone' dieselbussen in de rest van het netwerk. Met de nieuwe concessie wordt een vervolgstap gezet: alle bussen dienen te voldoen aan de hoge EEV-norm. Bovendien mag geen diesel of andere fossiele brandstoffen ingezet worden op bussen, waardoor met de nieuwe concessie een belangrijke bijdrage wordt geleverd aan een duurzame stadsregio.

*NB: de eisen in dit hoofdstuk gaan alleen over bussen en auto's. Voor trein verwijzen we naar C.11.*

### Algemeen

nr	Omschrijving
C.5.1	De vervoerder zorgt vanaf de start van de concessie voor voldoende degelijk, comfortabel, toegankelijk en milieuvriendelijk materieel.
C.5.2	<p><b>Materieelplan</b></p> <p>Inschrijvers leveren bij hun aanbieding een materieelplan (onderdeel van de Strategie- en Ontwikkelingsvisie). Hierin wordt beschreven welk materieel wordt aangeboden en wordt ingegaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het (sta/zit-)comfort van de reiziger;</li> <li>• Het in- en uitstapcomfort van de reiziger;</li> <li>• Het verblijfsklimaat;</li> <li>• De indeling van het materieel;</li> <li>• De uitstraling en toepassing van het merk 'Brengr'.</li> </ul> <p>Speciale aandacht wordt gevraagd voor het comfort op (toekomstige) HOV-lijnen.</p>
C.5.3	<p><b>Milieuplan</b></p> <p>Inschrijvers leveren bij hun aanbieding een milieuplan (onderdeel van de MVO-visie) waarin zij beschrijven welk materieel ingezet wordt en tot welke milieuvoordelen dit leidt. Hierin wordt ingegaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheersing brandstofverbruik;</li> <li>• Beperken geluidsoverlast;</li> <li>• Beperking afvalstoffen bij onderhoudsproces incl. schoonmaak;</li> <li>• Milieumanagement.</li> <li>• Hoe jaarlijks vooruitgang wordt bereikt op de drie gebieden: uitstootreductie, stimulering lokale economie, verhoging van de kwaliteit van het (leef)milieu</li> </ul>

nr	Omschrijving
<b>C.5.4</b>	<b>Jaarlijkse rapportage</b> Jaarlijks rapporteert de concessiehouder welke vooruitgang geboekt is op de gebieden uitstootreductie, stimulering lokale economie t.o.v. de beloftes uit haar milieuplan en welke maatregelen het komende jaar worden genomen om de prestaties op dit vlak te verbeteren.
<b>C.5.5</b>	De door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen bij voortduring te voldoen aan de wettelijke bepalingen.
<b>C.5.6</b>	De door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen door de Rijksdienst voor het wegverkeer te zijn goedgekeurd voor openbaar vervoer.
<b>C.5.7</b>	De door de concessiehouder in te zetten bussen dienen uitgerust te zijn met een dodehoekspiegel.

### Trolleybussen Arnhem

nr	Omschrijving
<b>C.5.8</b>	Om kapitaalvernietiging tegen te gaan neemt de concessiehouder de bestaande trolleybussen over van de huidige concessiehouder tegen de boekwaarde. Vloot en boekwaarde zijn in bijlage D.27 nader gespecificeerd. Deze boekwaarde is gebaseerd op een lineaire afschrijving over een periode van vijftien (15) jaar, en eventueel gecorrigeerd op basis van een door een onafhankelijke partij uitgevoerde schouw van de staat van de voertuigen ten tijde van de overdracht.
<b>C.5.9</b>	Voor de overname van de trolleybussen dient de concessiehouder een overnameovereenkomst te sluiten.
<b>C.5.10</b>	De concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud aan de trolleybussen.
<b>C.5.11</b>	Tijdens de concessieduur zal een deel van de gelede trolleyvoertuigen zijn afgeschreven. De concessiehouder dient met de stadsregio en de gemeente Arnhem in overleg te treden indien vervanging aan de orde is. Uitgangspunt is dat trolleybussen vervangen worden door trolleybussen. Voor nieuwe trolleyvoertuigen aangeschaft ten behoeve van deze concessie geldt een overnameregeling aan het eind van de concessie.
<b>C.5.12</b>	Inschrijvers kunnen er van uit gaan dat over te nemen materieel voldoet aan de in dit hoofdstuk gestelde eisen.
<b>C.5.13</b>	Op de (huidige en toekomstige) trolleybuslijnen dienen in principe alleen trolleybussen ingezet te worden. Maximaal 3 % van de ritten op maandbasis mag gereden worden door vervangende bussen uit het overige wagenpark. Deze dienen te voldoen aan de in C.5.21 t/m C.5.23 genoemde milieunormen voor het overige wagenpark.

## Aardgasbussen Nijmegen

nr	Omschrijving
<b>C.5.14</b>	Om kapitaalvernietiging tegen te gaan neemt de concessiehouder de bestaande aardgasbussen over van de huidige concessiehouder tegen de boekwaarde. Vloot en boekwaarde zijn in bijlage D.28 nader gespecificeerd. Deze boekwaarde is gebaseerd op een lineaire afschrijving over een periode van tien (10) jaar, en eventueel gecorrigeerd op basis van een door een onafhankelijke partij uitgevoerde schouw van de staat van de voertuigen ten tijde van de overdracht.
<b>C.5.15</b>	De over te nemen aardgasvoertuigen worden minimaal tot 2020 ingezet. Ruimschoots voor 2020 treden stadsregio, concessiehouder en gemeente in overleg over het al dan niet continueren van de inzet van de aardgasvoertuigen tot 2023. Indien gekozen wordt voor vervanging zal de stadsregio voor het nieuw in te stromen materieel een overnameregeling opnemen.
<b>C.5.16</b>	De concessiehouder neemt tot 2023 het aardgas/groen gas voor de over te nemen aardgasbussen verplicht af van het bestaande aardgasvulpunt van de gemeente Nijmegen, gelegen aan de Industrieweg 107-109. De gemeente Nijmegen heeft de gasleverantie via dit vulpunt gegarandeerd tot 2023. Deze verplichting geldt uitsluitend ten aanzien van de stadsvervoerlijnen van Nijmegen en niet voor het gebruik van aardgas/groen gas op andere lijnen. De concessiehouder dient met de exploitant van het aardgasvulpunt, CNG Net, de als Bijlage D.11 bijgevoegde overeenkomst af te sluiten. Op de locatie van het aardgasvulpunt is een additionele afleverzuil ten behoeve van levering aan derden geplaatst die gekoppeld is aan de vulinstallatie. Deze afleverzuil wordt geëxploiteerd op een deel van de hiervoor vermelde locatie. Concessiehouder verleent toegang tot de locatie aan derden die met toestemming van CNG Net gebruik maken van de additionele afleverzuil op de locatie. CNG Net garandeert dat levering aan Concessiehouder nooit beperkt mag worden vanwege levering aan derden.

## Overig busmaterieel

nr	Omschrijving
<b>C.5.17</b>	De voor de uitvoering van de dienstregeling in te zetten overige bussen (niet zijnde de over te nemen trolley- en aardgasbussen) mogen niet ouder dan 10 jaar (rond) zijn.
<b>C.5.18</b>	Voor alle overige bussen (niet zijnde trolley- en aardgasbussen) geldt het volgende ten aanzien van de gemiddelde leeftijd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het (deel)park bussen dat nieuw voor de concessie is aangeschaft mag tot het einde van de concessieperiode doorrijden. Dit (deel)park mag gemiddeld maximaal 10 jaar oud zijn;</li> <li>• Het (deel)park bussen dat niet nieuw voor de concessie is aangeschaft mag gedurende de gehele concessieduur gemiddeld niet ouder zijn dan 7,5 jaar.</li> </ul>
<b>C.5.19</b>	De voor de uitvoering van de dienstregeling in te zetten auto's (waaronder buurtbus) mogen niet ouder dan 6 jaar zijn.
<b>C.5.20</b>	In haar materieelplan dient de inschrijver te specificeren welk materieel wordt ingezet op de concessie. Indien de inschrijver auto's inzet op reguliere lijnen dient onderbouwd te worden dat hiermee voldoende capaciteit wordt geboden.

### Milieunormen

De Groene Hub heeft aangeboden graag mee te denken met inschrijvers bij de invulling van milieunormen. Zij kunnen fungeren als ‘loket’ voor vragen van inschrijvers. Contactgegevens: Groene Hub, p/a gemeente Nijmegen, Dhr. Henk Nijhuis. Tel.nr. 024 329 2649, e-mail [h.nijhuis@nijmegen.nl](mailto:h.nijhuis@nijmegen.nl).

nr	Omschrijving
<b>C.5.21</b>	De uitstoot van schadelijke stoffen van bussen (niet zijnde trolleybussen en dubbel gelede bussen en niet zijnde auto's, maar wel zijnde aardgasbussen) dient minimaal te voldoen aan EEV-norm.
<b>C.5.22</b>	De uitstoot van broeikasgas (CO <sub>2</sub> ) door bussen (niet zijnde trolleybussen en dubbel gelede bussen en niet zijnde auto's, maar wel zijnde aardgasbussen) dient tenminste 75% lager te liggen dan de uitstoot van broeikasgas (CO <sub>2</sub> ) van een gemiddelde EEV-dieselbus die op fossiele dieselbrandstof rijdt. Die referentiebus wordt verondersteld een verbruik te hebben van 0,39 liter per km in de stad, en 0,33 liter per km in de streek. Deze reductie van de uitstoot van broeikasgas dient te worden aangetoond op een van de volgende wijzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In geval van brandstofbesparing: een onafhankelijk testrapport van het in te zetten bustype met het vastgestelde brandstofverbruik in een representatieve praktijksituatie (bijv. in een concessie elders in Europa),</li> <li>• In geval van het toepassen van een alternatieve (hernieuwbare) brandstof: door het hanteren van de typische broeikasgasreductie defaultwaarde uit de Richtlijn Hernieuwbare Energie (<a href="http://www.senternovem.nl/mmfiles/RED2009_NL_tcm24-328303.pdf">http://www.senternovem.nl/mmfiles/RED2009_NL_tcm24-328303.pdf</a> &lt;<a href="http://www.senternovem.nl/mmfiles/RED2009_NL_tcm24-328303.pdf">http://www.senternovem.nl/mmfiles/RED2009_NL_tcm24-328303.pdf</a>&gt; , bijlage V) of het hanteren van BKG-tool van AgentschapNL (<a href="http://www.senternovem.nl/gave/bkg_tool/index.asp">http://www.senternovem.nl/gave/bkg_tool/index.asp</a>&lt;<a href="http://www.senternovem.nl/gave/bkg_tool/index.asp">http://www.senternovem.nl/gave/bkg_tool/index.asp</a>&gt; ). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hierbij dient te worden aangetoond dat de busleverancier de toepassing van de brandstof in de betreffende bussen toestaat.</li> <li>○ Indien een biobrandstof wordt gebruikt dient deze te voldoen aan duurzaamheidseisen volgens NTA 8080.</li> <li>○ De toepassing van de alternatieve (hernieuwbare) brandstof is toegestaan door hetzij het fysiek tanken van niet-fossiele brandstoffen, hetzij door gebruik te maken van certificaten die de CO<sub>2</sub> reductie aantonen.</li> </ul> </li> </ul>
<b>C.5.23</b>	Het gebruik van (bio)diesel wordt uitdrukkelijk niet toegestaan voor bussen (niet zijnde trolleybussen, dubbel gelede bussen en auto's)
<b>C.5.24</b>	Auto's (waaronder buurtbus) dienen te voldoen aan Euro 5.
<b>C.5.25</b>	Dubbelgelede bussen dienen te voldoen aan EEV.

### Versterkingsritten

nr	Omschrijving
C.5.26	In te zetten bussen op versterkingsritten dienen aan alle in dit hoofdstuk genoemde eisen te voldoen.

### Comfort

nr	Omschrijving
C.5.27	De door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen optimaal comfortabel te zijn. Hieronder wordt verstaan: goed zitcomfort, goed stacomfort, aangenaam verblijfsklimaat, leesbare en hoorbare digitale reisinformatie, goed uitzicht, efficiënt ingedeeld, eenvoudig te reinigen en te repareren interieur.
C.5.28	De door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen te zijn voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• goede vering;</li> <li>• comfortabele stoelen;</li> <li>• voldoende beenruimte;</li> <li>• goede verlichting;</li> <li>• voldoende bagageruimte;</li> <li>• goed functionerende stopknoppen;</li> <li>• voldoende prullenbakken en jashaakjes;</li> <li>• goed zichtbare sta-stangen, voor reizigers met een visuele handicap of een beperkt gezichtsvermogen;</li> <li>• een goed uitgeruste EHBO doos;</li> <li>• een goed functionerende brandblusser.</li> </ul>
C.5.29	De concessiehouder zorgt ervoor dat alle voertuigen zijn voorzien van goedwerkend klimaatbeheersingssysteem (de Nederlandse term voor <i>full airco</i> ), zodat reizigers een in alle delen van het voertuig een aangename temperatuur ervaren (zowel 's zomers als 's winters), alle delen van het voertuig goed geventileerd zijn en vocht niet leidt tot beslagen ruiten. Indien het door de concessiehouder gekozen systeem hier onvoldoende in voorziet, neemt de concessiehouder per direct maatregelen. De stadsregio zal hierop toezien.
C.5.30	Voertuigen zijn voorzien van airconditioning voor de chauffeur.
C.5.31	Alle voertuigen dienen te voldoen aan de afspraken in de cao OV inzake ergonomische eisen voor de chauffeur.

## Toegankelijkheid

nr	Omschrijving
<b>C.5.32</b>	De door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen, met inachtneming van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, toegankelijk te zijn voor mensen een handicap of chronische ziekte.
<b>C.5.33</b>	<p>Alle bussen met een lage vloer moeten voldoen aan de regels die het Ministerie van Verkeer en Waterstaat aan toegankelijkheid stelt, waaronder, maar niet beperkt tot de navolgende regels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de voertuigen dient er ruimte te zijn voor minimaal twee uitgeklapte buggy's of één elektrische rolstoelwagen (ca 0,90 X ca. 2,00 m) of twee handbewogen rolstoelen;</li> <li>• Het voertuig heeft een geheel vlakke vloer van tenminste de instappartij tot en met de eerste uitstapdeur. Door middel van een knielrichting dient de in- en uitstaphoogte gereduceerd te kunnen worden tot 28 cm;</li> <li>• Het voertuig heeft een goed werkende elektrische rolstoelplank die door zowel gebruiker als chauffeur bediend kunnen worden;</li> <li>• De kinderwagens en/of rolstoelwagens dienen tijdens de rit te kunnen worden vastgezet. Passagiers die gebruik maken van een zitplaats mogen geen hinder ondervinden van kinderwagens en/of rolstoelen;</li> <li>• Rolstoelplaatsen moeten voldoen aan de wettelijke eisen en normen uit CROW publicatie 23;</li> <li>• In de voertuigen dient ruimte te zijn voor de meegenomen bagage;</li> <li>• De maat tussen geopende deuren bedraagt minimaal 1.200 mm. Indien dit technisch noodzakelijk is, mag de maat tussen de geopende deuren bij de eerste deur minimaal 900 mm bedragen;</li> <li>• In de door de concessiehouder in te zetten voertuigen dient op de daarvoor meest geschikte plek vier zitplaatsen gereserveerd te zijn voor mindervalide reizigers. Deze dient zichtbaar gemaakt te zijn door middel van een goed zichtbare sticker en / of afwijkende stoelkleur.</li> </ul>
<b>C.5.34</b>	De door de concessiehouder in te zetten auto's (inclusief buurtbussen) dienen te beschikken over een lage vloer op een dusdanige hoogte dat een rolstoelgebruiker vanaf een verhoogd busperron zonder assistentie de bus in en uit kan gaan. Deze voertuigen zijn ook voorzien van een elektrische rolstoelplank, ruimte voor één handbediende rolstoel en minimaal één zitplaats voor mindervalide reizigers.
<b>C.5.35</b>	Voorzieningen in de voertuigen, waaronder (maar niet uitsluitend) stopknoppen en alle OV-chipkaartapparatuur, waaronder de CiCo-apparatuur, dient bereikbaar en werkbaar te zijn voor mensen met een functiebeperking, waaronder rolstoelgebruikers en mensen met een zintuiglijke beperking.
<b>C.5.36</b>	Stastangen in alle voertuigen dienen een contrasterende kleur te hebben.
<b>C.5.37</b>	<p>Reizigers met een functiebeperking mogen niet op grond van deze functiebeperking in de bus geweigerd worden. Dit betekent onder meer dat gebruikers van zowel handbediende als elektrische rolstoelen mee mogen met de bus en dat hulphonden worden toegelaten. De concessiehouder neemt dit op in haar reisregels en communiceert dit actief.</p> <p><i>NB: scootmobielen hoeven niet toegelaten te worden.</i></p>

nr	Omschrijving
<b>C.5.38</b>	In haar participatieplan beschrijft de inschrijver hoe hij zijn personeel zo opleidt en traint, dat deze reizigers met een functiebeperking goed kunnen assisteren en hoe belangenorganisaties daarbij betrokken worden. Aan bod komen ondermeer maar niet uitsluitend: aanrijden haltes, assisteren bij uitschuifplank, helpen met vastzetten rolstoelen, wachten met wegrijden tot mensen hebben plaatsgenomen, bejegening van en communicatie met mensen met een beperking.

### Uitstraling

nr	Omschrijving
<b>C.5.39</b>	Al het op de concessie in te zetten voertuigen zijn uitgevoerd in de 'Brengr'-huisstijl. Deze is in bijlage D.25 nader gespecificeerd in het huisstijlhandboek. Het staat de inschrijver in haar materieelplan vrij variaties hierop voor te stellen – bijvoorbeeld om de hiërarchie in het lijnennet duidelijk te maken of specifieke verbindingen te vermarkten. Deze voorstellen dienen in lijn te zijn met haar Strategie- en Ontwikkelingsvisie. Variaties worden alleen doorgevoerd na schriftelijke toestemming van de stadsregio.
<b>C.5.40</b>	In geval van overmacht is het na overleg met en toestemming van de stadsregio toegestaan tijdelijk materieel in te zetten dat niet is uitgevoerd in de 'Brengr'-huisstijl.
<b>C.5.41</b>	In afwijking van de vorige bepaling dient het exterieur van de door de concessiehouder in te zetten trolleyvoertuigen blauw te zijn met toevoeging van het 'Brengr'-logo (zie huisstijlhandboek Brengr dat in bijlage D.25 opgenomen is).
<b>C.5.42</b>	Het interieur van de door de concessiehouder in te zetten voertuigen dient per productformule een eenduidige en herkenbare uitstraling te hebben.
<b>C.5.43</b>	De door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen voorzien te zijn van het logo van de stadsregio.
<b>C.5.44</b>	In, op en/of aan de door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen geen reclame-uitingen te worden aangebracht. Uitzondering hierop vormen vlaggetjes van NEC en Vitesse in respectievelijk de stadsdienst van Nijmegen en de stadsdienst van Arnhem op de voorzijde van de bus.

### Technische specificaties

nr	Omschrijving
<b>C.5.45</b>	Alle bussen en auto's dienen voorzien te zijn van een voertuigvolgsysteem (VVS) dat informatie aanlevert ten behoeve van het Dynamisch Reis Informatie Systeem (DRIS) conform de landelijk geaccepteerde BISON-standaard. In bijlage D.26 worden hier nadere eisen aan gesteld.
<b>C.5.46</b>	Indien er landelijk een ander algemeen erkende opvolger voor het bestaande systeem komt of indien de stadsregio besluit tot het overgaan op een nieuw systeem, dan treden de concessiehouder en de stadsregio in overleg om afspraken te maken over de invoering van een dergelijk systeem.

nr	Omschrijving
<b>C.5.47</b>	In de door de concessiehouder in te zetten voertuigen (zowel voor de reguliere dienst als versterkingsritten) dient apparatuur aanwezig te zijn die VECOM en KAR kan aansturen en moeiteloos met een dergelijk systeem kan communiceren. In bijlage D.26 worden hier nadere eisen aan gesteld.
<b>C.5.48</b>	De stiptheidsklasse dient actueel in het VECOM signaal te worden verwerkt. De stiptheidsklasse bestaat uit de niveaus: te vroeg, te laat en op tijd. Deze drie niveaus dienen identiek te zijn aan de stiptheidsklasse van het KAR bericht.
<b>C.5.49</b>	De concessiehouder dient ervoor zorg te dragen dat het Dynamisch Reis Informatie Systeem vanaf de start van de concessie en tijdens de gehele looptijd van de concessie operationeel is.

*Test voorafgaand aan de concessie*

Na gunning dient de concessiehouder aan de hand van een veldtest de kwaliteit met betrekking tot aanlevering dynamische reisinformatie en uitvoering KAR te demonstreren aan de concessieverlener. Doel hiervan is om naast inzage te geven over de geleverde datakwaliteit ook de kwaliteit van de in haar uitvoeringskwaliteitsplan beschreven processen inzichtelijk te maken. Het niet voldoen aan de gestelde eisen in gekoppeld aan een boeteregeling – zie B.9. Een voorlopige beschrijving van deze veldtest is gegeven in bijlage D.26. Deze veldtest wordt door concessieverlener in samenspraak met de concessiehouder verder in detail uitgewerkt voorafgaand aan de test.

*Periodieke test tijdens de looptijd*

Om de kwaliteit van de positiebepaling, zijnde de basis voor DRIS en KAR, tijdens de concessieperiode te waarborgen worden periodiek (minimaal 1x per jaar en maximaal 4x per jaar) een veldtest vastgelegd. Doel van deze veldtesten is het objectief bepalen of de in het bestek gestelde eisen ten aanzien van DRIS en KAR door de concessiehouder wordt behaald. Om het belang van deze eisen te benadrukken is hier, in het geval van niet voldoen aan de eisen, een boete regeling aan gekoppeld – zie B.9. De toetsmomenten worden na gunning door concessieverlener vastgelegd. Een voorlopige beschrijving van de veldtesten is gegeven in bijlage D.26. De veldtesten worden door concessieverlener in samenspraak met de vervoerder verder in detail uitgewerkt na de uitvoering van de eerste veldtest.



nr	Omschrijving
<b>C.5.50</b>	<p>In haar <b>uitvoeringskwaliteitsplan</b> (zie C.4.3) beschrijft de inschrijver welke maatregelen worden genomen en hoe de beheeromgeving wordt ingericht, om te waarborgen dat voldaan wordt aan de gestelde eisen in relatie met de dynamische reisinformatie en KAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een globale beschrijving van het ‘overall’ beheerproces en de hierbij behorende organisatie.</li> <li>• Een gedetailleerde beschrijving hoe de processen worden ingevuld met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het aanleveren en beheer van de dienstregeling (conform BISON KV1)</li> <li>○ Het aanleveren van vrije tekstberichten (conform BISON KV15) om reizigers te informeren over wijzigingen/verstoringen in de dienstregeling.</li> <li>○ Het aanleveren van mutaties in de dienstregeling (conform BISON KV17)</li> <li>○ Het aanleveren van de prognoses (conform BISON KV19)</li> <li>○ Het beheer en de verwerking van aangeleverde KAR triggerpunten (conform KV9).</li> </ul> </li> <li>• De aanwezige capaciteit en ervaring om de beschreven processen op vakkundige en regelmatige wijze te kunnen uitvoeren.</li> <li>• Een beschrijving van de rollen en verantwoordelijkheden binnen de voorgestelde beheerorganisatie.</li> <li>• Beschrijving van het proces en de borging in de organisatie van het in behandeling nemen en oplossen van storingen.</li> </ul>
<b>C.5.51</b>	<p><b>Gebruik positiebepaling</b></p> <p>De inschrijver beschrijft in een bijlage bij zijn uitvoeringskwaliteitsplan hoe de gestelde bestekseisen met betrekking tot positiebepaling in de voertuigen wordt uitgevoerd. Hierbij dient de inschrijver de volgende elementen op te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een overzicht van de te gebruiken hardware componenten (eventuele GPS, dGPS, Odometer, gyroscoop modules enz.) en de onderlinge relaties hiertussen aan de hand van een hardware architectuurschets.</li> <li>• Een toelichting op het te gebruiken algoritme voor plaatsbepaling. Op welke wijze wordt de, voor KAR en DRIS benodigde positie, exact bepaald? Hierbij dient te worden aangegeven hoe de gebruikte bronnen worden gecombineerd tot een betrouwbare positiebepaling mede in relatie met de snelheid van het voertuig.</li> <li>• Een toelichting op de verwachte kwaliteit en betrouwbaarheid van de plaatsbepaling zoals die gebruikt gaat worden voor de KV19 prognoses en het versturen van KAR berichten.</li> </ul> <p>Deze beschrijving zal overigens niet worden gebruikt ter beoordeling van de aanbiedingen. De beschrijving maakt echter wel integraal onderdeel uit van de aanbieding. In die zin wordt, bij eventuele gunning aan de inschrijver, wel verwacht de positiebepaling conform beschrijving (of eventueel verbeterd) uit te voeren.</p>
<b>C.5.52</b>	<p>De door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen met behulp van een telecommunicatiesysteem bereikbaar te zijn.</p>

### Eisen materieel buurtbus

Tot de concessie behoort een aantal buurtbuslijnen. De dagelijkse exploitatie van de buurtbusprojecten vindt plaats door buurtbusverenigingen. De concessiehouder dient voor deze buurtbusprojecten materieel ter beschikking te stellen.

nr	Omschrijving
<b>C.5.53</b>	De concessiehouder stelt voor elk buurtbusproject in het concessiegebied voldoende 8-persoonsbussen (formeel: auto) beschikbaar om de dienstregeling uit te kunnen voeren. Deze bussen voldoen aan alle gestelde eisen in dit hoofdstuk, tenzij anders vermeld.
<b>C.5.54</b>	<p>Aanvullende eisen buurtbus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het woord 'Buurtbus' dient herkenbaar op de voertuigen te staan, binnen de uitstraling van 'Brengr'.</li> <li>• Automaat;</li> <li>• Elektrische instapdeur die geen problemen oplevert met opgehoogde haltes;</li> <li>• Instap/veiligheidsbeugel;</li> <li>• Veiligheidsvest voor chauffeurs;</li> <li>• Goed hoorbaar belsignaal;</li> <li>• Goed zichtbare stoplamp;</li> <li>• Lampje boven de betaaltafel;</li> <li>• Grote binnenspiegel (24x16 cm);</li> <li>• Twee bevestigingen achterin.</li> <li>• Afscheiding achter de chauffeursstoel;</li> <li>• Hydraulisch verende stoel;</li> <li>• Airconditioning;</li> <li>• Telefoon (handsfree);</li> <li>• Radio;</li> <li>• De banden moeten geschikt zijn voor veilig rijden in heuvelachtig terrein, ook in winterse omstandigheden.</li> </ul>
<b>C.5.55</b>	Wanneer zich een defect voordoet aan de buurtbus stelt de concessiehouder binnen een uur een vervangende buurtbus (auto) beschikbaar.
<b>C.5.56</b>	<p>De concessiehouder is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De veiligheid en de toegankelijkheid van de buurtbus;</li> <li>• (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor vrijwillige chauffeurs;</li> <li>• Het onderhoud &amp; reparatie van het materieel;</li> <li>• Wassen, tanken, schoonhouden en stallen van het materieel;</li> <li>• Beschikbaarheid van de buurtbus en gelijkwaardig vervangend materieel;</li> <li>• Instructie aan de chauffeurs van de buurtbus over bediening van de apparatuur in het voertuig (DRIS, chipkaart).</li> <li>• Het verschaffen van informatie over de dienstregeling.</li> </ul>

De inschrijver dient als onderdeel van het marktbeperkingsplan (zie C.8.39) per bovengenoemde optie aan te geven op welke wijze er promotie wordt gemaakt omtrent de verschoning van het wagenpark.

### *Waterstof*

Waterstof als brandstof voor openbaar vervoerbussen is een ontwikkeling die mogelijk op termijn voordelen kan bieden op milieugebied. Gezien het potentiële belang voor met name de regionale economie wordt in deze aanbesteding de eerste stap in de uitwerking van waterstof als aandrijfbron voor bussen in de stadsregio gefaciliteerd. Deze eerste stap behelst de invoering van 5 waterstofbussen binnen de reguliere dienstregeling. Waterstof bussen (of brandstofcelbussen) hebben geen emissie van schadelijke stoffen en veroorzaken vrijwel geen geluid. Het inzetten van brandstofcelbussen in de dienstregeling van Arnhem zal een direct positief resultaat opleveren voor de luchtkwaliteit en de uitstoot van broeikasgassen. Het waterstof –de brandstof voor een brandstofcel- wordt gemaakt uit lokaal geproduceerd biogas uit eigen GFT afval. Een brandstofcelbus is een ultieme elektrische bus en is eigenlijk een draadloze trolley met alle voordelen van dien.

Om de waterstof-optie voor de inschrijver werkbaar te maken dient te worden vastgesteld onder welke condities er waterstof kan worden geleverd / aangeboden. Door het onderzoeksbureau Squarewise zijn – in opdracht van de gemeente Arnhem en de stadsregio Arnhem Nijmegen – deze condities in kaart gebracht. Hierbij geeft de gemeente Arnhem aan dat zij de ontwikkeling van nul emissie openbaar vervoer (op basis van waterstof technologie) en de vestiging van een waterstoftankstation ondersteund. Naar bevind van zaken zullen mogelijke garantiestellingen door de stadsregio worden gepubliceerd.

nr	Omschrijving
<b>C.5.57</b>	<b>Economische transitie-optie I. 1<sup>e</sup> fase waterstof: 5 waterstofbussen Arnhem</b> De inschrijver geeft een prijsopgave voor het inzetten van 5 waterstofbussen in de stadsdienst van Arnhem. In bijlage D.30 is de door de gemeente opgestelde termsheet gevoegd inzake de leveringsvoorwaarden en leveringsgaranties van waterstof.
<b>C.5.58</b>	De stadsregio geeft er bij de uitwerking van deze optie de voorkeur aan dat het een positief effect heeft op de regionale economie.
<b>C.5.59</b>	Eventuele vervolgstappen in waterstof vallen buiten de aanbesteding en het contract dat daarvoor wordt aangegaan met de vervoerder. Dat betekent dat over vervolgstappen in de toekomst autonoom kan worden beslist en buiten het afwegingskader van de aanbesteding en gunning vallen.
<b>C.5.60</b>	De concessiehouder draagt zorg voor voldoende reservevoertuigen die voldoen aan de emissienormen van de overige vloot (niet zijnde de trolleybussen Arnhem).
<b>C.5.61</b>	In bijlage D.30 is de termsheet waterstof toegevoegd. Hierin zijn de inzichten in kaart gebracht waaronder op dit moment waterstofbussen inzetbaar zouden kunnen zijn.

## C6 Personeel

### Wet Personenvervoer 2000

Personeel is een zaak van de vervoerder volgens de Wet Personenvervoer 2000. De vraag van de opdrachtgever heeft echter altijd, via de vervoerder, een relatie met en invloed op het rijdend personeel. Daarom heeft de stadsregio, via het vervoerbedrijf, aandacht voor het personeel.

nr	Omschrijving
C.6.1	De nieuwe concessiehouder, de voormalige concessiehouders en de vakbonden kunnen gezamenlijk afspraken maken ten aanzien van het personeel dat overgaat met de overgang van de concessie. Dergelijke afspraken dienen binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na concessieverlening) tot stand te komen.
C.6.2	Indien de in C.6.1 genoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wet personenvervoer genoemde termijn gemaakt worden dan geldt hetgeen opgenomen in artikel 37 van de Wet personenvervoer 2000 en dient de nieuwe concessiehouder het personeel van de oude concessiehouders over te nemen, inclusief technisch trolley personeel (onderhoud).
C.6.3	In bijlage D.31 en bijlage D.32 is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige concessies (respectievelijk bus en trein), inclusief het onder C.6.2 genoemde technisch trolley personeel. Voor wat betreft het over te nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen.

### Personeel, de vervoerder en de stadsregio

Het rijdend personeel wil gerespecteerd worden om hun prestaties en wil aandacht voor de problemen die zij ondervinden bij de uitvoering hiervan. Zij hebben invloed op de kwaliteitbeleving van het OV door reizigers (zij zijn het visitekaartje voorin de bus) en specifiek op de sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

- De stadsregio respecteert de verantwoordelijkheid van de vervoerder voor zijn personeelsbeleid;
- De stadsregio respecteert ook de verantwoordelijkheden van het rijdend personeel, waardeert de waarde die zij hebben als visitekaartje naar reizigers en wil dat de belangen van dit personeel geborgd zijn;

### Serviceverlening

nr	Omschrijving
C.6.4	Het rijdend en serviceverlenend personeel spreekt de Nederlandse taal, stelt zich klantvriendelijk en klantgericht op en rijdt veilig. Verder dient het personeel er verzorgd uit te zien. De chauffeur en de frontoffice medewerkers dienen er als zodanig herkenbaar uit te zien.
C.6.5	De door de concessiehouder in te zetten chauffeurs dienen in het bezit te zijn van de vereiste diploma's voor openbaar (bus-)vervoer in Nederland.

nr	Omschrijving
<b>C.6.6</b>	Bij vertragingen als gevolg van calamiteiten dient de chauffeur de reizigers te informeren over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen.
<b>C.6.7</b>	De chauffeur dient reizigers te informeren over belangrijke afwijkingen, zoals route en/of dienstregelingafwijkingen, en als bij vertragingen alsnog een aansluiting wordt geboden.
<b>C.6.8</b>	Het rijdend en serviceverlenend personeel heeft kennis van het netwerk, de tarieven(structuur) en van mogelijke aansluitingen op overig openbaar vervoer.
<b>C.6.9</b>	De concessiehouder traint alle chauffeurs in Het Nieuwe Rijden en in verkeersveilig rijden.

*Plannen*

nr	Omschrijving
<b>C.6.10</b>	De inschrijver beschrijft in het implementatieplan hoe hij de overname en werving van het personeel organiseert. Zie C.10.
<b>C.6.11</b>	De inschrijver beschrijft in participatieplan hoe hij de opleiding en coaching van personeel organiseert. Daarnaast speelt (opleiding van) personeel een belangrijke rol in de volgende plannen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• milieuplan (zie C.5.3): rijgedrag van personeel</li> <li>• sociale veiligheidsplan (zie C.9.5): vaardigheden in het omgaan met sociale veiligheidincidenten</li> </ul>
<b>C.6.12</b>	Minimaal eenmaal per jaar voeren stadsregio, vervoerder en vakbonden gezamenlijk overleg over zaken aangaande de (uitvoering van) de concessie. Dit overleg wordt door de stadsregio geïnitieerd.

## C7 Tarieven en OV-Chipkaart

In dit hoofdstuk staan de eisen beschreven met betrekking tot tarieven en het middel waarmee reizigers hiervan gebruik kunnen maken, de OV-chipkaart.

*De bepalingen over tarieven en OV-chipkaart op de treindienst Arnhem-Doetinchem staan beschreven in hoofdstuk C.11.*

### Algemeen

De stadsregio gaat er vanuit dat bij start van de concessie de OV-chipkaart volledig ingevoerd is en het NVB uitgeschakeld is. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn treden concessieverlener en concessiehouder in overleg.

Over de verrekening van abonnementen met een looptijd die de overgang van de concessie C2010 naar C2013 overstijgt worden door de stadsregio afspraken gemaakt met de huidige vervoerder en de nieuwe vervoerder.

### Tarieven

nr	Omschrijving
C.7.1	De stadsregio bepaalt kaders voor de tarieven, voortbouwend op het huidige tarievenbeleid. Het tarievenbeleid is in C2010 vastgesteld en vormt de basis van het tarievenbeleid in de nieuwe concessie (zie de bepalingen C.7.2 tot en met C.7.14). De door de stadsregio vastgestelde tarieven vormen het plafond. Binnen deze kaders wordt ruimte geschapen voor attractieve tariefproposities. Het staat de concessiehouder vrij om lagere tarieven toe te passen bijv. in het kader van een promotieactie. Voor alle (afwijkende) tarieven geldt dat hierover vooraf instemming gegeven dient te worden door het College van Bestuur.
C.7.2	De concessiehouder is verplicht het tarievenstelsel te hanteren conform de landelijke (zie C.7.8 t/m C.7.11) en regionaal gemaakte afspraken (zie C.7.12 t/m C.7.14 en verder).
C.7.3	Voor de landelijke afspraken geldt dat de vervoerder deze dient te accepteren en dat de stadsregio afhankelijk is van landelijke besluitvorming hieromtrent en dus beperkte invloed heeft. In bijlage D.34 zijn de huidige landelijk gemaakte afspraken opgenomen.
C.7.4	De regionale afspraken gelden voor de duur van de concessie en zullen niet wijzigen behoudens tariefpeilaanpassingen. Deze worden op voordracht van de concessiehouder vastgesteld door het College van Bestuur van de stadsregio. Indien op deze afspraken fundamentele aanpassingen wenselijk/noodzakelijk zijn treden partijen in overleg over de consequenties ervan.
C.7.5	Alle landelijke en regionale reisproducten en tarieven zijn prijspeil 2010, tenzij anders vermeld. Deze worden jaarlijks geïndexeerd. Voor wat betreft de indexatie van de tarieven wordt gehandeld in de geest van de NVB-tijd. Er wordt in principe aangesloten bij de indexeringsadviezen van het in oprichting zijnde 'Landelijk Tarieven en Distributie Bureau' van de decentrale overheden. Alleen in exceptionele gevallen kan hier goed beargumenteerd van worden afgeweken.

nr	Omschrijving
<b>C.7.6</b>	Het regionale (basis-)kilometertarief voor openbaar vervoer per bus en auto is vastgesteld op € 0,11 (prijspeil 2010).
<b>C.7.7</b>	De concessiehouder is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de verschillende reisproducten op de kaart en dient hierover afspraken te maken met TLS en (voorzover relevant) andere partijen.

#### *Landelijke reisproducten*

nr	Omschrijving
<b>C.7.8</b>	Losse (bus-)reizen worden aangeboden volgens het Basistarief, hierbij geldt een vaste voet van € 0,78 (prijspeil 2010) en een kilometertarief. De vaste voet en het (basis-)kilometertarief zullen jaarlijks worden geïndexeerd. De vaste voet wordt niet opnieuw in rekening gebracht als de reiziger binnen 35 minuten overstapt binnen het bus-/tram-/metro-/buurtbussysteem van het Nederlandse Openbaar vervoer. Indien mogelijk geldt dit ook voor de overstap van of naar de trein (afhankelijk van de uitkomsten van de commissie die hier momenteel onderzoek naar doet).
<b>C.7.9</b>	Ouderen van 65 jaar en ouder en kinderen van 4 tot en met 11 jaar krijgen een landelijk geldende reductie ten opzichte van het basistarief. Kinderen tot en met 3 jaar reizen gratis. <i>NB: Er is een ontwerp-Richtlijn gelijke behandeling bij de Europese Commissie. Deze heeft voorlopig geen gevolgen voor deze bepaling in het landelijk tarievenkader.</i>
<b>C.7.10</b>	De concessiehouder biedt de volgende landelijke proposities aan en accepteert reizigers die reizen op deze proposities (of die er in deze vorm komen is nog niet formeel vastgesteld). In ieder geval gaat het om de volgende proposities (prijspijl 2010): <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20% korting tegen betaling van € 15,- per maand (€ 150,- per jaar) voor alle doelgroepen;</li> <li>• 40% korting tegen betaling van € 15,- per maand (€ 150,- per jaar) voor scholieren;</li> <li>• 40% korting tegen betaling van € 15,- per maand (€ 150,- per jaar) voor reizigers die beschikken over een aansluitende NS-trajectkaart.</li> </ul>
<b>C.7.11</b>	Voor de verrekening van de vastrechtbedragen van voornoemde landelijke proposities maakt de concessiehouder afspraken met de overige vervoerders in Nederland.

#### *Regionale reisproducten*

nr	Omschrijving
<b>C.7.12</b>	De concessiehouder biedt reizigers een dalkorting van minimaal 20% aan op werkdagen na 9.00 uur, en op zaterdagen, zon- en feestdagen de gehele dag, tegen betaling van maximaal vastrechtbedrag van € 7,50 per jaar. In haar Marktwerkingsplan beschrijft de inschrijver hoe deze kortingspropositie er uit komt te zien.
<b>C.7.13</b>	De concessiehouder biedt buiten de OV-chipkaart de volgende vervoerbewijzen alleen op het voertuig aan: enkele <u>rit</u> tegen een tarief van resp. € 2,00, € 3,00 en € 5,00 (afhankelijk van de ritlengte, prijsspeil 2010). In bijlage D.35 zijn de voorwaarden m.b.t. deze tarieven nader gespecificeerd.

nr	Omschrijving
<b>C.7.14</b>	Gemeenten krijgen de mogelijkheid goedkoop of gratis OV 'in te kopen' middels opties. In C.7.18 een procedure opgenomen om met de vervoerder hier een reële prijs over af te spreken. De concessiehouder is aan deze procedure gehouden.

### *Tariefvrijheid*

nr	Omschrijving
<b>C.7.15</b>	De inschrijver kan in zijn aanbieding voorstellen doen voor tarieven als onderdeel van het Marktwerkingsplan (zie hoofdstuk C.8.37). Deze worden beoordeeld mits deze binnen de in C.7.2 tot en met C.7.14 beschreven kaders passen en deugdelijk gemotiveerd zijn. Voor alle tarieven geldt dat vooraf instemming door het College van Bestuur gegeven dient te worden.
<b>C.7.16</b>	Wanneer de stadsregio zelf bepaalde andere reizigerstarieven en/of regionaal gedifferentieerde vervoerbewijzen in wil voeren, treedt de stadsregio daarover in overleg met de concessiehouder, zoals beschreven in C.7.19. Uitsluitend indien tussen de concessiehouder en de stadsregio schriftelijke overeenstemming wordt bereikt over een dergelijk voorstel, is de concessiehouder verplicht dit voorstel uit te voeren.
<b>C.7.17</b>	Wanneer de concessiehouder aan de stadsregio – deugdelijk gemotiveerd – voorstelt eigen reizigerstarieven in te voeren, danwel om (regionaal gedifferentieerde) vervoerbewijzen in te voeren, dan treedt de concessiehouder tijdig in overleg met de stadsregio. Uitsluitend indien een dergelijk voorstel door de stadsregio (College van Bestuur) wordt goedgekeurd, is de concessiehouder gerechtigd en verplicht dit voorstel uit te voeren. De stadsregio zal goedkeuring aan het voorstel onthouden onder andere indien het voorstel in strijd is met het Bestek, de inschrijving van de concessiehouder en/of het vigerend beleid.
<b>C.7.18</b>	Wanneer een gemeente binnen het haar gemeentegrenzen bepaalde reizigerstarieven en/of vervoerbewijzen in wil voeren, moet de concessiehouder daarover in overleg treden met de betreffende gemeente en de stadsregio, zoals bedoeld in C.7.19. Uitsluitend indien tussen de concessiehouder en de gemeente schriftelijk overeenstemming wordt bereikt over een dergelijk voorstel en nadat de stadsregio (College van Bestuur) dit voorstel – nadat het door de concessiehouder schriftelijk aan haar is voorgelegd – heeft goedgekeurd, is de concessiehouder gerechtigd en verplicht aan een en ander uitvoering te geven.
<b>C.7.19</b>	Gedurende het overleg tussen de stadsregio en de concessiehouder en eventueel de gemeente dient in ieder geval gesproken te worden over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de verkrijgbaarheid van dergelijke vervoerbewijzen en vervoersvoorwaarden in de voertuigen en de verkooppunten van de concessiehouder;</li> <li>• de eventuele geldigheid van deze vervoerbewijzen op de diverse (trolley)buslijnen binnen het concessiegebied;</li> <li>• de vorm / het uiterlijk van deze vervoerbewijzen;</li> <li>• de gevolgen die de invoering hiervan heeft voor de totale reizigersopbrengsten.</li> </ul> Tariefvoorstellen moeten schriftelijk aan de stadsregio (College van Bestuur) ter goedkeuring worden voorgelegd.



nr	Omschrijving
<b>C.7.20</b>	In haar Marktbeperkingsplan doet de inschrijver voorstellen voor tarieven / tariefproposities. Zie C.8.39.
<b>C.7.21</b>	Over tarieven wordt op reguliere basis advies gevraagd aan en overleg gepleegd met het ROCOV Gelderland Stadsregio.

### *Opties*

Een aantal gemeentes heeft wensen over goedkoop of gratis openbaar vervoer voor doelgroepen. De inschrijver dient hier een prijsopgave voor te doen. Na gunning kan de gemeente besluiten of zij dit al dan niet inkoop. Voorwaarden voor het doen van de opties zijn nader gespecificeerd in bijlage D.36 (termsheet tarieven).

nr	Omschrijving
<b>C.7.22</b>	Inschrijver biedt een prijsopgave aan voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arnhem: Gratis OV voor Arnhem-Cardhouders van 65 jaar en ouder;</li> <li>• Nijmegen: Goedkoop ('gratis') OV voor 65 + 'ers;</li> <li>• Nijmegen: goedkope parkeerkaartjes vanaf P+R Waalsprinter (conform huidige situatie).</li> <li>• Groesbeek: gratis OV op (buurtbus)lijn 164.</li> </ul>

### **OV-Chipkaart**

Overal in de stadsregio kan met de OV-chipkaart betaald worden voor het openbaar vervoer: alle voertuigen zijn voorzien van chipkaartapparatuur en er zijn voldoende distributiepunten.

nr	Omschrijving
<b>C.7.23</b>	De stadsregio is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de financiering en kaders van distributie op de wal;</li> <li>• de tarieven die gehanteerd worden;</li> <li>• afstemming met aangrenzende overheden.</li> </ul>
<b>C.7.24</b>	De concessiehouder is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• afstemming met andere vervoerders;</li> <li>• voorlichting aan de reizigers;</li> <li>• overleg met ROCOV Gelderland Stadsregio;</li> <li>• het tijdig implementeren en bedrijfszeker exploiteren van het chipkaartsysteem.</li> </ul>

nr	Omschrijving
<b>C.7.25</b>	<p>De concessiehouder moet vanaf de start van de concessie en gedurende de gehele looptijd van de concessie beschikken over een functionerend OV-chipkaartsysteem dat is aangesloten op het landelijke TLS-systeem en dat alle reizigers de mogelijkheid biedt te reizen met de OV-chipkaart. Dit is van toepassing op alle vervoermiddelen, inclusief buurtbus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op alle bussen en auto's die de concessiehouder voor de concessie inzet moet de reiziger met de OV-chipkaart kunnen in- en uitchecken;</li> <li>• Reizigers op het regionale spoor moeten kunnen in- en uitchecken op het perron. Zie hoofdstuk C.11.</li> <li>• Concessiehouder leaset chipkaart-apparatuur aan de Duitse vervoerder NIAG, die de grensoverschrijdende lijnen 55 en 58 exploiteert.</li> </ul>
<b>C.7.26</b>	<p>De concessiehouder is verplicht alle auto's en bussen uit te rusten met de infrastructuur voor de OV-chipkaart, conform de normen uit het desbetreffende normblad zoals deze zijn opgesteld door Trans Link Systems B.V. In bussen en auto's die ingezet worden voor versterkingsritten moet ook chipkaart-infrastructuur aanwezig zijn, bijvoorbeeld door het gebruik van een mini-validator als CiCo-apparatuur.</p>
<b>C.7.27</b>	<p>Indien reizigers door niet-functionerende chipkaartapparatuur niet kunnen inchecken, dient de concessiehouder hen gratis te vervoeren.</p>

### Distributie vervoerbewijzen

nr	Omschrijving
<b>C.7.28</b>	<p>De concessiehouder dient te voorzien in een algemene verkrijgbaarheid en opwaarderingmogelijkheid van de OV-chipkaart, door gebruik te maken van de apparatuur die door de stadsregio beschikbaar wordt gesteld op basis van het Distributiekader OV-chipkaart.</p>
<b>C.7.29</b>	<p>Het is de concessiehouder toegestaan om, naast de op grond van C.7.28 ingerichte distributiepunten, voor eigen rekening en risico op andere punten oplaadapparatuur en distributiepunten in te richten. In haar Marktbewerkingsplan geeft de inschrijver aan of, en zo ja waar hij nieuwe distributiepunten zal inrichten. Zie C.8.39.</p>
<b>C.7.30</b>	<p>De concessiehouder hanteert de National Action List. Dat wil zeggen dat de reiziger daarmee alle door de reiziger bestelde reisproducten op elk distributiepunt kan ophalen.</p>

## C8 Reisinformatie en promotie

Heldere en betrouwbare reisinformatie is van groot belang voor het aantrekken en behouden van reizigers. Reisinformatie staat niet op zichzelf, maar is een belangrijk onderdeel van de marketingstrategie voor het openbaar vervoer. Reisinformatie moet één geheel vormen met de *branding* van het vervoerproduct ('Brengr' en de productformules) en promotie-acties. Daarom wordt de inschrijvende vervoerder gevraagd om als onderdeel van de Strategie- en Ontwikkelingsvisie een concreet reisinformatieplan en een marktwerkingsplan op te stellen, waarin hij ingaat op al deze facetten.

De onderstaande eisen bouwen voort op het kwaliteitsniveau dat in de afgelopen decennia en specifiek de aanbesteding van C2010 gerealiseerd is.

### Algemeen

nr	Omschrijving
C.8.1	De concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van vanzelfsprekende reisinformatie over reizen in haar concessiegebied.
C.8.2	De inschrijver stelt een Reisinformatieplan op, bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een visie op reisinformatie, voortvloeiend uit de Strategie- en Ontwikkelingsvisie;</li> <li>• De aanpak die gehanteerd wordt om reisinformatie meer vanzelfsprekend in te richten (te denken wordt bijvoorbeeld aan meer helderheid / eenduidigheid in bestemmingen die op bussen weergegeven worden, heldere lijnnummering, metro-achtige lijnnetkaarten, etc.);</li> <li>• De wijze waarop informatie wordt geboden over relevante aansluitingen naar OV-verbindingen buiten het concessiegebied, en over voor- en natransport (fietsvoorzieningen, etc.);</li> <li>• De wijze waarop personeel de reiziger helpt met reisinformatie, met name op knooppunten (bijvoorbeeld door het inzetten van stewards, etc.);</li> <li>• De wijze waarop informatie wordt verstrekt aan doelgroepen, waaronder (maar niet uitsluitend) forenzen / zakelijke reizigers, studenten / scholieren en oudere reizigers / reizigers met een functiebeperking. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan het informeren van reizigers die buiten het concessiegebied wonen maar wel (potentieel) gebruik maken van het OV in de stadsregio.</li> <li>• Concrete voorbeelden van reisinformatie die de inschrijver in het gebied gaat inzetten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Een voorbeeld van de reisinformatie die geboden wordt op een halte (met en zonder abri);</li> <li>○ Een voorbeeld van een lijnfolder;</li> <li>○ Een voorbeeld van de website.</li> </ul> </li> </ul> <p>De wijze waarop met reisinformatie wordt ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen, zoals applicaties voor mobiele telefoons, augmented reality, en ontwikkelingen tijdens de looptijd die nu nog niet voorzien zijn.</p>
C.8.3	Alle aan te bieden reisinformatie wordt uitgevoerd in de huisstijl van 'Brengr'. In bijlage D.25 is dit nader gespecificeerd.
C.8.4	Reisinformatie dient ook toegankelijk te zijn voor mensen met een functiebeperking. Dit betekent o.a. dat informatiepanelen in de halte en in de voertuigen zo geplaatst dienen te zijn dat reizigers in een rolstoel deze ook kunnen lezen.

nr	Omschrijving
<b>C.8.5</b>	<p>De concessiehouder dient een wijziging van de dienstregeling, met speciale aandacht voor nieuwe lijnen, en tarieven uiterlijk vier weken van tevoren bekend te maken aan haar (potentiële) reizigers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• door middel van advertenties in regionale en lokale bladen, dan wel op een andere wijze die regionaal en lokaal dekkend en toegankelijk is;</li> <li>• op haar internetsite;</li> <li>• in de door de concessiehouder in te zetten voertuigen, bijvoorbeeld door middel van posters of folders.</li> </ul> <p>Onder wijzigingen wordt ook verstaan de overgang van normale dienstregeling naar vakantiedienstregeling en terug.</p>
<b>C.8.6</b>	<p>Alle in artikel C.8.7 en C.8.12 genoemde reisinformatie dient tijdig te worden aangepast aan de nieuwe dienstregeling.</p>

### Landelijke reisinformatie

nr	Omschrijving
<b>C.8.7</b>	<p>De concessiehouder dient aan de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem (momenteel de Reisinformatiegroep '9292') gegevens te leveren met betrekking tot de instandhouding van een landelijk reisinformatiesysteem.</p>
<b>C.8.8</b>	<p>De concessiehouder dient met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem een contract af te sluiten. Een conceptcontract is in bijlage D.38 opgenomen.</p>
<b>C.8.9</b>	<p>De concessiehouder dient met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem afspraken te maken over de levering van zowel statische gegevens (dienstregeling, vervoerwijzen, geografische positie haltes, tarieven en geldigheid), dynamische gegevens (geplande afwijkingen van de dienstregeling) als actuele gegevens (uitval door calamiteiten en extreem weer), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.</p>
<b>C.8.10</b>	<p>Gegevens aan het landelijke reisinformatiesysteem worden digitaal aangeleverd op dusdanige wijze dat deze tevens door derden bewerkt kunnen worden.</p>
<b>C.8.11</b>	<p>De concessiehouder dient met de beheerder van het landelijk reisinformatiesysteem afspraken te maken over de wijze waarop de bereikbaarheid van het landelijke reisinformatiesysteem aan de reiziger bekend wordt gemaakt.</p>
<b>C.8.12</b>	<p>De concessiehouder dient op eerste verzoek van de stadsregio verstoringen van de dienstregeling door te geven aan een landelijk of regionaal punt, zoals bijvoorbeeld OV-reisinformatie.</p>
<b>C.8.13</b>	<p>De concessiehouder dient op eerste verzoek van de stadsregio (statische of actuele) reisinformatie te verstrekken aan derden die deze willen gebruiken voor het aanbieden van reisinformatiediensten aan de reiziger.</p>

## Internetsites

nr	Omschrijving
<b>C.8.14</b>	<p>De concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie voor door haar geëxploiteerde verbindingen in het concessiegebied. Deze site bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dienstregelinggegevens per lijn (ook als PDF);</li> <li>• haltevertrekstaten (ook als PDF);</li> <li>• actuele vertrektijden van alle haltes en alle lijnen, inclusief real-time vertrektijden;</li> <li>• routekaart: één voor het hele concessiegebied, daarnaast losse kaarten voor Arnhem en Nijmegen (ook als PDF). Hierop dienen ook de lijnen van aangrenzende concessies opgenomen te worden;</li> <li>• informatie over wijzigingen op de dienstregeling en te verwachten omleidingen/belemmeringen;</li> <li>• informatie over tarieven, verkooppunten van de OV-chipkaart in het concessiegebied;</li> <li>• informatie over actietarieven;</li> <li>• verwijzing naar de landelijke reisplanner (momenteel <a href="http://www.9292ov.nl">www.9292ov.nl</a>).</li> </ul>
<b>C.8.15</b>	Op de website dient eveneens informatie opgenomen te worden over de bereikbaarheid van de klantenservice en de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden.
<b>C.8.16</b>	De internetsite is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe dient de internetsite het keurmerk van Drempeelvrij.nl te hebben.
<b>C.8.17</b>	De concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite speciaal bedoeld voor mobiele applicaties (gsm / smartphone). Via deze website kunnen actuele vertrektijden worden opgevraagd van alle bushaltes binnen het concessiegebied voor alle buslijnen behorende tot de concessie, tot minimaal één uur vooruit.
<b>C.8.18</b>	De reguliere website dient minimaal 2 maanden voor ingang van de concessie volledig operationeel te zijn.

## Gedrukte informatie

nr	Omschrijving
<b>C.8.19</b>	De concessiehouder zorgt voor voldoende beschikbaarheid van informatie over de dienstregeling en tarieven in gedrukte vorm.
<b>C.8.20</b>	<p>Gedrukte informatie over dienstregeling en tarieven zijn gratis beschikbaar op minimaal de volgende locaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de bus (van de betreffende buslijn);</li> <li>• Te bestellen via de klantenservice en via internet;</li> <li>• Te downloaden als PDF van de internetsite;</li> <li>• Bij de OV-loketten in Arnhem en Nijmegen (zie C.8.38).</li> </ul>

### Informatie in en op het voertuig

nr	Omschrijving
<b>C.8.21</b>	De door de concessiehouder in te zetten voertuigen dienen uitgerust te zijn met werkende en goed leesbare actuele vervoerslijn- en bestemmingsaanduidingen (ten minste) aan de voorzijde en in het voertuig.
<b>C.8.22</b>	Voor niet eerder gebruikte voertuigen geldt dat het lijnnummer ook aan de zij- en achterkant getoond wordt en de bestemming ook aan de rechterzijkant.
<b>C.8.23</b>	In geval de rit wordt uitgevoerd met een auto hoeft de gevraagde informatie niet op de zij- en achterkant te worden getoond.
<b>C.8.24</b>	In het voertuig wordt zowel visueel als auditief actuele reisinformatie gegeven (behalve in buurtbussen).
<b>C.8.25</b>	De auditieve informatie in de voertuigen (m.u.v. buurtbussen) bestaat uit het omroepen van de eerstvolgende halte en het regelmatig omroepen van de eindbestemming en grote knooppunten die gepasseerd worden. Deze omroep is zo ingesteld dat deze in de gehele bus goed hoorbaar is, maar geen overlast veroorzaakt.
<b>C.8.26</b>	Alle voertuigen (behalve buurtbussen) zijn voorzien van minimaal een werkend display met actuele reisinformatie. Deze tonen tijdens de rit minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele tijd;</li> <li>• Minimaal de volgende drie haltes + verwachte aankomsttijd;</li> <li>• Eindbestemming + verwachte aankomsttijd.</li> </ul>
<b>C.8.27</b>	Bij aankomst op haltes met relevante overstapverbindingen wordt op bovengenoemde display de actuele vertrektijd getoond van deze overstapverbindingen, zowel bus (m.u.v. buslijnen niet behorende tot de concessie) als trein (inclusief NS).

### Statische informatie op haltes en stations

nr	Omschrijving
<b>C.8.28</b>	De concessiehouder dient binnen het concessiegebied ervoor zorg te dragen dat bij iedere halte minimaal de vertrektijden vanaf de betreffende halte, de haltenaam, de haltevertrekstaat, het telefoonnummer en (mobiele) website van de concessiehouder en de tarieveninformatie aanwezig is. Ook informatie over lijnen niet behorende tot de concessie wordt opgenomen, in overleg met de betreffende concessiehouder(s).
<b>C.8.29</b>	De concessiehouder dient ervoor zorg te dragen dat in het informatiepaneel vanabri's een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met vanzelfsprekende reisinformatie. In het reisinformatieplan geeft de inschrijver aan hoe een dergelijke poster er uit ziet en hoe deze bijdraagt aan het Vanzelfsprekend maken van het OV. Minimaal is opgenomen: de vertrektijden vanaf de betreffende halte, verwijzing naar relevante servicenummers en websites en een lijnnetkaart met het gehele of een gedeelte van het netwerk.
<b>C.8.30</b>	De concessiehouder dient genoemde informatie ook te plaatsen bij haltes buiten het concessiegebied die aangedaan worden door lijnen behorende tot de concessie. Hierover dient zij overleg te plegen met betreffende concessieverlener en wegbeheerder.

### Actuele reisinformatie op haltes en stations

De stadsregio plaatst in samenwerking met de gemeentes op de belangrijkste haltes en knooppunten panelen met actuele reisinformatie. Van de concessiehouder wordt verwacht dat deze de informatie voor plaatsing op de panelen volledig, tijdig en correct aanlevert.

nr	Omschrijving
<b>C.8.31</b>	De voertuigen van de concessiehouder dienen te kunnen communiceren met het DRIS-systeem in de stadsregio. In bijlage D.26 is deze eis nader (technisch) gespecificeerd.

### Informatie bij stremmingen en omleidingen

nr	Omschrijving
<b>C.8.32</b>	Bij stremmingen en omleidingen zorgt de concessiehouder voor goede informatievoorziening aan de reiziger. Dit houdt minimaal (maar niet uitsluitend) in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dat uitgevallen ritten niet op DRIS-displays langs de betrokken haltes verschijnen of op de mobiele website met actuele reisinformatie;</li> <li>• Via de vrije tekstregel op DRIS-displays wordt informatie verschaft over de stremming/omleiding, inclusief informatie over alternatieve reismogelijkheden en / of de dichtstbijzijnde halte die wel in gebruik is;</li> <li>• Geplande stremmingen en omleidingen worden in de bus en op de halte aangekondigd.</li> </ul>

### Klantenservice

nr	Omschrijving
<b>C.8.33</b>	De concessiehouder dient een klantenservice te hebben waar reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
<b>C.8.34</b>	De klantenservice dient zeven dagen per week telefonisch bereikbaar zijn van 7:00 tot 20:00. Ook dient de klantenservice schriftelijk en per e-mail bereikbaar te zijn.
<b>C.8.35</b>	Het telefoonnummer van de klantenservice is een nummer dat maximaal tegen lokaal tarief gebeld kan worden, het postadres is een antwoordnummer.
<b>C.8.36</b>	Voor het afhandelen van klachten wordt een standaardprocedure gevolgd. Deze procedure wordt nader gespecificeerd in bijlage D.39.

### Marktbewerking en promotie

nr	Omschrijving
<b>C.8.37</b>	De concessiehouder ontwikkelt continu promotie-acties om de attractiviteit van het openbaar vervoer te vergroten, in lijn met haar Strategie- en Ontwikkelingsvisie en de daarin uitgewerkte marktpositionering.

nr	Omschrijving
<b>C.8.38</b>	<p>De concessiehouder dient op de stations Arnhem en Nijmegen een informatie- en verkooploket te hebben. De openingstijden van deze OV-loketten zijn van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur en op zaterdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. De concessiehouder dient hiertoe deze ruimtes te huren van NS Poort. In haar marktwerkingsplan geeft de inschrijver aan hoe dit loket gebruikt wordt om In bijlage D.40 is een concept-huurovereenkomst bijgevoegd.</p>
<b>C.8.39</b>	<p><b>Marktbewerkingsplan</b></p> <p>De inschrijver dient een marktwerkingsplan op te stellen. Hierin komt aan bod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een visie op marktwerking en promotie, voortvloeiend uit de Strategie- en Ontwikkelingsvisie. Hier wordt beschreven hoe de inschrijver aankijkt tegen nut en noodzaak van promotie, hoe hij zich in de markt wil positioneren en welke strategie het beste werkt om reizigers aan te trekken;</li> <li>• Concrete voorstellen om het openbaar vervoer te promoten, in lijn met haar eigen Strategie- en Ontwikkelingsvisie en het uitgangspunt ‘Vanzelfsprekend OV’. Er mogen één of meerdere maatregelen worden voorgesteld. Voor elke maatregel wordt opgegeven hoe veel geld de inschrijver zal investeren en wat het rendement ervan is;</li> <li>• Voorstellen voor tijdelijke en permanente tarieven / tariefproposities conform de eisen in hoofdstuk C.7;</li> <li>• Een beschrijving hoe qua marktwerking wordt ingespeeld op: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ontwikkeling HOV;</li> <li>○ Ontwikkeling Stadsregiorail;</li> <li>○ Ontwikkeling P+R, waaronder minimaal de huidige P+R Waalsprinter.</li> </ul> </li> <li>• Een inschatting hoeveel reizigers de marktwerkingsacties zullen opleveren, inclusief onderbouwing.</li> <li>• Bij het opstellen van het Marktwerkingsplan werkt de inschrijver doelgroepgericht: hij gaat in op de wijze waarop het OV gepromoot wordt verstrekt onder verschillende doelgroepen, waaronder (maar niet uitsluitend) forenzen / zakelijke reizigers, studenten / scholieren en oudere reizigers / reizigers met een functiebeperking. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan het informeren van reizigers die buiten het concessiegebied wonen maar wel (potentieel) gebruik maken van het OV in de stadsregio.</li> </ul>



## C9 Sociale veiligheid

De belangrijkste uitgangspunten voor de C2013 met betrekking tot sociale veiligheid zijn de volgende:

- De stadsregio zet zich samen met de vervoerder en andere partijen in voor sociaal veilig openbaar vervoer;
- Een hoog basisniveau aan sociale veiligheidsmaatregelen wordt als eis geformuleerd;
- De wijze waarop personeel in de huidige lopende concessie betrokken wordt bij de uitvoering en ontwikkeling van het OV en het waarborgen van de sociale veiligheid wordt doorgezet;
- De inschrijvers worden uitgedaagd om met nadere plannen tot verdere verbetering van de sociale veiligheid te komen.

*De eisen in dit hoofdstuk zijn ook op trein van toepassing. Daarnaast worden in hoofdstuk C.11 enkele specifieke eisen aan sociale veiligheid m.b.t. trein gesteld.*

### Algemeen

nr	Omschrijving
<b>C.9.1</b>	De concessiehouder is verantwoordelijk de sociale veiligheid in haar voertuigen (auto, bus en trein), voor zowel reizigers als personeel.
<b>C.9.2</b>	Voor de veiligheid op haltes en stations zijn respectievelijk de wegbeheerder en ProRail/NS Poort primair verantwoordelijk. De concessiehouder dient wel pro-actief problemen te signaleren, mee te denken over oplossingen en mee te werken aan maatregelen om de sociale veiligheid op haltes en stations te verbeteren.
<b>C.9.3</b>	De concessiehouder volgt de doelstellingen van de concessieverlener ten aanzien van de sociale veiligheid. De concessiehouder verbetert de sociale veiligheid tot het niveau van de doelstellingen van de concessieverlener en zorgt op zijn minst dat dit niveau behouden blijft. Speerpunten zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• terugdringen aantal incidenten (objectieve veiligheid);</li> <li>• verbeteren veiligheidsgevoelens van reizigers en personeel (subjectieve veiligheid).</li> </ul>
<b>C.9.4</b>	De concessiehouder draagt zorg voor de uitvoering van de in het Sociaal Veiligheidsplan opgenomen maatregelen. De inschrijver moet de kosten voor het uitvoeren van de maatregelen zoals opgenomen in het sociale veiligheidsplan integraal meecalculeren in zijn aanbieding.

### Sociale veiligheidsplan als onderdeel van de inschrijving

nr	Omschrijving
C.9.5	<p>De inschrijver levert een <b>Sociale Veiligheidsplan</b> aan voor de eerste twee jaren van de concessie. Daarna maakt de concessiehouder jaarlijks een sociaal veiligheidsplan voor het daaropvolgende jaar.</p> <p>Inschrijvers worden uitgedaagd om de sociale veiligheid verder te verbeteren. Daarbij wordt in ieder geval geëist: cameratoezicht in de voertuigen, een lokaal gevestigde productieorganisatie en/of CVL en voortzetting en uitbreiding van veiligheidsconvenanten en –arrangementen. De inhoud van het Sociaal Veiligheidsplan dient onder meer afgestemd te zijn op het vigerend beleid en Meerjarenplan Sociale Veiligheid van de stadsregio. In bijlage D.41 zijn relevante bijlagen toegevoegd (waaronder Meerjarenplan Sociale Veiligheid, bestaande veiligheidsarrangementen).</p>
C.9.6	<p>Het sociale veiligheidsplan bevat in elk geval de onderstaande elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De concessiehouder geeft zijn visie op de ontwikkeling van sociale onveiligheid en de bestrijding daarvan in het openbaar vervoer tijdens de concessieduur;</li> <li>• De concessiehouder geeft aan op welke wijze hij aan de geëiste maatregelen invulling geeft en welke aanvullende maatregelen hij neemt;</li> <li>• De concessiehouder gaat in het sociale veiligheidsplan in elk geval in op de volgende onderwerpen: handhaving/toezicht (inclusief kwantificering van de inzet van VIC'ers in Standaardformulier E.15), materieel en halte-omgeving, opleiding, voorlichting en monitoring.</li> <li>• De opgenomen maatregelen dienen concreet te zijn (bijvoorbeeld camera's in de voertuigen, specifieke opleidingen); hierbij dient aangegeven te worden voor wie ze bedoeld zijn en met welk doel;</li> <li>• De maatregelen moeten vergezeld zijn van de beoogde meetbare effecten die binnen een bepaalde tijdsperiode gerealiseerd gaan worden;</li> <li>• De wijze waarop de inschrijver de maatregelen in het sociale veiligheidsplan financiert, onafhankelijk van mogelijke subsidies vanuit de stadsregio.</li> </ul>
C.9.7	<p>De concessiehouder rapporteert jaarlijks aan de stadsregio, in het tweede kwartaal van het opvolgende jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• haar voortgang met betrekking tot de streefcijfers, zoals benoemd in C.9.8;</li> <li>• de evaluatie van de uitgevoerde maatregelen, gerelateerd aan de van te voren gedefinieerde beoogde effecten.</li> </ul> <p>In haar rapportage gaat de concessiehouder expliciet in op de inzet van het aangeboden aantal VIC'ers en de resultaten van deze inzet.</p>
C.9.8	<p>De concessiehouder is verplicht om gegevens te verzamelen omtrent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de beleving van sociale veiligheid door reizigers en personeel in het voertuig;</li> <li>• het percentage zwartrijders;</li> <li>• het percentage dat ooggetuige of slachtoffer is van een incident in het voertuig of op halteplaatsen of perrons.</li> </ul> <p>In het Sociale Veiligheidsplan dienen streefcijfers voor de bovenstaande gegevens te worden genoemd.</p>

nr	Omschrijving
<b>C.9.9</b>	De concessiehouder werkt nauw samen met stadsregio en politie om sociale onveiligheid en incidenten terug te dringen. Hiertoe worden protocollen opgesteld over het tegengaan van sociale veiligheid en het afhandelen van incidenten.
<b>C.9.10</b>	Maatwerkoplossingen blijven nodig, bijvoorbeeld omdat het karakter van de problematiek wijzigt en daarmee de focuspunten verschuiven. Via het Ambtelijke en Bestuurlijke Regieoverleg (zie paragraaf C.1) worden daarom gedurende de concessielooptijd projecten op het gebied van sociale veiligheid opgepakt. De concessiehouder is verplicht aan deze projecten mee te werken, met uitzondering van het in C.9.16 bepaalde.
<b>C.9.11</b>	De concessiehouder actualiseert jaarlijks het Sociale Veiligheidsplan op basis van de rapportages zoals bedoeld in C.9.7 en de maatwerkprojecten als genoemd in C.9.10.
<b>C.9.12</b>	Alle bussen zijn voorzien van cameratoezicht met 72 uur opnamecapaciteit.

#### **Procedure Sociale Veiligheidsplan (jaarlijks)**

nr	Omschrijving
<b>C.9.13</b>	Uiterlijk 28 weken voor de beoogde datum van inwerkingtreding van een dienstregeling biedt de concessiehouder het geactualiseerde Sociaal Veiligheidsplan ter goedkeuring aan de stadsregio aan.
<b>C.9.14</b>	Uiterlijk 20 weken voor de beoogde datum van inwerkingtreding van een dienstregeling deelt de stadsregio de concessiehouder mede of het Sociaal Veiligheidsplan is goedgekeurd.
<b>C.9.15</b>	Indien de stadsregio niet kan instemmen met het Sociaal Veiligheidsplan vindt er overleg plaats met de concessiehouder. Op basis van dit overleg gaat de concessiehouder binnen 3 weken over tot aanpassing van het Sociaal Veiligheidsplan conform de aanwijzingen van de stadsregio.
<b>C.9.16</b>	Indien de stadsregio niet tijdig tot goedkeuring van een volgend Sociaal Veiligheidsplan komt, zal het op dat moment geldende Sociaal Veiligheidsplan gelden tot het moment dat het volgende Sociaal Veiligheidsplan is goedgekeurd.
<b>C.9.17</b>	Indien de stadsregio dit noodzakelijk acht, kan zij de concessiehouder verzoeken om het Sociaal Veiligheidsplan tussentijds te wijzigen. De concessiehouder deelt binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek haar beslissing mee aan de stadsregio.
<b>C.9.18</b>	De concessiehouder is niet gehouden aan de uitvoering van een door de stadsregio verzochte wijziging van het Sociaal Veiligheidsplan mee te werken indien de concessiehouder aannemelijk kan maken dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de uitvoering om technische of andere redenen onmogelijk is, of;</li> <li>• de wijziging vanuit het belang van het bedrijf gezien onredelijk is.</li> </ul>

## C10 Implementatie

De stadsregio wil een effectieve implementatie van de nieuwe concessie door de vervoerder. Daarom hecht de stadsregio veel belang aan het implementatieplan dat inschrijvende vervoerders bij hun bieding moeten leveren. Hierin moeten zij expliciet en concreet weergeven welke stappen zij wanneer gaan maken om tot een tijdige implementatie te komen.

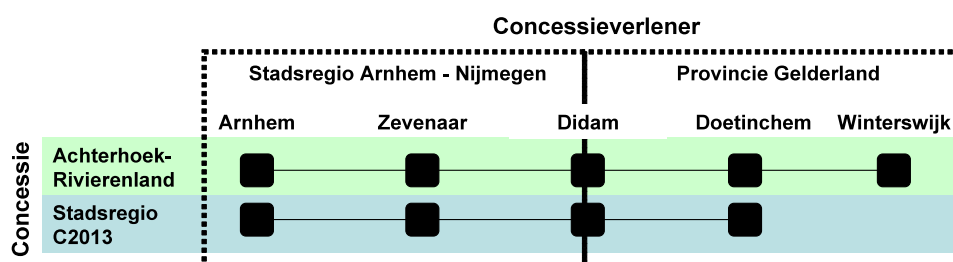
*De eisen in dit hoofdstuk zijn ook op trein van toepassing.*

nr	Omschrijving
<b>C.10.1</b>	<p>Inschrijver levert bij haar aanbidding een concreet implementatieplan in de vorm van een draaiboek met daarin opgenomen welke activiteiten uitgevoerd gaan worden op welk moment in de periode gelegen tussen de gunning en de aanvang van de concessie, zodat per december 2012 kan worden gestart met de uitvoering van de concessie en het openbaar vervoer.</p>
<b>C.10.2</b>	<p>Het implementatieplan gaat minimaal in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervoerplan: het vaststellen van de dienstregeling voor het eerste jaar van de concessie op basis van de ingediende vervoerplannen, in afstemming met de stadsregio en gemeenten;</li> <li>• Samenwerking bus: afstemming met stadsregio, gemeenten, buurtbusverenigingen en de concessieverleners en –houders van aangrenzende concessiegebieden;</li> <li>• Materieel: de wijze waarop geborgd wordt dat vanaf de start van de concessie voldoende materieel voorhanden is voor een probleemloze uitvoering van de dienstregeling. Overgang personeel: de maatregelen die genomen worden om een soepele overgang van personeel van de huidige Concessiehouder te waarborgen.</li> <li>• Implementatie OV-Chipkaart: borging dat de chipkaart probleemloos werkt vanaf de start van de concessie;</li> <li>• Implementatie DRIS: beschrijving van het implementatietraject voor DRIS (zowel het systeem in het voertuig als dataleverantie voor DRIS op de haltes).</li> <li>• Communicatie: communicatie naar personeel, pers en promotie naar reizigers tijdens het implementatietraject.</li> </ul> <p>Het staat de inschrijver vrij om daarnaast andere relevante onderwerpen in het implementatieplan op te nemen.</p> <p>Voor elk van deze onderwerpen wordt een concrete, gedetailleerde en realistische planning van maatregelen met bijbehorende onderbouwing geleverd, inclusief kritische paden en fall-backscenario's.</p>
<b>C.10.3</b>	<p>Direct na gunning stelt de concessiehouder een definitief implementatieplan op en legt dit binnen een maand ter goedkeuring voor aan de concessieverlener.</p>
<b>C.10.4</b>	<p>Direct na gunning wijst de concessiehouder één persoon (m/v) aan als aanspreekpunt voor de stadsregio als het gaat om implementatie-gerelateerde zaken.</p>
<b>C.10.5</b>	<p>In de periode tussen de gunning en de ingang van de concessie dient de concessiehouder na afloop van iedere maand een korte en bondige voortgangsrapportage op te leveren in die ingaat op de stand van zaken ten opzichte van de in het implementatieplan opgenomen onderwerpen, zoals genoemd in C.10.2.</p>
<b>C.10.6</b>	<p>De concessiehouder treedt binnen een maand na gunning van de concessie in overleg met personeelsorganisaties zoals bedoeld in artikel 40 van de Wet Personenvervoer 2000.</p>

nr	Omschrijving
<b>C.10.7</b>	Maandelijks vindt implementatieoverleg plaats tussen concessiehouder en concessieverlener op basis van de in C.10.5 genoemde voortgangsrapportage.
<b>C.10.8</b>	Het implementatieplan wordt als monitoringsinstrument gebruikt door de stadsregio gedurende de implementatieperiode. Wanneer de implementatie niet volgens planning (op tijd en volledig) verloopt kan aan de concessiehouder een malus van maximaal € 500.000 worden opgelegd.
<b>C.10.9</b>	Tijdens de implementatieperiode zal een concessieverlener de kwaliteit van het voertuigvolgsysteem testen. Zie C.5.47. In haar implementatieplan beschrijft de inschrijver hoe zij voor deze test tijdige implementatie van het voertuigvolgsysteem realiseert en hoe zij omgaat met het eventueel aanpassen van het voertuigvolgsysteem na de test.
<b>C.10.10</b>	De stadsregio kan –met inachtneming van redelijkheid en billijkheid- besluiten om de concessiehouder gedurende de implementatieperiode een andere (mogelijk snellere) fasering op te leggen, dan de fasering die de inschrijver in het implementatieplan heeft aangeleverd. Meerkosten worden in redelijkheid en billijkheid vergoed door de stadsregio.

## C11 Treindienst Arnhem – Doetinchem v.v.

In afstemming met de provincie Gelderland is voor de treindiensten Arnhem – Doetinchem v.v. en Arnhem – Doetinchem – Winterswijk v.v. een parallelle concessie-indeling gekozen. Dit betekent dat de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. behoort tot deze concessie, terwijl de doorgaande treindienst Arnhem – Doetinchem – Winterswijk v.v. door de provincie Gelderland is aanbesteed.



De betekenis van en de omgangswijze met deze specifieke concessie-indeling zijn uitgebreid onderzocht, waarbij dankbaar gebruik is gemaakt van de door de (Nederlandse) vervoerders verstrekte inzichten. Dit heeft geresulteerd in onderstaande bepalingen voor de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v.

*NB: om verwarring met de concessiehouder Achterhoek Rivierenland te voorkomen te voorkomen wordt in dit hoofdstuk de concessiehouder van de onderhavige concessie van de Stadsregio Arnhem Nijmegen aangeduid als 'Concessiehouder C2013'.*

### Scope van de concessie

nr	Omschrijving
<b>C.11.1</b>	<p>Deze aanbesteding heeft voor wat betreft trein betrekking op twee concessies voor het verrichten van personenvervoer per spoor, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessie openbaar vervoer per trein op het traject Arnhem – Didam voor de dienstregeling zoals omschreven in deze concessie. De bevoegdheid tot het verlenen van een concessie ligt bij de Stadsregio Arnhem Nijmegen;</li> <li>• Concessie openbaar vervoer per trein op het traject Didam – Doetinchem zoals omschreven in deze concessie. De bevoegdheid tot het verlenen van een concessie ligt bij de provincie Gelderland; de Stadsregio Arnhem Nijmegen treedt hier op als penvoerder.</li> </ul> <p>Beide concessies worden als één ondeelbaar geheel aanbesteed en vormen samen met openbaar vervoer anders dan per trein in de Stadsregio Arnhem Nijmegen de concessie C2013.</p>
<b>C.11.2</b>	<p>De in hoofdstuk C.11 beschreven eisen en bepalingen hebben uitsluitend betrekking op de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. Deze treindienst maakt integraal onderdeel uit van de Concessie C2013. De doorgaande treindienst Arnhem – Winterswijk maakt <i>geen</i> onderdeel uit van deze concessie.</p>

nr	Omschrijving
<b>C.11.3</b>	<p>De concessie omvat in eerste instantie 2 ritten per uur per richting tussen de stations Doetinchem en Arnhem, plus optioneel 2 additionele ritten per uur tussen de stations Zevenaar (of toekomstig Zevenaar-Oost) en Arnhem (zie optie in C.11.42). Alle diensten dienen alle bestaande en toekomstige tussenstations, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt met de beide concessieverleners.</p> <p>De stadsregio heeft het streefbeeld in de toekomst het aantal ritten uit te breiden naar 4 ritten per uur per richting, ook wanneer de optie voor uitbreiding niet wordt afgenomen. Indien de concessieverleners hiertoe besluiten dient de concessiehouder de uitgebreide dienst alsnog aan te bieden.</p>
<b>C.11.4</b>	<p>De concessiehouder C2013 dient het onder de concessie Achterhoek Rivierenland vallend openbaar vervoer per trein tussen Arnhem en Doetinchem (- Winterswijk) te gedogen.</p>
<b>C.11.5</b>	<p>Bij haar aanbieding levert de inschrijver een brief van ProRail aan de inschrijver waarin ProRail de te offereeren dienstregeling toetst op haalbaarheid en het beschikbaar zijn van voldoende capaciteit voor zover deze capaciteit nu bekend is.</p>

#### **Realisatie- en ontwikkelteam**

Voor de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. wordt een Realisatieteam (zie C.1) ingericht, waarin de Stadsregio Arnhem Nijmegen, de provincie Gelderland en de beide concessiehouders die tussen Arnhem en Doetinchem rijden zitting hebben.

De leden van dit Realisatieteam vormen een personele unie met het ontwikkelteam dat de provincie Gelderland voor de verbinding Tiel – Arnhem – Doetinchem – Winterswijk heeft opgezet en dat dezelfde leden kent. Hoewel beide overheden en concessiehouders hun eigen bevoegdheden houden ten aanzien van het vervoer op beide verbindingen, zullen het realisatieteam en ontwikkelteam in de praktijk functioneren als één team en samen het vervoer op de spoorlijn Arnhem – Doetinchem – Winterswijk verder ontwikkelen.

nr	Omschrijving
<b>C.11.6</b>	<p>De eisen in hoofdstuk C.1 m.b.t. de inzet in Realisatieteams zijn ook van toepassing op het Realisatieteam Arnhem – Doetinchem en de samenwerking met het door de provincie Gelderland op te zetten ontwikkelteam Arnhem – Doetinchem – Winterswijk. Ten opzichte van de in C.1 bedoelde taken omvatten de taken voor de treindiensten Arnhem – Doetinchem v.v. ook:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de afstemming van bedrijfsprocessen tussen beide concessiehouders;</li> <li>• het uitwerken van voorstellen voor de invoering van verbeteringen in de dienstregeling en de uitbreiding van frequenties volgens het geschetste streefbeeld;</li> <li>• het voorbereiden van de jaarlijkse capaciteitsaanvraag, het analyseren van eventuele afwijzingen van aangevraagde treinpaden en het formuleren van een gezamenlijke reactie daarop;</li> <li>• het uitwerken van alternatieve dienstregelingen in situaties waarin <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de capaciteitsaanvraag (gedeeltelijk) wordt afgewezen;</li> <li>○ het uitwerken van het basisuurpatroon wanneer de dienstregeling van het Hoofdrailnet zodanig verandert dat een herziening van de dienstregeling noodzakelijk is om relevante aansluitingen te behouden;</li> <li>○ het uitwerken van modellen voor het realiseren van het ambitieniveau van een frequentieverhoging in de concessie C2013;</li> </ul> </li> <li>• de voorbereiding en implementatie van de bediening van nieuw te openen stations en haltes;</li> <li>• het uitwerken van de eventuele financiële consequenties van wijzigingen van (de opzet van) de dienstregeling, waaronder plannen voor het accommoderen van vervoergroei en het opvangen van capaciteitsknelpunten, afspraken voor het realiseren en garanderen van aansluitingen;</li> <li>• het formuleren van voorstellen voor afwikkelscenario's voor het opstarten van de treindienst na verstoringen, in het bijzonder voor de periode na realisatie van de nagestreefde frequentieverhoging van de onder de concessie C2013 vallende treindienst;</li> <li>• het ontwikkelen van voorstellen voor de structuur en hoogte van vervoertarieven, alsmede over te hanteren kortingsregelingen;</li> <li>• het nader invullen en afstemmen van de opbrengstverdeling en het organiseren en begeleiden van het daarbij behorende onderzoek.</li> </ul>
<b>C.11.7</b>	<p>De in bepaling C.1.3 bedoelde capaciteit voor het opstellen van business cases, open calculaties en samenvattingen daarvan ten behoeve van de besluitvorming en andere taken van de ontwikkelteams is van overeenkomstige toepassing op het ontwikkelteam voor de treindiensten Arnhem – Doetinchem v.v. De inzet kan naar verwachting worden gedekt uit de in C.1.3 beschreven capaciteit.</p>
<b>C.11.8</b>	<p>Een belangrijke taak van het Realisatieteam omvat (het bijdragen aan) de voorbereiding van besluitvorming bij de Stadsregio Arnhem Nijmegen (College van Bestuur) en de provincie Gelderland (Gedeputeerde Staten). De vaststelling van het definitief advies vindt plaats bij meerderheid. Als een partij overwegende bezwaren heeft tegen een advies kan hij zijn van een onderbouwing voorziene visie aan het advies toevoegen.</p>



nr	Omschrijving
<b>C.11.9</b>	Wanneer in het realisatieteam voorstellen worden ontwikkeld over veranderingen die betrekking hebben op de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. en de consequenties van die voorstellen zich uitstrekken over het einde van de looptijd van de concessie, neemt de concessieverlener in de besluitvorming de taken van de concessiehouder over. Wanneer, al dan niet na een aanbesteding, de concessie aan een volgende concessiehouder is gegund, krijgt deze vanaf het moment dat de gunning definitief is de rechten en plichten die behoren bij deelname aan het realisatieteam voor alle onderwerpen waarvan de consequenties (mede) optreden na beëindiging van deze concessie.
<b>C.11.10</b>	Inschrijver levert een <b>Samenwerkingsplan</b> voor de treindienst Arnhem – Doetinchem waarin hij aangeeft hoe hij de samenwerking met de concessiehouder Achterhoek – Rivierenland en beide opdrachtgever vorm wil geven. Uit het oogpunt van <i>level playing field</i> wordt dit plan niet meegenomen bij de beoordeling van de offertes.
<b>C.11.11</b>	Tussen de provincie, de stadsregio en de beide concessiehouders worden tijdens de implementatieperiode concrete exploitatieafspraken gemaakt voor zo ver deze niet in PvE en Bestek zijn vastgelegd, bijvoorbeeld over afhandeling van verstoringen, OV-chipkaart, etc. Uitgangspunt hiervoor vormen de Samenwerkingsplannen van beide vervoerders.

### Borging treinmaterieel

nr	Omschrijving
<b>C.11.12</b>	De concessiehouder C2013 voert de treindienst Arnhem – Doetinchem uit met negen treinstellen GTW 2/8 van fabrikant Stadler Bussnang A.G. uit Zwitserland. Deze treinstellen dienen vanaf de start van de concessie inzetbaar te zijn en ingezet te worden. Deze treinstellen dienen uitsluitend ten behoeve van deze concessie te worden ingezet, tenzij de stadsregio anders beslist.
<b>C.11.13</b>	De treinstellen worden gebouwd volgens een in het kader van de aanbesteding Achterhoek Rivierenland vastgesteld basisontwerp. De specificaties van dit ontwerp zijn in bijlage D.42 weergegeven. Binnen het basisontwerp bestaat enige ruimte voor invulling door de concessiehouder C2013. Deze ruimte is in bijlage D.42 nader gespecificeerd. Na gunning van de concessie worden met de concessiehouder C2013 afspraken gemaakt over deze invulling, die voor rekening en risico van de concessiehouder C2013 dient te geschieden.

Zoals blijkt uit bijlage D.42 verplicht de concessiehouder zich om de zogenaamde R1 beurt uit het onderhoudsschema van de GTW DMU zodanig te organiseren dat de aaneengesloten onttrekking van het treinmaterieel voor de uitvoering van deze beurt niet langer dan 4 weken bedraagt. Daarnaast is de stadsregio geïnteresseerd in de meerkosten om de maximale onttrekking terug te brengen van 4 naar 2 weken per treinstel. Inschrijver dient via een openboekcalculatie in de Inschrijving aan te geven welke meerkosten er zijn indien de maximale onttrekking teruggebracht wordt van 4 weken naar 2 weken. Na gunning neemt de stadsregio het besluit of hier gebruik van wordt gemaakt. Inschrijver dient bij het bepalen van de gevraagde exploitatiebijdrage trein derhalve uit te gaan van de R1 beurt met de aaneengesloten onttrekking van het treinmaterieel voor de uitvoering van deze beurt niet langer dan 4 weken.

nr	Omschrijving
<b>C.11.14</b>	De treinstellen dienen te worden aangekocht bij Stadler Bussnang A.G. conform het bepaalde in de als bijlage D.43 bijgevoegde termsheet verkrijging treinmaterieel. Om een tijdige levering mogelijk te maken is Stadler op verzoek van de Stadsregio reeds in 2010 begonnen met de productie van de treinstellen. De bijbehorende voorfinancieringskosten worden, met toestemming van de stadsregio, verwerkt in de aanschafprijs.
<b>C.11.15</b>	De 9 treinstellen worden opgeleverd in de periode september – december 2012. De concessiehouder C2013 dient met de leverancier sluitende afspraken te maken over het afnemen van de treinstellen, de inbedrijfstelling, de opleiding van het personeel en de stalling en beheer voorafgaand aan de start van de concessie.
<b>C.11.16</b>	<p>De concessiehouder C2013, dan wel een door de concessiehouder C2013 ingeschakelde derde die de treinstellen ten behoeve van de uitvoering van de concessie heeft aangeschaft, dient de treinstellen bij overgang van de Concessie over te dragen aan de opvolgende concessiehouder. Bij de overdracht wordt de waarde van de treinstellen als volgt bepaald:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) de Aanschafwaarde van de 9 treinstellen inclusief eventuele strategische reserveonderdelen</li> <li>2) plus de Bouwrente vanaf 01.01.2012 tot en met het moment van oplevering</li> <li>3) minus de Afschrijving *a)</li> <li>4) minus de eventuele Onderhoudsachterstand *b)</li> <li>5) plus de betaalde Voorfinanciering conform Bijlage D.43, lid 3.b.</li> </ol> <p>*a) De afschrijving op de treinstellen wordt bepaald door middel van lineaire afschrijving in 30 jaar met een restwaarde van 0 euro.</p> <p>*b) Een mogelijke onderhoudsachterstand wordt uitgedrukt als het bedrag dat aan onderhouds- en herstelwerkzaamheden nodig is om de treinstellen in een bij de betreffende leeftijd en prestaties in een passende staat te brengen. De concessiehouder C2013 is verplicht de treinstellen in goede staat te houden en hiervan een toegankelijke administratie te voeren. De stadsregio heeft gedurende de Concessieperiode het recht om tussentijds rapportages te vragen over de onderhoudstoestand dan wel inspectie hierop te laten uitvoeren. Een door de stadsregio aan te wijzen onafhankelijke deskundige zal op het moment van voornoemd onderzoek van de concessiehouder C2013 rapport uitbrengen aan de stadsregio over de staat van het onderhoud en de mate van de eventuele onderhoudsachterstand. Voorts zal indien gewenst circa 25 maanden en circa 6 maanden voor het einde van de Concessie een door de stadsregio aan te wijzen onafhankelijke deskundige, rapport uitbrengen aan de stadsregio over de staat van het onderhoud en de mate van de eventuele onderhoudsachterstand. De bevindingen van deze onafhankelijke deskundige zijn bindend voor de stadsregio en de concessiehouder C2013.</p> <p>Tot slot heeft de opvolgende concessiehouder het recht op drie maanden voor aanvang van de opvolgende Concessie de treinstellen te inspecteren. Als er sprake is van achterstallig onderhoud en/of revisiebehoefte maken de concessiehouder C2013 en de opvolgende concessiehouder gezamenlijk afspraken over de manier waarop dat wordt uitgevoerd. Voor zover de onderhoudsachterstand niet is weggewerkt voor het einde van de Concessie, zal deze in mindering worden gebracht op de waarde van het materieel zoals in bovenstaande formule is weergegeven. Het bedrag dat terzake in mindering wordt bedrag zal bindend worden vastgesteld door bovengenoemde onafhankelijke deskundige.</p>

nr	Omschrijving
	<p>Indien de concessiehouder C2013 de treinstellen niet zelf aanschafft, maar deze laat aanschaffen door een derde, legt hij bovenstaande verplichtingen inzake overdracht van de treinstellen één op één door naar die derde. Tegenover de stadsregio blijft de concessiehouder C2013 te allen tijde verantwoordelijk voor nakoming van deze verplichtingen.</p> <p>De concessiehouder C2013 heeft de mogelijkheid om tijdig, doch uiterlijk 50 maanden voor afloop van de Concessie C2013, met alternatieve voorstellen naar de stadsregio te komen op het gebied van overdracht waarbij het voor de volgende concessiehouder eenvoudiger, goedkoper of interessanter wordt om de betreffende treinstellen over te nemen en in te zetten (zoals de overname door de opvolgende concessiehouder van een door de concessiehouder C2013 gesloten leasecontract). De uiteindelijke keuze voor de wijze waarop de overdracht van de treinstellen wordt geregeld, ligt bij de stadsregio.</p> <p>De stadsregio kan met de concessiehouder C2013 overeenkomen dat wordt afgezien van overdracht van de treinstellen, bijvoorbeeld indien in het kader van de opvolgende concessie Achterhoek Rivierenland (na 2020) nieuw treinmaterieel zal worden ingezet.</p>

### Overige eisen aan het materieel

nr	Omschrijving
<b>C.11.17</b>	Het materieel wordt uitgevoerd in een kleurstelling die past bij het concept van de stadsregio 'Brenge' en de Strategie- en Ontwikkelingsvisie van de inschrijver.
<b>C.11.18</b>	Het voeren van reclame op en in het materieel is verboden, tenzij de concessieverlener vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.
<b>C.11.19</b>	De concessiehouder zorgt ervoor dat het materieel aan zowel binnen- als buitenkant schoon is en er schoon uitziet. In haar uitvoeringskwaliteitplan omschrijft de inschrijver welke maatregelen hij neemt om dit te bereiken.
<b>C.11.20</b>	Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat reizigers veilig en gelijkvloers het voertuig kunnen betreden en verlaten. Het af te nemen materieel van Stadler voorziet hierin middels een uitschuifbare trede onder de deuren. De concessiehouder C2013 dient te borgen dat deze tredes te allen tijde functioneren bij het halteren bij stations.
<b>C.11.21</b>	De uitschuifbare trede levert bij het te realiseren station Westervoort – dat in een boog is gelegen – mogelijk een te groot gat tussen trein en perron op. Indien dit het geval blijkt treden concessiehouder C2013, de stadsregio en ProRail in overleg over een oplossing.

### Tarieven

*Tarieven treindienst Arnhem – Doetinchem v.v.*

De stadsregio is verantwoordelijk voor de tarieven die van toepassing zijn op de treindiensten van de stadsregio. De provincie is verantwoordelijk voor de tarieven die van toepassing zijn op haar treindiensten.

Voor de coördinatie van het vervoer op de spoorlijn tussen Arnhem en Doetinchem werken de provincie Gelderland, de stadsregio, de concessiehouder van de concessie Achterhoek Rivierenland en de concessiehouder van de concessie C2013 samen, ook op het gebied van de tarieven op deze spoorlijn.

Voor de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. hebben de stadsregio en de provincie ervoor gekozen om het uitgangspunt te hanteren dat het tarief voor een rit met een ‘Gelderland-trein’ en een rit met een ‘stadsregio-trein’ op hetzelfde traject gelijk is.

nr	Omschrijving
<b>C.11.22</b>	Bij de start van de concessie dient de OV-chipkaart volledig operationeel te zijn op de treinen.
<b>C.11.23</b>	NS-vervoerbewijzen en –abonnementen met geldigheid tussen Arnhem en Doetinchem dienen geaccepteerd te worden.
<b>C.11.24</b>	Voor de reiziger is het totaal af te rekenen tarief bij het reizen op saldo in een trein van de concessiehouder C2013 altijd gelijk aan het af te rekenen tarief voor dezelfde reis met een trein van de concessiehouder Achterhoek Rivierenland. Dit tarief is als volgt opgebouwd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op het traject Arnhem – Didam is in de treinen van beide concessiehouders het door de stadsregio vast te stellen maximumtarief per kilometer van toepassing;</li> <li>• Op het traject Didam – Doetinchem is in de treinen van beide concessiehouders het door de provincie Gelderland vast te stellen maximumtarief per kilometer.</li> </ul> Omdat de Concessieverlener en de Stadsregio nog geen tarieven hebben vastgesteld moeten Inschrijvers bij het opstellen van hun offertes uitgaan van een maximum kilometertarief in het spoorvervoer van € 0,16 (prijsspeil 2011).
<b>C.11.25</b>	Voor de reiziger is het tarief voor reizen op saldo bij de concessiehouder C2013 hetzelfde als bij de concessiehouder Achterhoek Rivierenland. De concessiehouder C2013 kan daarnaast eigen proposities aanbieden. Hierover vindt vooraf afstemming met de concessiehouder Achterhoek Rivierenland alsmede beide opdrachtgevers plaats, teneinde tarieven tussen beide concessiehouders zo veel mogelijk op elkaar af te stemmen.
<b>C.11.26</b>	Voor de trein is gekozen om niet de voertuigen uit te rusten met CiCo-apparatuur, maar deze op de “wal” te plaatsen. De concessiehouder is verantwoordelijk voor plaatsing van de CiCo-apparatuur in samenwerking met de concessiehouder Achterhoek Rivierenland. CiCo-paaltjes op het traject zijn bruikbaar voor beide vervoerders op het traject.

### Opbrengstverantwoordelijkheid en –verdeling

nr	Omschrijving
<b>C.11.27</b>	De opbrengstverantwoordelijkheid voor de treinen behorende tot de concessie C2013 ligt volledig bij de concessiehouder C2013.
<b>C.11.28</b>	De opbrengstverdeling vindt plaats in twee stappen. De eerste stap betreft de toedeling van vervoeropbrengsten aan de gehele treindienst Arnhem – Doetinchem v.v., bestaande uit de treindiensten van zowel de concessiehouder C2013 als de concessiehouder Achterhoek Rivierenland. De tweede stap betreft de verdeling van opbrengsten tussen beide concessiehouders.

nr	Omschrijving
<b>C.11.29</b>	Voor invoering van de OV-chipkaart wordt de eerste stap uitgevoerd door NS (voor NS-vervoerbewijzen) en VBN (voor NVB-vervoerbewijzen), volgens de hiervoor geldende procedures en afspraken. Na invoering van de OV-chipkaart wordt de eerste stap uitgevoerd op basis van de hiervoor geldende methodiek die is vastgelegd bij invoering van de OV-chipkaart.
<b>C.11.30</b>	De uitvoering van de tweede stap is voor en na invoering van de OV-chipkaart gelijk en vindt plaats in opdracht en voor rekening van de overheden. De te hanteren methodiek wordt in samenwerking met de concessiehouders ontwikkeld. In hoofdlijnen gaat de te hanteren methodiek uit van de in WROOV gehanteerde principes, waarbij de totale opbrengsten per kaart- of tariefgroep tussen beide vervoerders worden verdeeld met behulp van eigen verdeelsleutels per kaart- of tariefgroep. Deze verdeelsleutels worden vastgesteld op basis van onafhankelijk onderzoek.
<b>C.11.31</b>	De onderzoeken die voor het vaststellen van de verdeling van vervoeropbrengsten over beide concessiehouders noodzakelijk zijn worden ten minste iedere twee jaar uitgevoerd. Binnen vier maanden na start van een nieuwe concessie wordt in ieder geval een onderzoek uitgevoerd; de resultaten daarvan worden gebruikt om met terugwerkende kracht tot de start van de betreffende concessie de vervoeropbrengsten te verdelen over beide concessiehouders. Een nieuw onderzoek wordt eveneens gehouden binnen vier maanden na de implementatie van majeure wijzigingen in de treindienst, zoals de geambieerde frequentieverhoging van de door de concessiehouder C2013 uitgevoerde treindienst. De onderzoeken worden steeds in de perioden maart/april of oktober/november gehouden.
<b>C.11.32</b>	De concessiehouders hebben de mogelijkheid om zelf afspraken te maken over de onderlinge verdeling van de vervoeropbrengsten. Deze afspraken moeten ook door beide concessieverleners worden goedgekeurd. Wanneer dergelijke afspraken ertoe leiden dat een onderzoek niet noodzakelijk is, worden de naar verwachting voor het onderzoek en de opbrengstverdeling benodigde middelen van jaarlijks € 100.000,- gelijkelijk verdeeld over beide concessiehouders. Dit betekent voor de concessiehouder C2013 dat de concessieverlener hem jaarlijks een kostenvergoeding van € 50.000,- verstrekt.

### Sociale veiligheid

nr	Omschrijving
<b>C.11.33</b>	De concessiehouder C2013 draagt zorg voor een zodanige kaartcontrole dat het percentage zwart- en grijsrijders acceptabel blijft en een bijdrage wordt geleverd aan de sociale veiligheid. De concessiehouder C2013 stemt de controles af met de concessiehouder Achterhoek Rivierenland.
<b>C.11.34</b>	De door de concessiehouder C2013 en de concessiehouder Achterhoek Rivierenland ingezette controleurs moeten de bevoegdheid krijgen om in elkaars treinen kaartcontrole uit te voeren. In het gecombineerde Realisatieteam / ontwikkelteam worden hierover nadere afspraken gemaakt.

nr	Omschrijving
----	--------------

**C.11.35** De eisen in hoofdstuk C.9 (sociale veiligheid) zijn van overeenkomstige toepassing op de treindienst Arnhem – Doetinchem v.v., met dien verstande dat de concessiehouder C2013 alle activiteiten die uit deze paragrafen voortvloeien in samenwerking en afstemming met de concessiehouder Achterhoek Rivierenland uit dient te voeren. De afstemming vindt plaats in het gecombineerde Realisatieteam / ontwikkelteam.

### Relatie met ProRail

nr	Omschrijving
----	--------------

**C.11.36** De concessiehouder C2013 is ervoor verantwoordelijk een Toegangsovereenkomst af te sluiten met ProRail en eventueel noodzakelijke aanvullende afspraken te maken die niet gedekt worden in de toegangsovereenkomst. Vooraf dient de concessiehouder hierover overleg te plegen met de stadsregio, de provincie Gelderland en de concessiehouder Achterhoek Rivierenland.

**C.11.37** Met ProRail dienen – in de Toegangsovereenkomst of daarbuiten – afspraken gemaakt te worden over:

- de verdeling van capaciteit aan beide treindiensten in de vorm van een gelijke verdeling van twee treinpaden per uur per richting voor elke treindienst met bediening van alle tussenstations;
- de beschikbaarheid en kwaliteit van treinpaden als gevolg van geplande incidentele en structurele onderhoudswerkzaamheden, waarbij gestreefd wordt naar een significante verbetering ten opzichte van de huidige beschikbaarheid;
- de te volgen strategie bij verstoringen en het opstarten van de treindienst na verstoringen, waarbij in geval van keuzes vooralsnog prioriteit wordt gegeven aan het herstel van de niet tot de concessie C2013 behorende treindienst Arnhem – Winterswijk. Deze keuze kan bij implementatie van de frequentieverhoging op de wel tot deze concessie behorende treindienst Arnhem – Doetinchem v.v. worden heroverwogen;
- de toedeling van de capaciteit van het emplacement Doetinchem ten behoeve van het opstellen van materieel.;
- het door de infrabeheerder aanleveren van informatie aan de concessiehouder C2013 en de concessieverlener over de uitvoering van de treindienst, waarbij in ieder geval gegevens worden verstrekt over punctualiteit en rituitval conform KPI Treinpad, de vertegenwoordiging van concessiehouder C2013 en concessieverlener bij het oplossen van conflicten in de toedeling van capaciteit (de zogeheten Tafel der Verdeling of opvolgers daarvan);
- prestatie-afspraken in de vorm van een daadwerkelijk functionerende bonus/malus-regeling die recht doet aan de veroorzaakte resp. ondervonden nadelen. De bonus/malus-afspraken kunnen zowel in materiële (bijvoorbeeld boetes) als immateriële zin (organiseren vervangend vervoer) worden gesteld.

nr	Omschrijving
<b>C.11.38</b>	De stadsregio en de provincie Gelderland zijn voornemens een Kaderovereenkomst af te sluiten met ProRail waarin duurzame afspraken gemaakt worden over de in C.11.37 genoemde onderwerpen. Indien deze Kaderovereenkomst afgesloten is voor gunning van de concessie C2013 vervalt de plicht van de concessiehouder C2013 om hierover afspraken te maken. In dat geval dient de concessiehouder C2013 de in de Kaderovereenkomst opgenomen afspraken uit te werken in een met ProRail te sluiten Toegangsovereenkomst.
<b>C.11.39</b>	De concessiehouder C2013 dient in samenwerking met de concessiehouder Achterhoek Rivierenland en op basis van de gemaakte afspraken met de stadsregio en de eventuele Kaderovereenkomst jaarlijks een capaciteitsaanvraag in bij ProRail. Wanneer deze capaciteitsaanvraag niet of niet volledig gehonoreerd wordt zal in het realisatieteam een besluit worden genomen over de te volgen stappen. Daarbij komen in ieder geval de Tafel der Verdeling, bezwaar- en beroepsmogelijkheden aan de orde.
<b>C.11.40</b>	Wanneer besloten wordt geen bezwaar of beroep aan te tekenen tegen de capaciteitstoedeling en/of een dergelijk bezwaar of beroep wordt afgewezen zal in het realisatieteam een besluit worden genomen over een alternatieve invulling van de treindiensten. Deze alternatieve invulling sluit zo nauw mogelijk aan bij de oorspronkelijke opzet, zoals geschetst in bijlage D.46. De alternatieve invulling wordt afgestemd met ROCOV Gelderland Stadsregio.

### Vervoerdienst

nr	Omschrijving
<b>C.11.41</b>	De door de concessiehouder C2013 te bieden treindienst bestaat uit een halfuurdienst Arnhem – Doetinchem v.v. van maandag tot en met vrijdag. De minimaal te rijden ritten zijn in bijlage D.46 nader gespecificeerd. Tezamen met de halfuurdienst Arnhem – Winterswijk die door de concessiehouder Achterhoek Rivierenland wordt uitgevoerd wordt er een kwartierdienst aangeboden tussen Arnhem en Doetinchem. De dienstregeling wordt in de toekomst mogelijk uitgebreid zoals omschreven in C.11.3.
<b>C.11.42</b>	Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de concessie ervoor kiest om ook op zaterdag een treindienst te laten exploiteren tussen Arnhem en Doetinchem dient de concessiehouder deze dienst uit te voeren tegen het standaard meerwerkstarief dat voor trein geldt. De zaterdagdienst bestaat uit de ritten zoals nader gespecificeerd in bijlage D.46.

nr	Omschrijving
<b>C.11.43</b>	<p><b>Optie uitbreiding treindienst</b></p> <p>De inschrijver dient de volgende opties aan te bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optie I: Extra spitsverdichting (tussen 6:30 en 09:30 en tussen 15:30 en 18:30; uitgaande van startend in de spitsrichting) 2x per uur pendeltrein Arnhem-Zevenaar;</li> <li>• Optie II: Extra spitsverdichting (tussen 6:30 en 09:30 en tussen 15:30 en 18:30; uitgaande van startend in de spitsrichting) 2x per uur pendeltrein Arnhem-Zevenaar-Oost.</li> </ul> <p>Voor beide opties dient een prijs opgegeven te worden. Deze opties dienen een gestanddoening van de gehele concessietermijn te hebben (met indexatie).</p> <p>In optie I dient de concessiehouder C2013 er van uit te gaan dat zij de enige vervoerder is die tussen de stations tussen Zevenaar en Arnhem-Velperpoort (4x per uur) halteert (de concessiehouder Arnhem – Winterswijk zal op de tussengelegen stations niet halteren).</p> <p>In optie II dient de concessiehouder C2013 er van uit te gaan dat zij de enige vervoerder is die tussen de stations tussen Zevenaar-Oost en Arnhem-Velperpoort (4x per uur) halteert (de concessiehouder Arnhem – Winterswijk zal op de tussengelegen stations niet halteren).</p> <p>De Concessieverlener C2013 verwacht op basis van eerdere studies dat het doorvoeren van deze wijziging in vorm en frequentie van de bediening van de stations een gunstigere kosten-batenverhouding van het treindeel C2013 oplevert.</p>
<b>C.11.44</b>	<p>De onder C.11.3 genoemde vervoerdienst wordt onverkort in het Vervoerplan Jaar 1 van de inschrijver opgenomen (zie C.3.1).</p>
<b>C.11.45</b>	<p>De concessiehouder C2013 is verplicht alle bestaande en nog te realiseren tussenliggende stations te bedienen, waaronder het nieuwe station Westervoort. Het moment waarop nieuwe stations in de dienstregeling worden opgenomen wordt in onderling overleg bepaald; het uiterste moment van opname in de dienstregeling ligt nooit meer dan een maand na de oplevering van een nieuw station. De afstemming vindt plaats in het realisatieteam.</p>
<b>C.11.46</b>	<p>Het is de concessiehouder Achterhoek Rivierenland niet toegestaan de frequentie van de door hem uitgevoerde treindienst op het traject Arnhem – Doetinchem v.v. verder uit te breiden dan een halfuurdienst overeenkomstig de dienstregeling die is opgenomen in bijlage D.47 tenzij de concessiehouder C2013 aangeeft hier mee in te stemmen.</p>
<b>C.11.47</b>	<p>Bij wijzigingen in de dienstregeling van het Hoofdrailnet zal in het realisatieteam worden bezien of, en zo ja in welke mate en op welke manier de dienstregeling moet worden aangepast om voor de reizigers op beide treindiensten relevante aansluitingen te behouden.</p>
<b>C.11.48</b>	<p>In het Realisatieteam ontwikkelt de concessiehouder C2013 voorstellen voor een verdere verbetering van de kwaliteit en de omvang van het aanbod van beide treindiensten.</p>
<b>C.11.49</b>	<p>Het is de concessiehouder C2013 toegestaan de concessiehouder Achterhoek Rivierenland als onderaannemer in te zetten en/of zelf op te treden als onderaannemer voor de concessiehouder Achterhoek Rivierenland. De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de uitvoering van de concessie blijft onder alle omstandigheden bij de concessiehouder C2013 berusten.</p>



nr	Omschrijving
----	--------------

**C.11.50** Het is de concessiehouder C2013 niet toegestaan de diensten die zij onder deze concessie uitvoert te combineren met treindiensten buiten de spoorlijn Arnhem – Doetinchem v.v.

**Uitvoeringskwaliteit en vervoercapaciteit**

nr	Omschrijving
----	--------------

**C.11.51** De in de dienstregeling 2009 bestaande aansluitingen tussen treindiensten op de lijn Arnhem – Doetinchem v.v. en busdiensten in de concessies C2013 en Achterhoek Rivierenland blijven bestaan. De concessiehouder biedt de reizigers daarbij een aansluitgarantie die uitgaat van de onderstaande basisregels:

- treinen van tot de concessie C2013 behorende diensten wachten maximaal drie minuten op vertraagde bussen behorende zowel tot de concessie C2013 als de concessie Achterhoek Rivierenland, tenzij de Verkeersleiding van ProRail anders beslist en/of dit om technische redenen onmogelijk is. In dit laatste geval dient de concessiehouder C2013 een onderbouwing te geven; op basis daarvan kunnen in het realisatieteam afspraken worden gemaakt om stappen te ondernemen om een dergelijke wachttijdregeling mogelijk te maken;
- bussen van de tot de concessieteam C2013 en de concessie Achterhoek Rivierenland behorende lijnen wachten maximaal drie minuten op de aankomst van vertraagde treinen, tenzij in overleg met de Verkeersleiding van ProRail een andere oplossing wordt gekozen.

In het Realisatieteam worden nadere afspraken gemaakt om de wachttijdregelingen te concretiseren en toe te passen.

**C.11.52** De concessiehouder C2013 dient voorts zorg te dragen voor goede aansluitingen in Arnhem op de tot het Hoofdrailnet behorende Intercity-treinen. Bij keuzes inzake het realiseren van aansluitingen ligt de prioriteit bij het minimaliseren van de totale reizigerswachtminuten (de omvang van de groep reizigers maal de wachttijd).

**C.11.53** De inschrijver dient in het uitvoeringskwaliteitplan te beschrijven op welke manier de garantie c.q. plicht op het bieden van aansluitingen c.q. een aansluitgarantie wordt ingevuld en op welke manier het daadwerkelijk functioneren van de aansluitgarantie wordt geborgd.

**C.11.54** De concessiehouder C2013 dient de door hem per rit aangeboden vervoercapaciteit gedifferentieerd per specifieke treindienst af te stemmen op de door hem verwachte en de te verwachten vraag naar vervoer, alsmede de op grond van de quick scan regionaal spoorvervoer verwachte autonome groei van 3% per jaar. Daarbij dient hij invulling te geven aan de hieromtrent geformuleerde eisen. Wanneer sprake is van een structureel capaciteitsknelpunt op één of meerdere ritten stelt de concessiehouder in overleg met het realisatieteam voorstellen op om dit knelpunt op te lossen.

**C.11.55** De inschrijver dient in de spitsuren in de maatgevende spitsrichting (ochtendspits: naar Arnhem, middagspits: naar Doetinchem) op alle ritten een vervoercapaciteit van drie treinstellen GTW2/8 (negen rijtuigen) aan te bieden. In bijlage D.46 staat gespecificeerd welke ritten dit zijn.

nr	Omschrijving
<b>C.11.56</b>	De concessiehouder C2013 dient een punctuele uitvoering te borgen van de eigen dienstregeling alsmede een punctuele uitvoering van de dienstregeling van andere vervoerders, in het bijzonder de concessiehouder Achterhoek Rivierenland, niet te hinderen. In zijn uitvoeringskwaliteitplan onderbouwt de inschrijver hoe de in dit hoofdstuk gestelde normen gehaald worden. Eisen aan het uitvoeringskwaliteitplan worden in hoofdstuk C.4 gesteld alsmede in C.11.57 tot en met C.11.59.
<b>C.11.57</b>	De totale door de concessiehouder C2013 veroorzaakte uitval van de gecontracteerde treindiensten uit het overzicht KPI treinpad van ProRail mag maximaal 0,5 % bedragen.
<b>C.11.58</b>	De totale door de concessiehouder C2013 daadwerkelijk toe te rekenen treindienstpunctualiteit van daadwerkelijk gereden treindiensten met een vertraging bij aankomst van minder dan 3 minuten dient minimaal 95% te bedragen.
<b>C.11.59</b>	In geval van verstoring van de dienstuitvoering dient de concessiehouder C2013 binnen 30 minuten na aanvang van de storing vervangend vervoer te organiseren. Dit vervangend vervoer is uiterlijk 60 minuten na aanvang van de storing operationeel. Wanneer binnen 30 minuten na aanvang van de storing voldoende zekerheid bestaat dat de treindienst binnen 60 minuten na aanvang van de storing hervat kan worden hoeft geen alternatief vervoer te worden geregeld. Inschrijver dient hier aandacht aan te besteden in het op te stellen samenwerkingsplan en na gunning hierover afspraken te maken met concessiehouder Achterhoek Rivierenland. .
<b>C.11.60</b>	De kosten van vervangend vervoer dat (op delen van) het traject Arnhem – Doetinchem v.v. wordt ingezet worden naar rato van het in de dienstregeling voorziene aantal ritten verdeeld tussen de concessiehouder C2013 en de concessiehouder Achterhoek Rivierenland.
<b>C.11.61</b>	De concessiehouder C2013 levert de concessieverlener informatie over de door haar geleverde prestaties. Naast de eisen m.b.t. MIPOV 2008 geldt voor de spoorverbinding Arnhem – Doetinchem v.v. dat de concessiehouder maandelijks rapporteert over de uitval en punctualiteit van treinen op basis van de KPI Treinpad-gegevens van ProRail.

nr	Omschrijving
<b>C.11.62</b>	<p>De concessiehouder geeft in haar managementinformatiesysteem (zie C.4.6) de volgende informatie over de treinen Arnhem – Doetinchem v.v.:</p> <p><b>Uitval en punctualiteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maand-, kwartaal- en jaaroverzicht KPI treinpad waarden specifiek voor de in de concessie verleende treindienst. (de documentatie dient te worden geleverd in pdf format en de onderliggende data in xls-format);</li> <li>• voor alle gereden treinritten: of er een vertraging is opgetreden en wat hier de oorzaak van was. Deze gegevens moeten op maand, kwartaal en jaarbasis aan de concessieverlener worden gerapporteerd in xls-format en als input dienen voor het eigen kwaliteitssysteem.</li> </ul> <p><b>Capaciteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maandelijks: per gereden treinrit aan te geven òf deze gereden is en met welke materieelconfiguratie deze is gereden in relatie tot de contracteerde configuratie per individuele treinrit;</li> <li>• concessiehouder dient 4 maal per jaar op twee maandagen en twee donderdagen onafhankelijke capaciteitstellingen uit te laten voeren in de brede ochtendspits, om te verifiëren of het capaciteitsaanbod duurzaam aan de gestelde eisen voldoet. De concessiehouder dient toe te lichten in een rapportage, 4 x per jaar op te leveren, een maand na de feitelijke set van vier teldagen hoe deze tellingen in verhouding staan met de gestelde KPI's aangaande capaciteit.</li> </ul> <p><b>Reisinformatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maandelijks: percentage van de ritten waarin de dynamische reisinformatie niet naar behoren werkte, uitgesplitst naar auditief en visueel. In de rapportage licht de concessiehouder de oorzaken toe en de te nemen acties om dit te verbeteren.</li> </ul> <p><b>Reiniging materieel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandelijks: uitgevoerde reinigingsbeurten van het materieel versus planning.</li> </ul> <p><b>Reizigersaantallen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijks in augustus: rapporteren over de Trans-gegevens over het voorgaande kalenderjaar v.w.b. in- en uitstappers en baanvakbelasting op dagbasis, jaarbasis, gedifferentieerd naar dal en spits, werk- en weekenddagen conform de standaard Trans-rapportages.</li> </ul> <p><b>Calamiteitenrapportage</b></p> <p>Bij calamiteiten (ongevallen, ongeplande stremmingen, en andere ongeplande grote verstoringen van de uitvoering van de treindienstregeling) dient de concessiehouder de concessieverlener binnen 4 uur per e-mail te informeren over de aard en context van het incident en een prognose voor het herstel van de dienstregeling. Indien de verstoring langer dan een etmaal duurt, dient ieder etmaal een update te worden verstrekt aan de concessiehouder.</p>
<b>C.11.63</b>	<p>De concessiehouder dient met ProRail overeen te komen dat alle KPI treinpad-data direct aan de concessiehouder worden geleverd.</p>

**Stationexploitatie**

nr	Omschrijving
<b>C.11.64</b>	De evaluatie van de Spoorwegwet kan tot gevolg hebben dat de Minister de Spoorwegwet, de onderliggende regelgeving en/of de privaatrechterlijke afspraken tussen Rijk en NS Poort wijzigt. Deze wijzigingen kunnen tot gevolg hebben dat de rechten en plichten van concessieverleners en –houders veranderen. Wanneer deze situatie optreedt worden in het realisatieteam nadere voorstellen ontwikkeld over de manier waarop met die veranderingen wordt omgegaan; kader voor de voorstellen is de geest van de samenwerking tussen concessiehouders en –verleners zoals die in deze concessie C2013 en de concessie Achterhoek Rivierenland verwoord is. De eventuele baten en lasten van de stationexploitatie worden tussen beide concessiehouders verdeeld naar rato van het aantal haltingen door elk van de treindiensten, tenzij beide concessiehouders anders overeen komen.
<b>C.11.65</b>	Wanneer één van beide concessies opnieuw wordt aanbesteed wordt het overeenkomstige belang in de stationexploitatie onderdeel van de aanbestede concessie. Tussen de concessiehouder C2013 en de concessiehouder Achterhoek Rivierenland gemaakte afspraken over de verdeling van baten en lasten vervallen dan ten gunste van de bovengenoemde afspraken.
<b>C.11.66</b>	Indien het mogelijke toekomstige station Zevenaar-Oost gerealiseerd wordt dient de concessiehouder pro-actief samen te werken met de toekomstige exploitant van het bij dit station te realiseren transferium, gericht op het succesvol exploiteren van het transferium en het aantrekken van meer reizigers.

## **D Bijlagen**

### **Overzicht bijlagen**

D.1	Kaart concessiegebied
D.2	Demografische gegevens
D.3	Concept-concessie
D.4	Afspraken inzake Stadsregiorail met ProRail en NS en OV-manifesten
D.5	Afstemmings- en beheersovereenkomst
D.6	Huurovereenkomst eindpuntvoorzieningen Arnhem
D.7	Concept-huurovereenkomst trolleygarage Arnhem
D.8	Bruikleenovereenkomst busplein Arnhem Centraal
D.9	Concept bruikleenovereenkomst infrastructuur trolley
D.10	Schakelschema trolley netwerk
D.11	Huurovereenkomst stalling Nijmegen incl. informatie gaslevering vulpunt Nijmegen
D.12	Basispakket dienstregeling 2011 + aanvullingen
D.13	Versterkingsritten huidig
D.14	Grensoverschrijdende lijnen
D.15	Buurtbusprojecten
D.16	Vervoerknopen
D.17	Knooppunten
D.18	Feederstudie en toelichting
D.19	Telcijfers lijn 10 / bediening Heijendaal
D.20	Wensen gemeenten
D.21	Reizigersaantallen bus
D.22	Reizigersaantallen trein
D.23	Dienstregelingprocedure
D.24	Overzicht vakantieperiodes
D.25	Huisstijlhandboek Breng
D.26	Technische specificaties (voertuig-)systemen
D.27	Vloot en boekwaarde trolleybussen en kostenindicatie onderhoud trolleyinfra
D.28	Vloot en boekwaarde aardgasbussen
D.29	Termsheet Milieu
D.30	Termsheet Waterstof
D.31	Personeelsopgave bus
D.32	Personeelsopgave trein
D.33	Reizigersopbrengsten Bus en Trein
D.34	Landelijke afspraken tarieven
D.35	Regionale afspraken tarieven
D.36	Termsheet tarieven
D.37	Distributieplan OV-chipkaart
D.38	Concept-contract beheerder landelijk reisinformatiesysteem
D.39	Klachtenprocedure

Concessie C2013 - Bestek

- D.40 Concept-huurovereenkomst loketten Nijmegen en Arnhem
- D.41 Achtergrondinformatie Sociale Veiligheid
- D.42 Specificaties ontwerp trein
- D.43 Termsheet verkrijging treinmaterieel
- D.44 Afspraken met leverancier inzake treinmaterieel
- D.45 Overnameregeling trein
- D.46 Te rijden Dienstregeling treindienst Arnhem - Doetinchem
- D.47 Huidige dienstregeling Arnhem - Doetinchem concessiehouder Achterhoek - Rivierenland
- D.48 Operationalisering MIPOV 2008
- D.49 Relevante beleidsstukken
- D.50 Marktconsultatie
- D.51 Reactienota inspraak

## **E Standaardformulieren**

### **Overzicht Standaardformulieren**

- E.1 Standaardformat voor Vragen (Nota van Inlichtingen)
- E.2 Standaardformulier Conformiteitsverklaring
- E.3 Standaardformulier anti-collusieverklaring
- E.4 Standaardformulier artikelen 23, 48 en 109 Wp2000
- E.5 Standaardformulier medewerking onderzoek
- E.6 Standaardformulier te leveren gegevens met betrekking tot de organisatie
- E.7 Standaardformulier combinatievorming
- E.8 Standaardformulier artikel 45 Bao
- E.9 Model Bankverklaring
- E.10 Standaardformulier financiële en economische draagkracht van Inschrijver
- E.11 Standaardformulier technische bekwaamheid
- E.12 Standaardformulier derdeverklaring
- E.13 Standaardformulier Vervoerplan Jaar 1
- E.14 Standaardformulier Materieelplan
- E.15 Standaardformulier inzet VIC'ers
- E.16 Standaardformulier Vervoerkundige Opties Pluspakket
- E.17 Standaardformulier Optie Nachtbus Arnhem en Nijmegen
- E.18 Standaardformulier Optie Waterstof
- E.19 Standaardformulier Tarievenopties
- E.20 Standaardformulier Optie Uitbreiding Treindienst
- E.21 Standaardformulier Prijsopgave Bus / Trein