

Programma van Eisen

Concessie Stadsgewest Haaglanden Busnet Ingaande 31-8-2008/14-12-2008

(datum: 27 maart 2007)

Ambtelijk concept!

Aan dit concept kunnen geen rechten aan ontleend worden.

(n.b. deze concept-teksten zijn geschreven als ware dit de tekst die door het DB is vastgesteld.)

	Inhoud	Pagina
1	Inleiding	2
1.1	Wet personenvervoer 2000	2
1.2	Het besluit van het dagelijks bestuur van het Stadsgewest Haaglanden	3
1.3	Huidige concessies Haaglanden	3
1.4	Rol en functie van het Programma van Eisen (PvE)	5
1.5	Leeswijzer	5
2	Wat wil het Stadsgewest met deze aanbesteding bereiken?	6
3	Vorm en onderwerp van aanbesteding	12
3.1	Vorm	12
3.2	Wijze van selectie, beoordeling en gunning	12
3.3	Onderwerp	12
3.4	Concessieduur	12
3.5	Concessiegebieden	13
3.6	Relatie met andere concessies	14
3.7	Algemene bepalingen	14
4	Beleidskader	15
4.1	Beleidskader Stadsgewest Haaglanden	15
4.2	Beleidskader inliggende gemeenten	15
5	Producteisen en –wensen	16
5.1	Visie op ontwikkeling en exploitatie van het openbaar vervoer	16
5.2	Referentienetwerk	16
5.3	Dienstregelingsprocedure	17
5.4	Nachtnet	18
5.5	Kwaliteit dienstverlening	18
5.5.1	Zitplaatscapaciteit	18
5.5.2	Betrouwbaarheid, stiptheid	20
5.5.3	Verkeersleiding	21
5.5.4	Exploitatie-beheersplan	22
5.6	Veiligheid, comfort en gemak	22
5.6.1	Materieel	22
5.6.2	Serviceverlening	27
5.6.3	Sociale veiligheid	27
5.6.4	Reis- en productinformatie	29
5.6.5	Tarieven en vervoerbewijzen	31

5.6.6	Marktbewerking	34
6	Positie van de reiziger	35
6.1	Advies consumentenoverlegorganen	35
6.2	Klantenservice	35
6.3	Klantenpanel	36
6.4	Klanttevredenheidsonderzoek	36
7	Financiën	37
8	Monitoring, handhaving en informatie	38
9	Selectie- en gunningscriteria	39
	Bijlage 1: Kaart stadskavel	40
	Bijlage 1A: Kaart stadskavel (nachtlijnen)	40
	Bijlage 2: Kaart regiokavel	40
	Bijlage 3: Kaart regiokavel (veilinglijnen)	40
	Bijlage 4: Overzicht lijnen	47
	Bijlage 5: Begrippenlijst	50
	Bijlage 6: Dienstregelingsprocedure	52

1 Inleiding

1.1 Wet personenvervoer 2000

Op 1 januari 2001 werd de Wet personenvervoer 2000 (Wp 2000) van kracht. De doelstelling van de wet is te komen tot een marktgericht en een kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer. Tevens dient een substantiële verbetering van de kostendekkingsgraad bereikt te worden. Twee nieuwe sleutelbegrippen deden in de Wp 2000 hun intrede: vervoerders kunnen slechts op basis van een door een vervoersautoriteit verleende *concessie* openbaar vervoer aanbieden. Een concessie geeft de desbetreffende vervoerder het exclusieve recht om in een nader omschreven gebied openbaar vervoer te bieden. Na inwerkingtreding wetwijziging van 13 april 2006 van de Wp 2000 (Stb. 222) ingaande 1 juli 2006 kan aan een vervoerder uitsluitend een concessie worden verleend op basis van een *openbare aanbestedingsprocedure*. Daarmee is marktwerking in de openbaar vervoersector volledig geïntroduceerd. Niet-aanbestede concessies vervallen in beginsel per 1 januari 2007 van rechtswege.

Uitzondering bus

Door de Minister is geconcludeerd dat de ingangsdatum van de aanbestedingsverplichting voor de concessies die verleend zijn aan gemeentelijke vervoerbedrijven (GVB'en) van de vier grote steden moet worden verschoven van 1 januari 2007 naar 1 januari 2009, dit om de GVB'en de gelegenheid te geven zich voldoende voor te bereiden op de aanbesteding van hun huidige markt. Ook zullen de betrokken gemeenten moeten komen tot verzelfstandiging van het GVB (vóór 2007) en tot marktconformiteit (vóór 2009). Op 31 oktober 2006, tijdens de laatste vergadering voor het verkiezingsreces, heeft de Tweede Kamer ingestemd met een wetwijziging van de Wp 2000 waarin is vastgelegd dat de aanbestedingsverplichting ook voor de gemeentelijke vervoerbedrijven van toepassing is. In beginsel dient het busvervoer dat nu nog wordt uitgevoerd door de gemeentelijke vervoerbedrijven vóór 1 januari 2009 aanbesteed te zijn.

Uitzondering rail

Voor het railvervoer geldt een latere aanbestedingsverplichting dan voor het busvervoer. Voor rail is ook nog een ontvlechting van strategische activa en exploitatie nodig, zodat bij de aanbesteding alle partijen tegen gelijke voorwaarden van deze strategische activa (infrastructuur, mogelijk ook materieel) gebruik kunnen maken. In beginsel dient het railvervoer dat nu nog wordt uitgevoerd door de gemeentelijke vervoerbedrijven vóór 1 januari 2017 aanbesteed te zijn.

Door de datum van inwerkingtreding van de aanbestedingsverplichting voor rail in beginsel exact één volledige concessieperiode (8 jaar) later te laten ingaan dan voor bus, wordt de integratie op termijn verder verzekerd. Overheden kunnen zo eenmalig het busvervoer apart aanbesteden en vervolgens bus, tram en metro in één of meerdere geïntegreerde concessies op de markt zetten. Dit resulteert in een verplichting tot aanbesteding voor busvervoer per 1 januari 2009 en voor railvervoer uiterlijk per 1 januari 2017. Dit jaartal komt, gezien de investeringen in Randstadrail, ook in de stappenplannen van betreffende vervoersautoriteiten naar voren.

1.2 Het besluit van het dagelijks bestuur van het Stadsgewest Haaglanden

In zijn vergadering van 13 december 2006 heeft het dagelijks bestuur van het Stadsgewest Haaglanden ingestemd met het Plan van Aanpak aanbesteding busnet Stadsgewest Haaglanden. Dit besluit houdt in dat gestart wordt met de aanbestedingsprocedure voor het huidige busnet in het Stadsgewest conform het Plan van Aanpak. De aanbestedingsprocedure is er op gericht om op 1 juli 2007 het Bestek op de markt te brengen, in december 2007 het gunningbesluit te kunnen nemen en op **zondag 31 augustus 2008** de geselecteerde vervoerder(s) te kunnen laten starten met de uitvoering van de verleende concessie(s).

1.3 Huidige concessies Haaglanden

Het Stadsgewest Haaglanden kent vijf concessies. Het gaat hier om:

1. agglomeratie Den Haag / Zoetermeer rail (HTM) tot 1-1-2017;
2. RandstadRail/Erasmuslijn regio Den Haag (RET) tot 1-1-2017;
3. agglomeratie Den Haag bus (HTM) tot 1-1-2009, defacto 31 augustus 2008¹;
4. Haaglanden Streekbus (Connexxion) tot 1-1-2007, verlengd tot 31 augustus 2008;
5. lokaal vervoer Delft en Zoetermeer (Connexxion) tot 1-1-2007, verlengd tot 31 augustus 2008.

Aanbesteding per 31 augustus 2008/14 december 2008:

De drie laatst genoemde concessies betreffen busvervoer. De Connexxion-concessie dient per 1-1-2007 aanbesteed te zijn, maar het Stadsgewest Haaglanden heeft ontheffing van de aanbestedingsplicht tot uiterlijk 1 januari 2009 bij de Minister van Verkeer en Waterstaat aangevraagd. Deze ontheffing is op 5 december 2006 verleend. Op basis hiervan zijn de beide concessies van Connexxion verlengd tot 31 augustus 2008.

¹ Deze datum is genoemd in de brief van V&W aan het Stadsgewest Haaglanden inzake de positie van HTM

Zoals onder 1.1 is betoogd, dient de HTM-busconcessie uiterlijk per 1 januari 2009 te zijn aanbesteed. Conform het Plan van Aanpak worden de beide busconcessies van Connexxion en de busconcessie van HTM in één aanbestedingsprocedure aanbesteed en zou eveneens per 31 augustus 2008 de nieuwe concessie van kracht worden voor het stadsbusnet van Den Haag. De gemeente Den Haag heeft op 16 februari 2007 het dagelijks bestuur van het Stadsgewest verzocht tot uitstel van de aanbesteding van de concessie van HTM-bus tot 1 januari 2009, i.c. de ingang van de jaardienstregeling van de Nederlandse Spoorwegen per 14 december 2008. Dit verzoek heeft het Stadsgewest gehonoreerd; zij het dat het huidige concessiegebied van HTM-bus niet geheel overeen komt met de indeling in kavels van het totale concessiegebied voor het busvervoer in het Stadsgewest. Voor een toelichting inzake de kavelindeling wordt verwezen naar paragraaf 3.5 Concessiegebieden.

Aanbesteding per 1 januari 2017

De railconcessies (HTM/Agglomeratie Den Haag / Zoetermeer rail en RET/RandstadRail regio Den Haag) vallen onder het regime van tijdelijke ontheffing van de aanbestedingsplicht voor railconcessies en behoeven pas per 1 januari 2017 te worden aanbesteed. Uitgaande van de aanbesteding van de busconcessies per 1 januari 2009 voor de duur van 8 jaar betekent dit dat per 1 januari 2017 (defacto medio december 2016) de uitgifte van geïntegreerde concessies van bus- en railvervoer mogelijk is.

Naast de vijf bovengenoemde openbaar vervoerconcessies, heeft het Stadsgewest ook vervoerscontracten afgesloten voor het uitvoeren van Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV). Daaronder vallen de RegioTaxi Haaglanden en een drietal Treintaxi-projecten. Het CVV maakt geen deel uit van deze aanbestedingsprocedure.

Op basis van artikel 29 van de Wp 2000 kan het Stadsgewest een ontheffing verlenen aan een vervoerder om voor eigen rekening en risico een openbaar vervoerlijn te exploiteren zonder in bezit te zijn van een concessie. Op dit moment zijn geen ontheffingen van toepassing, maar nieuwe ontheffingen worden in de toekomst niet uitgesloten. Een in 2005 verleende ontheffing voor het traject Den Haag CS - Delft IKEA - Rotterdam Airport is inmiddels vervallen.

1.4 Rol en functie van het Programma van Eisen (PvE)

Dit Programma van Eisen (PvE) gaat over de openbare aanbesteding van de drie huidige busconcessies per 31 augustus 2008/14 december 2008 in beginsel voor een periode van 8 jaar. Het opstellen van het PvE is één van de eerste stappen in het aanbestedingsproces. Het PvE geeft de biedende marktpartijen inzicht in de beleidsmatige context waarbinnen de aanbesteding plaats vindt. Op basis van het PvE wordt het Bestek uitgewerkt. Dit Bestek vormt het centrale aanbestedingsdocument. Om deze rol te kunnen vervullen, dient een groot aantal aspecten uit het PvE nader uitgewerkt te worden.

Naast de specificatie van het gevraagde vervoersproduct, wordt in het Bestek een groot aantal andere bepalingen opgenomen. Deze bepalingen vormen de basis voor de afspraken tussen het Stadsgewest Haaglanden en (toekomstige) vervoerder. Zo worden er bepalingen opgenomen over de wijze waarop de prestaties van de vervoerder worden gemeten. Daarbij wordt er ook aangegeven hoe de vervoerder wordt beloond bij goed presteren en welke sancties er zijn bij slecht presteren. Naast de bovengenoemde bepalingen, staan in het Bestek regels voor de aanbestedingsprocedure opgenomen.

Het concept van het PvE is voor inspraak voorgelegd aan het Consumentenplatform Openbaar Vervoer (CPOV). Het CPOV heeft met zijn brief van (volgt) maart 2007 een advies uitgebracht inzake dit PvE. Tevens is het concept van het PvE afgestemd met de bepalingen uit aangrenzende concessies die uitgegeven zijn door de provincie Zuid-Holland en de Stadsregio Rotterdam. Met alle betrokken gemeenten van het Stadsgewest is het PvE besproken. Op basis van de reacties en het advies van het CPOV op het concept van het PvE is het voorliggende PvE opgesteld. De bepalingen uit dit PvE maken deel uit van het Bestek.

Het voorliggende PvE is in zijn vergadering van 27 juni 2007 door het dagelijks bestuur van Stadsgewest Haaglanden vastgesteld, op grond van de wettelijke bevoegdheid tot concessieverlening voor het openbaar vervoer.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding. Belangrijk thema daarbij is de plaats van de *ontwikkefunctie* in relatie tot de vervoerder. Hoofdstuk 3 beschrijft vorm en onderwerp van de aanbesteding, hoofdstuk 4 het gehanteerde beleidskader. In hoofdstuk 5 komt de kern van de aanbesteding aan de orde. In dit hoofdstuk zijn de producteisen en wensen geformuleerd. In de hoofdstukken 6 t/m 9 komen achtereenvolgens de positie van reiziger, financiën, monitoring en selectie- en gunningcriteria aan de orde.

2 Wat wil het Stadsgewest met deze aanbesteding bereiken?

Uitgangssituatie

Bij de rolverdeling tussen vervoersautoriteit en vervoerder noemt de Wp 2000 in de Memorie van Toelichting de driedeling: de beleidsfunctie, de ontwikkelfunctie en de uitvoeringsfunctie. De beleidsfunctie geeft in hoofdlijnen aan welke rol het openbaar vervoer heeft in het verkeers- en vervoersbeleid; de uitvoeringsfunctie ligt bij de vervoerder. Daarbij gaat het om het daadwerkelijk uitvoeren van de vervoerdiensten ten behoeve van de (potentiële) gebruikers van het openbaar vervoer.

De ontwikkelfunctie ligt op het snijvlak tussen beleid en uitvoering: op welk detailniveau werkt de vervoersautoriteit zelf uit welke dienstverlening van de vervoerder verwacht wordt. Welke mate van aansturing kiest de vervoersautoriteit en welke vrijheid en creativiteit heeft de vervoerder bij zijn vervoersaanbod aan de klant. De antwoorden hierop zijn in hoge mate medebepalend geweest hoe dit PvE ingevuld is. Essentieel in de verhouding tussen het Stadsgewest en vervoerders is dat het Stadsgewest in de Beleidsnota Openbaar Vervoer "Meer en beter openbaar vervoer" gekozen heeft om de ontwikkelfunctie *in hoofdlijnen* zelf in te vullen.

Het actuele verkeers- en vervoersbeleid van het Stadsgewest Haaglanden is verwoord in de Regionale Nota Mobiliteit (RNM), vastgesteld op 29 juni 2005. In deze nota wordt een samenhangend pakket aan beleid en projecten gepresenteerd die beogen de regio voor de periode tot 2020 beter bereikbaar, verkeersveiliger en leefbaarder te maken. In de RNM wordt een belangrijke rol aan het openbaar vervoer toebedeeld. Het Stadsgewest streeft naar een groei van 40% van het aantal instappers in 2020 bij een kostendekkingsgraad van 40 tot 45%. Verder streeft het Stadsgewest naar verbetering van het voorzieningenniveau, de capaciteit, de reisinformatie op de haltes, de sociale veiligheid, de reissnelheid en de toegankelijkheid van bussen, trams en haltes.

De huidige reizigers geven een hoge waardering aan het openbaar vervoer in het Stadsgewest. Blijkens de Kwaliteitsbarometer van het KpVV geven de reizigers de navolgende rapportcijfers.

Concessie	2004	2005	2006
HTM-bus	7,4	7,8	7,0
Connexxion Ztm/Dft	7,7	7,5	7,4
Connexxion streek	7,3	6,6	7,2
Landelijk gemiddelde	7,2	7,2	7,2

De waardering voor HTM-bus in 2005 is de hoogste score van de ruim 75 concessies; ook de waardering van 7,7 voor Connexxion Delft/Zoetermeer was in 2004 de op één na hoogste score. De uit de toon vallende score van 6,6 voor Connexxion streek kan toegeschreven worden aan matige dienstuitvoering als gevolg de vele werkzaamheden t.b.v. RandstadRail en herstelt zich weer in 2006. Ook de sterke terugval van de score voor HTM-bus van 7,8 in 2005 naar een score van 7,0 in 2006 is naar verwachting een incident. Samenvattend: Naar het oordeel van de klant scoren de huidige vervoerders boven gemiddeld. Het Stadsgewest wil dit vasthouden.

Het doel van de aanbesteding is om tegen de achtergrond van de doelstellingen uit de RNM, de huidige goede klantwaardering van het busvervoer en de budgettaire ruimte *het openbaar busvervoer met een hoog gedefinieerde kwaliteit in te kopen tegen een zo laag mogelijke prijs*. Daarbij hanteert het Stadsgewest de volgende uitgangspunten:

- het handhaven van de bereikbaarheid per openbaar vervoer, met prioriteit voor de belangrijke economische centra, waarbij de railverbindingen het primaat hebben boven het busvervoer;
- het waarborgen van de sociale functie van het openbaar vervoer;
- het handhaven en zo mogelijk verbeteren van de kwaliteit (onder meer toegankelijkheid/milieubelasting voertuigen en sociale veiligheid) en klantgerichtheid van het openbaar vervoer;
- het gebruik van het openbaar vervoer per bus groeit taakstellend voor de vervoerder met 3% per jaar. Daarmee wordt handhaving en zo mogelijk een verbetering van de opbrengsten en kostendeckingsgraad bereikt ten behoeve van een duurzame financierbaarheid van het openbaar vervoer.

Keuze voor een sterke aansturing van de vervoerder

Om deze doelen te kunnen bereiken heeft het Stadsgewest gekozen voor een sterke aansturing van de vervoerder: de *ontwikkelfunctie in hoofdlijnen* wordt door het Stadsgewest zelf ingevuld. Met de ontwikkelfunctie wordt hier bedoeld het onder andere vaststellen van het gewenste beleid ten aanzien van vervoersmodaliteit, lijnvoering, dienstregeling in hoofdzaken en tarieven.

Dit is een bewuste keuze. In veel gebieden in Nederland wordt het openbaar vervoer gegund volgens het principe dat één vervoerder het alleenrecht verkrijgt (de concessie) om al het openbaar vervoer in een concessiegebied uit te voeren. In het Stadsgewest is de situatie wezenlijk anders. Het gaat hier om een concessie om met één bepaalde *voertuigtechniek* (bus) het openbaar vervoer in het concessiegebied uit te voeren. Daarnaast zijn er twee concessiehouders (HTM en RET) voor het railgebonden vervoer in het gebied actief en blijven dat in ieder geval tot het einde van de concessie-termijn van 8 jaar.

Deze voor het Stadsgewest specifieke omstandigheid maakt dat de ontwikkelfunctie tot de bevoegdheden van het Stadsgewest wordt gerekend omdat het openbaar busvervoer aan belangrijke inhoudelijke eisen moet voldoen, die vanwege concurrentieoverwegingen mogelijk minder goed zullen worden nageleefd door een vervoerder. Het Stadsgewest meent dat het naar de burger meer verantwoordelijkheden heeft dan de vervoerder om de ontwikkelfunctie op een goede manier gestalte te geven.

Speciaal gaat het hierbij om het feit dat het railnet het primaat heeft vanwege de hoge investeringen die daarvoor gedaan zijn. Het is ongewenst dat in de busconcessies de vervoerder de vrijheid heeft om het railnet "leeg te rijden". Haaglanden wil - in overleg met de inliggende gemeenten - de afstemming tussen rail en bus zelf vorm geven.

Daarbij geldt dat:

- voor het busverkeer de infrastructuur steeds belangrijker wordt gezien de noodzaak van snel openbaar vervoer (doorstromingsmaatregelen) en toegankelijk openbaar vervoer (bushaltes en overige haltevoorzieningen), deze investeringen zijn bepalend voor het lijnennet in de busconcessies;
- categorisering van het wegennet in het kader van Duurzaam Veilig er toe leidt dat er slechts een relatief beperkt wegennet ter beschikking staat als busroute.

Dit alles betekent overigens niet dat de vervoerder geen enkele rol speelt bij de ontwikkelfunctie. In tegendeel: elk jaar zal op basis van een dienstregelingprocedure, waarin de vervoerder een belangrijke adviserende rol speelt, het lijnennet en de dienstregeling kunnen wijzigen, onder meer op basis van ontwikkelingen op infrastructureel en ruimtelijk gebied.

Rolverdeling tussen Stadsgewest en vervoerder

De vervoerder wordt een beperkte vrijheid gegeven in de ontwikkeling van het voorzieningenniveau. Wanneer dit tot verbeteringen leidt, kan de vervoerder van deze vrijheid gebruik maken, maar het hoeft niet. Daarnaast hecht het Stadsgewest een bijzondere waarde aan de rol van de vervoerder bij een klantgerichte uitvoering van de concessie en hoopt dat op deze wijze gebruik gemaakt kan worden van de kennis en innovatieve ideeën van de vervoerders.

Kortom: het Stadsgewest heeft op hoofdlijnen de verantwoordelijkheid voor de ontwikkelfunctie. De vervoerder heeft de verantwoordelijkheid om de reiziger goed en comfortabel te vervoeren en de reiziger op klantgerichte manier tegemoet te treden. Vanuit dat perspectief is er de volgende roloverdeling te maken:

Stadsgewest Haaglanden	Vervoerder
• Heeft primair via de deelnemende gemeenten de relatie met de burgers van het Stadsgewest • Kiest op basis van maatschappelijk/politieke besluitvorming • Algemene doelstellingen verkeers- en vervoerbeleid • Afbakening van concessiegebieden • Beleid t.a.v. lijnvoering en vervoersaanbod • Ontwerp nieuwe lijnen, technieke keuze en aanleg infrastructuur • Beleid t.a.v. tarieven en kwaliteit vervoersdiensten • Aanleg DRI-systemen • Coördinatie tussen vervoerders en andere overheden • Afstemming rol openbaar vervoer en RegioTaxi, mede gezien samenhang toegankelijkheid en rol gemeenten in het kader van de Wmo	• Heeft primair de relatie met de reizigers in het Stadsgewest • Kiest op basis van economisch belang van de onderneming • Stelt de dienstregeling op ritniveau vast en voert deze uit door middel van een efficiënte inzet van materieel en personeel • Kiest het bustype gegeven de concessievoorwaarden • Is opbrengstverantwoordelijk gegeven het tarief- en voorzieningenniveau • Werkt met op de klant toegesneden kaartproposities • Zorgt voor goede statische reisinformatie (haltes, drukwerken, etc.), levert digitale reisinformatie t.b.v. databases en voert marketing- promotie- en imagocampagnes uit

Tabel 3.1: Rolverdeling Stadsgewest en vervoerder

Deze rolverdeling is een resultante van het zogenaamde *zes-knoppen-model*, waarlangs Haaglanden de ontwikkelfunctie wil vormgeven.

Kortweg komt het model er op neer dat het Stadsgewest een vaste vergoeding geeft voor het openbaar vervoer. Op basis van deze vaste vergoeding wil het Stadsgewest in hoofdlijnen bepalen waar en wanneer het openbaar vervoer rijdt. Naast het primaat op infrastructuur en ruimtelijk gebied wil het Stadsgewest ook een zekere zeggenschap houden over de tarieven en de kwaliteit van de aan te bieden vervoersdiensten.

No.	Knop	Rol Stadsgewest i.s.m. gemeenten	Rol vervoerder
1	Voorzieningen-niveau	Bepaalt in het PvE het lijnennet, de frequenties, eerste en laatste ritten en halte (-afstanden) en doet voor dit pakket een bestelling bij de vervoerder; stimuleert de creativiteit bij de vervoerder.	Doet suggesties, vult de bestelling in, maakt de dienstregeling op ritniveau, stelt de dienstregeling vast en voert de bestelling uit.
2	Snelheid	Legt tram- busbanen aan, verbetert kruispunten, wegingdelingen en regelt de prioriteit voor het openbaar vervoer in verkeersregelininstallaties.	Maakt gebruik van deze infrastructuur, stelt rijtijden vast gegeven deze infrastructuur en borgt deze rijtijden door middel van rijtijd-metingen.
3	Kwaliteit	Stelt eisen aan de kwaliteit van het materieel, haltes (toegankelijkheid), milieubelasting, uitstraling, sociale veiligheid en (reis-) informatie	Doet voorstellen voor een effectieve kwaliteitsverbetering en streeft naar een goede prijs-kwaliteitverhouding.
4	Tarieven voor de reiziger	Bepaalt de hoogte van het tariefniveau (in relatie tot het NVB, c.q. OV-chipkaart), beoordeelt voorstellen voor speciale tarieven en kan een bijdrage geven voor het (extra) exploitatietekort als gevolg van het lagere tariefniveau.	Doet voorstellen voor een doordachte tariefstelling binnen het algemene tariefniveau en zorgt voor het innen van de kaartopbrengsten met zo min mogelijk zwart- en grijsrijden.
5	Flankerend beleid	Bepaalt het beleid met betrekking tot ruimtelijke ordening, parkeerbeleid, doorstroming overig verkeer, vervoersmanagement, milieu en Duurzaam Veilig.	Kan afhankelijk van het flankerend beleid concurreren met de auto.
6	Financiën	Betaalt aan de vervoerbedrijven een vergoeding voor het uitvoeren van openbaar vervoer.	Strijdt in concurrentie met anderen om het verkrijgen van de opdracht, houdt daarom zijn kostprijs zo laag mogelijk. Werkt bedrijfsmatig.

Tabel 3.3: Uitwerking zes-knoppen-model

Eisen aan de geselecteerde vervoerder

Het *zes-knoppen-model* maakt dat er gedurende de concessieperiode een sterke wisselwerking ontstaat tussen het Stadsgewest en de vervoerder wat betreft de doorontwikkeling van het vervoerproduct. Elders in het land ligt òf de ontwikkelfunctie vooral bij de vervoerder òf ligt de ontwikkelfunctie vooral bij de overheid, waardoor de wisselwerking minder sterk aanwezig is. Dit betekent dat er specifieke eisen gesteld moeten worden aan de vervoerder. De voor het Stadsgewest unieke rolverdeling tussen het Stadsgewest en de vervoerder zal daarin doorklinken. Daarbij is een zekere vorm van *partnership* op zijn plaats. Met *partnership* duiden we op het vermogen van beide partijen om op basis van gezamenlijke afspraken het vervoerproduct door te ontwikkelen waarbij het belang van reiziger centraal staat maar met wederzijdse acceptatie van elkaars rollen. Kortom, het Stadsgewest streeft naar een zakelijke maar positieve relatie met de vervoerder.

De vervoerder heeft de kennis van de markt en de innovatiekracht om tegemoet te komen aan wensen uit de markt. Het Stadsgewest houdt de regie over het voorzieningenniveau, met name tegen de achtergrond van het samenspel tussen rail en bus en de aanleg en onderhoud van infrastructuur.

Het Stadsgewest biedt de randvoorwaarde voor een dergelijk *partnership* op basis van een concessieduur welke recht doet aan het *partnership*, uitgaande van een langdurige samenwerking gedurende de concessietermijn van 8 jaar. Slechts ten behoeve van bijzondere situaties wordt een tussentijds evaluatiemoment (besluit na 4 jaar, inkorting tot 6 jaar) ingebouwd.

Aan de vervoerder wordt de vraag gesteld in hoeverre hij de navolgende aspecten die het Stadsgewest verbindt aan *partnership* kan ondersteunen:

- de opbouw van een accountteam dat tenminste bestaande uit een gemandateerde concessiemanager en ondersteuning door met de regio bekende deskundigen op het gebied van reizigersmarketing, vervoersontwikkeling, wagenparkbeheer en exploitatie;
- het gedurende de gehele looptijd van de concessie indienen van plannen op het gebied van o.a. marketing en reisinformatie, sociale veiligheid, tarieven, exploitatie en innovaties op materieelgebied. De vervoerder dient daarbij in te stemmen met het toetsen door het Stadsgewest van nieuwe voorstellen van de vervoerder door middel van onderzoek ("second opinion") naar marktconformiteit om te voorkomen dat er 'teveel' wordt betaald, of in te stemmen met de uitvoering van aanvullende projecten op basis van "open boek calculatie";
- Het geven van medewerking aan de uitvoering van plannen die Stadsgewest door derden laat uitwerken en uitvoeren.

3 Vorm en onderwerp van aanbesteding

3.1 Vorm

De aanbesteding vindt plaats volgens de openbare procedure op basis van het gewijzigde artikel 37 Wp 2000 (Stb 2006 nr. 612) Hierin wordt verwezen naar het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (Bao).

3.2 Wijze van selectie, beoordeling en gunning

Bij selectie wordt gekozen voor de offerte met de vanuit het oogpunt van het Stadsgewest economisch meest voordelige bieding. De prijs/kwaliteitsverhouding is derhalve doorslaggevend. Belangrijk is dat een transparante procedure gevoerd wordt. Het Stadsgewest zal hiertoe in het Bestek beschrijven welke criteria worden gehanteerd bij de selectie en uitsluiting (selectiecriteria) van de inschrijvende partijen. Tevens worden de gunningcriteria en de wegingsfactoren aangeven die bij de beoordeling van de ingediende offertes van de toegelaten inschrijvers worden gehanteerd. In hoofdstuk 9 worden de te hanteren selectie- en gunningcriteria globaal beschreven.

3.3 Onderwerp

Deze aanbesteding betreft lijngebonden openbaar vervoer per bus en/of auto. De RegioTaxi Haaglanden is geen onderdeel van de aanbesteding. Het buurtbusproject Pijnacker/Oude Leede is wel onderdeel van deze aanbesteding.

3.4 Concessieduur

De concessie die gefaseerd ingaat op zondag 31 augustus 2008 en op zondag 14 december 2008, krijgt een looptijd van acht jaar. Aan het einde van de concessietermijn kan de concessie mogelijk met ca. 3½ maanden worden verlengd in verband met de herziening van de railconcessies. Na vier jaar vindt een evaluatie plaats. Indien bij herhaling de vervoerder in strijd heeft gehandeld met de concessievoorwaarden en/of exploitatiecontract en het Stadsgewest de vervoerder daarvan schriftelijk op de hoogte heeft gesteld, kan het Stadsgewest besluiten tot inkorting van de concessieduur tot zes jaar. De vervoerder kan echter het exploitatiecontract niet ééenzijdig opzeggen. Deze keuze leidt tot een goed evenwicht tussen enerzijds de wens om de vervoerder te prikkelen tot goede prestaties en naleving van de concessievoorwaarden/-exploitatiecontract en anderzijds het belang van continuïteit en financierbaarheid van het vervoer.

3.5 Concessiegebieden

De aanbesteding betreft de huidige busconcessies Streekvervoer Haaglanden, lokaal vervoer Delft en Zoetermeer en Agglomeratie Den Haag bus, met uitzondering van enkele gedeelten van buslijnen die bij andere concessies van de naburige concessieverleners Stadsregio Rotterdam en provincie Zuid-Holland horen.

Het concessiegebied omvat het grondgebied van de gemeenten Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer.

Belangrijk is dat het Stadsgewest bij de aanbesteding twee kavels of percelen onderscheidt:

- de **stadskavel** dat hoofdzakelijk het stedelijk gebied van Den Haag en een deel van de randgemeenten Leidschendam-Voorburg en Rijswijk omvat. De ingangsdatum van de concessie voor de stadskavel is **zondag 14 december 2008**;
- de **regiokavel** dat het overige grondgebied van het Stadsgewest Haaglanden omvat, inclusief de stadsdiensten van Zoetermeer en Delft. De ingangsdatum van de concessie voor de regiokavel is **zondag 31 augustus 2008**.

De grens tussen de twee kavels is geen bestuurlijke grens maar een geografische en wordt gevormd door de ring van autowegen en autosnelwegen rond het stedelijk gebied om Den Haag. In de kaartbeelden van bijlage 1 t/m 3 is deze indeling weergegeven. In bijlage 4 is de precieze toedeling van lijnen naar de kavels weergegeven.

Vervoerders kunnen op de afzonderlijke percelen of kavels inschrijven maar ook op beide percelen gezamenlijk. Gunning kan dus plaatsvinden aan één of aan twee vervoerders. Hiertoe dienen vervoerders die op beide percelen inschrijven per perceel een prijsopgave te doen voor gunning van de afzonderlijke percelen en voor gunning van het totaal (beide percelen gezamenlijk).

Indien een inschrijver inschrijft op beide percelen en over deze beide percelen gemiddeld genomen beter wordt beoordeeld dan de afzonderlijke combinaties van separaat aangeboden percelen, dan wordt er gegund aan eerstgenoemde inschrijver (dus de inschrijver met het combinatiebod).

Indien een inschrijver inschrijft op beide percelen en gemiddeld genomen slechter wordt beoordeeld dan de afzonderlijke combinaties van separaat aangeboden percelen, dan wordt er gegund aan de inschrijvers die ieder op betreffende perceel het beste bod hebben gedaan. In dat geval worden er ook twee concessies verleend en zal het concessiegebied overeenkomstig worden aangepast aan de kavelindeling.

3.6 Relatie met andere concessies

Voor een goede afstemming van het openbaar vervoer tussen de verschillende concessiegebieden, dient de winnende vervoerder lijnen van de navolgende concessies te gedogen:

1. Haaglanden Rail (vervoerder tot 1-1-2017: HTM)
2. Haaglanden CS – Pijnacker – grens SGH/SRR (vervoerder tot 1-1-2017: RET)
3. Provincie Zuid-Holland Midden Holland/Rijn- en Bollenstreek (vervoerder tot 1-1-2011: Connexxion)
4. Stadsregio Rotterdam Streekvervoer overig (vervoerder tot 1-1-2009: Connexxion)
5. Hoofdnet Rail van NS
6. Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (C.V.V., RegioTaxi, Treintaxi, etc.)
7. Lijnen waarvoor het Stadsgewest mogelijk tijdens de concessieperiode een ontheffing verleent aan een vervoerder op basis van artikel 29 van de Wp 2000 (zie toelichting onder 1.3)

Indien deze aanbesteding leidt tot afzonderlijke busconcessies voor de stads- en regiokavel, dienen de vervoerders een beperkt aantal concessiegrensoverschrijdende lijnen van de stads- resp. regioconcessie in het eigen concessiegebied te gedogen. In het Bestek zijn deze lijnen nader omschreven.

3.7 Algemene bepalingen

Het Stadsgewest behoudt zich als opdrachtgever en concessieverlener het recht voor om in de volgende situaties de concessie tussentijds te kunnen wijzigen:

- bij wijzigingen/uitbreidingen van raillijnen;
- als de rijksbijdragensystematiek (BDU) of omvang van de rijksbijdrage dusdanig wijzigt dat de concessieverlener niet meer aan zijn verplichting kan voldoen.

Voorafgaand aan een besluit tot wijziging op bovengenoemde gronden, voert de concessieverlener overleg met de vervoerder over de gevolgen van de wijziging en vraagt de concessieverlener advies aan het CPOV.

4 Beleidskader

4.1 Beleidskader Stadsgewest Haaglanden

Zoals reeds aangegeven is het beleidskader waarbinnen deze aanbesteding plaatsvindt, weergegeven in de beleidsnota's Meer en Beter Openbaar Vervoer en in de Regionale Nota Mobiliteit (RNM).

Het openbaar vervoerbeleid van het Stadsgewest is vastgelegd in de Beleidsnota Openbaar Vervoer "Meer en beter openbaar vervoer". Het Algemeen Bestuur van het Stadsgewest heeft in haar vergadering van 24 september 2003 de beleidsnota behandeld en de essentie vastgesteld in een 12-tal beleidspunten.

Het actuele verkeers- en vervoersbeleid van het Stadsgewest is verwoord in de Regionale Nota Mobiliteit, vastgesteld op 29 juni 2005. In deze nota wordt een samenhangend pakket aan beleid en projecten gepresenteerd die beogen de regio voor de periode tot 2020 beter bereikbaar, verkeersveiliger en leefbaarder te maken. In de RNM wordt een belangrijke rol aan het openbaar vervoer toebedeeld. Het Stadsgewest streeft naar een groei van 40% van het aantal instappers in 2020 bij een kostendeckingsgraad van 40 tot 45 %. Verder streeft het Stadsgewest naar verbetering van het voorzieningenniveau, de capaciteit, de reisinformatie op de haltes, de sociale veiligheid, de reissnelheid, en de toegankelijkheid van bussen, trams en haltes.

Korthedshalve wordt verwezen naar beide nota's. Beide nota's worden bij het informatiepakket bij het Bestek gevoegd.

4.2 Beleidskader inliggende gemeenten

Bij het totstandkomen van dit PvE hebben de betrokken gemeenten het gemeentelijk verkeers- en vervoersbeleid, in hoofdlijnen vastgelegd in de Gemeentelijke Verkeers- en Vervoersplannen, ingebracht in dit PvE. De Regionale Nota Mobiliteit van het Stadsgewest blijft maatgevend voor het PvE.

5 Producteisen en -wensen

5.1 Visie op ontwikkeling en exploitatie van het openbaar vervoer

Het Stadsgewest zal de ontwikkelfunctie van het openbaar vervoer in hoofdlijnen zelf invullen. Aan de andere kant wil het Stadsgewest ook optimaal gebruik kunnen maken van de creativiteit van de vervoerder, zowel tijdens het aanbestedingsproces maar vooral ook daarna. Gedurende de concessieperiode zal het immers noodzakelijk zijn om het aanbod van vervoer regelmatig aan te passen aan de grootschalige infrastructuurele (vooral m.b.t. de railinfrastructuur) en ruimtelijke ontwikkelingen die in het gebied zijn voorzien. Het Stadsgewest wil om die reden een vervoerder selecteren met een goede visie op het openbaar vervoer, vooral in relatie tussen de vervoerder en de klant maar ook in relatie tot de voorziene (rail-)infrastructuurele en ruimtelijke ontwikkelingen. De visie van de vervoerder dient uiteraard aan te sluiten bij het beleid van de opdrachtgever, zoals verwoord in hoofdstuk 4 van dit PvE. Nooit uit te sluiten is dat tijdens de concessieperiode als gevolg van wijzigingen in de BDU (zie toelichting onder 3.7) de financierbaarheid van het busnet in gevaar komt. Ook in dat geval verwacht het Stadsgewest van vervoerder dat hij creatief meedenkt met het Stadsgewest om de nadelige gevolgen voor de klant zo veel mogelijk te beperken.

Het geven van de visie is voor de vervoerder niet vrijblijvend. Het is een voorwaarde dat de visie de 'paraplu' vormt voor de door hem gedane voorstellen en genoemde initiatieven en past in de vorm van partnership met het Stadsgewest zoals omschreven in hoofdstuk 2. Niet alleen op het gebied van de dienstregeling, maar ook op het gebied van marketing en reisinformatie, tariefbeleid, materieel (o.m. toegankelijkheid en milieu), beheersing exploitatie en sociale veiligheid.

5.2 Referentienetwerk

Het Stadsgewest heeft een streefbeeld van een goed functionerend busnet in het Stadsgewest. Dit streefbeeld sluit zo goed mogelijk aan bij de plannen van het Stadsgewest en de afzonderlijke gemeenten. Daarbij zijn keuzes gemaakt ten aanzien van lijnvoering, frequenties en de kwaliteit van de overstap op overig openbaar vervoer, met name railvervoer. Om die reden is er voor deze aanbesteding een referentienetwerk ontwikkeld. Het referentienetwerk vormt de basis voor de uitvraag naar de vervoerders.

Bij dit referentienetwerk ligt het primaat bij het railvervoer. Na het gereedkomen van RandstadRail, de verlengde tramlijn 16 naar Wateringse Veld (verwachte ingebruikname: september 2007) en tramlijn 19 (verwachte ingebruikname traject Leidschendam – station Delft: september 2008, station Delft – TU-wijk: januari 2010) is het railnet voor een aantal jaren stabiel. Aanvullend op het railnet wordt door het Stadsgewest openbaar vervoer per bus "besteld".

Het referentielijnennet is in bijlage 4 weergegeven en in de kaartbeelden in bijlage 2 en 3. In het Bestek wordt het referentielijnennet opgenomen in de vorm van een concept-dienstregeling, waarbij tenminste aangegeven per dagsoort de frequentie, de aankomsttijd van de eerste rit op de bestemmingshalte en vertrektijd van de laatste rit van de herkomsthalte en het halteoverzicht. In de overzichten is tevens weergegeven op welke lijnen een vakantiedienstregeling van toepassing is.

Het referentielijnennet is het lijnennet dat ten behoeve van de dienstregeling 2007 ontwikkeld is en na een uitvoerige inspraakronde tot stand is gekomen. Dit net wordt na enkele tussentijds ingevoerde correcties momenteel door de huidige vervoerders HTM en Connexxion geëxploiteerd. Aan de vervoerder wordt de garantie gevraagd dat hij het referentielijnennet tegen de geoffreerde prijs kan rijden.

Na de gunning kan er, mede afhankelijk van het aanbestedingsresultaat, nog extra vervoer door het Stadsgewest besteld worden. Tevens zal de vervoerder worden gevraagd de geoffreerde concept-dienstregeling te toetsen en zo nodig aan te passen aan de dienstregeling van de railvervoerders HTM, RET en NS. Daarbij gaat het met name om afstemming van de aansluitingen tussen rail en bus op de overstappunten gedurende de avonduren en op zondag.

5.3 Dienstregelingsprocedure

De op basis van het referentielijnennet ingezette kwantiteiten zullen in beginsel dienen als basisaanbod voor de gehele concessieperiode, behoudens aanpassingen in het busnet ten gevolge van ingebruikname van de railuitbreidingen genoemd in 5.2, negatieve wijziging in de hoogte en systematiek van de rijksbijdrage (BDU) aan het Stadsgewest en mogelijke railuitbreidingen, genoemd in 3.7, die aan het einde van de concessieperiode verwacht worden.

Het basisaanbod zal in beginsel slechts eenmaal per jaar muteren, gelijktijdig met de dienstregelingwijziging van de Nederlandse Spoorwegen en de railnetten van HTM en RET. Kleine wijzigingen op initiatief van de vervoerder zijn tussentijds mogelijk, wanneer redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat reizigers hiertegen bezwaar hebben. Deze voorstellen worden voor advies voorgelegd aan het CPOV. Dwingende redenen kunnen ook aanleiding zijn om in overleg met het Stadsgewest de dienstregeling tussentijds te wijzigen.

Het Stadsgewest hanteert de jaarlijkse wijzigingprocedure voor de dienstregeling die als bijlage 6 bij dit PvE is gevoegd. De procedure die een voorbereiding van ca. 1½ jaar in beslag neemt, start met het inventariseren van wensen van inwoners, het CPOV en betrokken gemeenten van het Stadsgewest. De vervoerder heeft in deze procedure een belangrijke adviesrol. Van de vervoerder wordt verwacht dat hij deze wensen beoordeelt op de vervoerskundige waarde uitgedrukt in kosten en opbrengsten. Ook wordt van de vervoerder op basis van analyse van het gebruik van het vervoersaanbod op lijnniveau een voorstel verwacht voor een efficiënte uitvoering van het vervoersaanbod. Het Stadsgewest houdt evenwel de eindverantwoordelijkheid voor het voorzieningenniveau.

In de regel neemt het dagelijks bestuur van het Stadsgewest voor de zomer een besluit over de wijzigingsvoorstellen van de dienstregeling. De vervoerder werkt de wijzigingsvoorstellen uit tot een concrete dienstregeling op ritniveau die de vervoerder na toetsing door het CPOV en het Stadsgewest vast kan stellen. De nieuwe dienstregeling wordt in de regel medio december van kracht. De kwantiteiten en de daarmee samenhangende financiële vergoeding voortkomend uit de nieuwe dienstregeling worden jaarlijks verwerkt als mutanten in de jaarlijkse subsidiebeschikking.

Ten behoeve van de dienstregeling 2009 die in dit PvE gevraagd wordt, heeft reeds een inspraakprocedure plaatsgevonden. Na gunning en mogelijk door het Stadsgewest besteld meerwerk wordt de dienstregeling op ritniveau voor advies voorgelegd aan het CPOV en door het Stadsgewest getoetst. Conform de bepalingen uit de Wp 2000 wordt de dienstregeling door de vervoerder vastgesteld.

5.4 Nachtnet

Momenteel wordt in de nacht van donderdag op vrijdag, van vrijdag op zaterdag en van zaterdag op zondag een nachtnet aangeboden dat voorziet in verbindingen van het centrum van Den Haag naar de belangrijkste wijken van Den Haag en naar de randgemeenten. Een nachtlijn (N6) naar Zoetermeer, die tevens voorziet in een verbinding van Zoetermeer naar Leidschendam-Voorburg, wordt momenteel door de huidige vervoerder voor eigen rekening en risico op proef geboden. Het Stadsgewest wenst in ieder geval het huidige door het Stadsgewest gesubsidieerd nachtnet (N1 t/m N5) én lijn N6 naar Zoetermeer te continueren. In het Bestek zal als onderdeel van de stadskavel gevraagd worden deze lijnen in de bieding op te nemen. Het NVB is niet van toepassing; in het Bestek zal het reizigerstarief worden aangegeven.

5.5 Kwaliteit dienstverlening

5.5.1 Zitplaatscapaciteit

De door de vervoerder aangeboden vervoerscapaciteit moet op elke lijn en rit toereikend zijn voor de redelijkerwijze te verwachten vervoervraag. Onder normale omstandigheden, waarbij de vervoervraag 24 uur van te voren is in te schatten, moet voldoende vervoerscapaciteit worden aangeboden. Derhalve moet ook tijdens de spitsuren, koopavonden, tijdens kleinere evenementen, markten, etc., voldoende capaciteit op ritniveau worden aangeboden.

Bij de aangeboden vervoerscapaciteit wordt uitgegaan van het aantal zit- en staanplaatsen conform de typegoedkeuring van het voertuig. Voor een aantal in bijlage 4 genoemde lijnen geldt bovendien als eis dat staanplaatsen niet langer dan 15 minuten behoeven te worden ingenomen. Op deze lijnen moet derhalve voldoende zitplaatscapaciteit worden aangeboden.

De vervoerder mag geen passagiers bij de bushalte laten staan, tenzij het voertuig vol is volgens de wettelijke normering samenhangend met de typegoedkeuring van het voertuig en er sprake is van aantoonbaar niet te voorzien omstandigheden. In dat geval dient de vervoerder dit onder vermelding van lijn/ritnummer en datum te registreren en hierover na afloop van het betreffende kwartaal aan het Stadsgewest te rapporteren.

Bij het Bestek wordt een overzicht gegeven van ritten waarvoor uitgangspunt is dat gedurende een bepaald tijdvak van het jaar een versterkingsbus ("tweede wagen") noodzakelijk is.

Bij grootschalige evenementen treedt de vervoerder in overleg met de organisatoren en/of gemeente over de extra inzet van busvervoer. In beginsel moeten het te verwachten extra reizigersaanbod en de daarmee samenhangende extra kaartopbrengsten de extra inzet van materieel personeel compenseren. Daarnaast staat het de vervoerder vrij een vergoeding te vragen aan de organisatoren/gemeente voor de inzet van extra materieel en personeel, maar de vervoerder dient er rekening mee te houden dat niet in alle gevallen de organisatoren en gemeenten daartoe bereid zijn. Dit betreft met name grote evenementen die in het openbaar gebied plaatsvinden en vrij toegankelijk zijn, zoals Prinsjesdag, Vuurwerkfestival en Parkpop. Indien het overleg tussen organisatoren en/of gemeente en vervoerder niet tot resultaat leidt, wordt het Stadsgewest bij het overleg betrokken. In bijzondere gevallen kan het Stadsgewest toestaan om openbaar vervoer aan te bieden buiten de reguliere lijnen en exploitatieperiode van de concessie, al dan niet tegen een bijzonder tarief.

De hier genoemde bepalingen ontslaan de vervoerder niet van zijn plicht tot uitvoering van de concessie volgens de wettelijke regels.

5.5.2 Betrouwbaarheid, stiptheid

De dienstregeling moet worden uitgevoerd zoals die door de vervoerder is aangeboden. Voor de betrouwbaarheid en stiptheid van de dienstregeling betekent dit dat de voertuigen nooit te vroeg mogen vertrekken en slechts bij uitzondering te laat mogen vertrekken van de beginhalte. Tevens moet de vervoerder borgen dat tijdens de rit bij elke tussenhalte niet te vroeg wordt vertrokken; de maximale marge bedraagt daarbij 3 minuten te vroeg. Dit betekent dat de vervoerder realistische rijtijden moet hanteren en een vertrekregime moet handhaven. Zoals onder 5.2 is aangegeven, wordt aan de vervoerder de garantie gevraagd dat hij het referentielijnennet tegen de geoffreerde prijs kan rijden. De exploitatiesnelheid kan na het eerste exploitatiejaar een mutant zijn in de exploitatiebijdrage van het Stadsgewest aan de vervoerder. De rekenregels daarvoor worden in het Bestek nader vastgelegd. Basis voor een mogelijke mutant in de exploitatiebijdrage zijn gegevens betreffende de gerealiseerde rijtijden die door middel van een geautomatiseerd systeem van ritregistratie zijn vastgelegd, bijvoorbeeld op basis van de OV-chipkaartvoertuigapparatuur of informatie uit het DRI-systeem en het rekenalgoritme op basis waarvan een klantgerichte dienstregeling wordt vastgesteld. De vervoerder dient deze eis uit te werken in zijn bieding.

Rituitval

Uitval van ritten mag in beginsel niet voorkomen tenzij sprake is van overmacht. Wat onder overmacht wordt verstaan, wordt in het Bestek vastgelegd. Tevens wordt in het Bestek aangegeven welk percentage rituitval maximaal wordt getolereerd. Een hoger percentage rituitval leidt tot een malus.

Wegwerkzaamheden, stremmingen

In het geval van voorzienbare rituitval (bij wegwerkzaamheden, evenementen e.d.) dient de vervoerder voor eigen kosten voor een alternatief te zorgen, mits dit alternatief fysiek mogelijk en vervoerkundig zinvol is. Dit alternatief dient de vervoerder tijdig en via voldoende kanalen aan de reiziger kenbaar te maken. Bijvoorbeeld door via huis-aan-huisbladen, internet, NOS Teletekst pagina 755, aankondigingen in de bussen en op de haltes reizigers te informeren over alternatieve routes en in- en uitstapplaatsen. Als de vervoerder een alternatief fysiek onmogelijk acht en vervoerkundig niet zinvol, treedt de vervoerder in overleg met het Stadsgewest onder het uitgangspunt dat de vervoerder voor eigen kosten voor een alternatief dient te zorgen.

Tijdelijke wijzigingen van de dienstregeling als gevolg van werkzaamheden, e.d. waarvan de meerkosten groter zijn dan het normale ondernemersrisico en/of langer duren dan een maand en die niet verhaald kunnen worden op de veroorzaker, kunnen in aanmerking komen voor een extra exploitatiebijdrage van het Stadsgewest, mits voor aanvang van de werkzaamheden hierover overeenstemming is bereikt met het Stadsgewest.

Railvervangend vervoer

HTM en RET zijn de concessiehouders voor het (snel-)tramvervoer in het Stadsgewest. Bij storingen en stremmingen in het railvervoer zijn zij verantwoordelijk voor een snelle inzet van railvervangend busvervoer. Hoe dat contractueel is geregeld, is een zaak van HTM en RET. Het Stadsgewest wijst de inschrijvende vervoerder nadrukkelijk op de rol die de busvervoerder in het Stadsgewest in dit kader speelt. Van de vervoerder wordt een pro-actieve opstelling verwacht met betrekking tot het aanbieden van railvervangend vervoer.

5.5.3 Verkeersleiding

Met name in het stedelijk gebied van het Stadsgewest is de verkeersdruk op het wegennet groot. Hoewel het Stadsgewest zich voortdurend inzet voor een goede doorstroming van het busvervoer, zijn vertragingen in het busvervoer niet altijd te vermijden. Het grootstedelijk gebied brengt ook allerlei activiteiten met zich mee die de afwikkeling van het busverkeer kunnen belemmeren. Den Haag als regeringscentrum is vaak de plaats van acties, optochten en demonstraties. Op Prinsjesdag wordt een deel van het stadscentrum afgesloten. Door het jaar heen vinden grote publieksaantrekkende evenementen plaats. Tijdens warme zomerdagen trekt het strand vele bezoekers.

Het Stadsgewest is van mening dat de vervoerder met betrekking tot de aansturing en bijsturing van het busverkeer zonder een pro-actieve verkeersleiding geen goed vervoersproduct kan leveren en stelt derhalve de inrichting en bemanning van een verkeersleidingpost verplicht. De verkeersleiding dient bemand te zijn vanaf het tijdstip van uitruk van het eerste voertuig totdat het laatste voertuig in de remise/stalling is aangekomen. Alle voertuigen beschikken derhalve over communicatieapparatuur waarmee rechtstreeks kan worden gecommuniceerd. De verkeersleiding is naast de "alarmcentrale" voor ongevallen en storingen met eigen voertuigen en incidenten op het vlak van de sociale veiligheid ook het regelcentrum dat ten behoeve van het publiek het busverkeer regelt in een situatie dat busroutes niet of slechts gedeeltelijk beschikbaar zijn. Ook zorgt de verkeersleiding ervoor dat na een verstoring of stremming het busverkeer zo snel mogelijk weer exact volgens dienstregeling rijdt. Tevens treedt de verkeersleiding regelend op indien zich op een halte een onverwacht hoog reizigersaanbod voordoet. De medewerkers van de verkeersleiding moeten in staat zijn door beschikbare apparatuur, vakmatige kennis van het vervoersproces en lokale kennis van de stad en regio met gezag het busverkeer te kunnen regelen. De verkeersleiding onderhoudt ook contacten met de verkeersleidingen van de naburige rail- en busvervoerders, met wegbeheerders, met de hulpdiensten, etc. en zorgt ook voor snelle up-to-date reizigersinformatie naar het reizend publiek via de media en informatiecentra.

5.5.4 Exploitatie-beheersplan

De vervoerder geeft zijn visie met betrekking tot de kwaliteit van de exploitatie in het exploitatiebeheersplan. In dit plan beschrijft de vervoerder hoe hij borgt dat elke dag voldoende vervoercapaciteit wordt ingezet om de dienstregeling stipt te kunnen uitvoeren zonder dat reizigers aan de halte blijven staan, ook bij storingen, stremmingen en (grote) evenementen. Basis van het plan is een adequaat planningsproces met betrekking tot de dienstregeling, met name de rijtijdstelling, mede op basis van meetgegevens. In het plan geeft de vervoerder aan hoe aansluitingen tussen rail- en busvervoer geregeld worden. Uitgangspunt daarbij is de ketenbenadering: de reiziger ziet overstappen als een ongerief maar dat acceptabel is bij kloppende aansluitingen, ook bij licht vertragende voertuigen. Voor de laatste ritten van de dag vanaf belangrijke knooppunten dient de aansluiting gegarandeerd te zijn. In het plan wordt ook aangegeven hoe de vervoerder geplande (en soms ook ongeplande i.c. op zeer korte termijn geplande) wegwerkzaamheden zodanig regelt dat het publiek er zo weinig mogelijk hinder van ondervindt. Ook wordt aangegeven hoe het reizigersaanbod bij grote evenementen geregeld wordt, hoe bij rituitval snel vervangend materieel wordt ingezet, en hoe wordt ingespeeld op de behoefte van HTM en RET om in voorkomende gevallen van stremmingen in het (snel-) tramverkeer snel te kunnen beschikken over railvervangend busvervoer.

Tenslotte geeft de vervoerder in dit plan aan hoe de verkeersleiding wordt ingericht en hoe geborgd wordt dat er bij uitstek deskundig personeel wordt ingezet met een grote lokale kennis van het vervoersgebied. Tevens wordt aangegeven hoe de reizigers up-to-date kunnen beschikken over alle reisinformatie bij een verstoorde situatie via bijvoorbeeld, teletekst, internet, OV9292 en de infobalies op de informatie- en verkooppunten.

5.6 Veiligheid, comfort en gemak

5.6.1 Materieel

Aan de in te zetten voertuigen worden naast de eisen qua verkeersveiligheid en andere wettelijke eisen de volgende hoofdeisen gesteld:

- capaciteit;
- betrouwbaarheid , (verkeers- en sociale) veiligheid, leeftijdseisen;
- toegankelijkheid;
- comfortabel;
- milieuvriendelijk/innovatief;
- bijdragen aan een positief imago van het openbaar vervoer;
- reclame.

Capaciteit

Op alle verbindingen en/of dagsoorten wordt gereden met autobussen (standaardbussen of gelede bussen). Voor de buurtbus (lijn 484) moet een 8-persoonsbusje ingezet worden. Ongelede zgn. "15 meter" bussen zijn niet toegestaan. In het Bestek wordt een overzicht gegeven van lijnen waarop de inzet van klein busmaterieel (smaller, capaciteit 15-20 zitplaatsen) vereist is. Dit betreft lijn 47 waarvoor beperkingen zijn gesteld aan de inzet van autobussen vanwege de infrastructuur. Offerte-technisch wordt dit busmaterieel gelijk gesteld met het overige autobusmaterieel.

Betrouwbaarheid, (verkeers) veiligheid, leeftijdseisen

Voor bussen, exclusief de voor versterking ingezette voertuigen, geldt dat de gemiddelde leeftijd van maximaal 4,5 jaar vanaf de start van de concessie. De eis van de gemiddelde leeftijd van maximaal 4,5 jaar blijft voor de hele concessie van kracht.

Voor alle bussen - dus inclusief de voor versterking ingezette voertuigen - geldt dat de leeftijd van een afzonderlijk voertuig nooit hoger dan 12 jaar mag zijn. De eis dat een afzonderlijk voertuig in het wagenpark nooit hoger dan 12 jaar mag zijn, blijft voor de hele concessie van kracht.

De bussen hebben minimaal 25 zitplaatsen, tenzij ze ingezet worden op lijnen waarvoor in het Bestek aangegeven is dat klein autobusmaterieel toegestaan is. Alle bussen zijn voorzien van een dode-hoekspiegel of vergelijkbaar zichtveld-verbeterend systeem.

De vervoerder zorgt voor een veilige en goede technische staat van de in te zetten voertuigen. Alle voertuigen dienen continu goed schoon en vrij van schade en storingen te zijn, zowel voor een wervende uitstraling, als voor preventie van vandalisme en niet in de laatste plaats voor de verkeersveiligheid. Dit houdt ook in dat de technische apparatuur en voorzieningen zoals verwarming, ventilatie, voorzieningen voor reizigersinformatie, halte- en bestemmingsaanduidingen, OV-chipkaartapparatuur dienen te functioneren. Een procesbeschrijving waarin het voorgaande aantoonbaar en handhaafbaar wordt gemaakt dient de vervoerder in zijn offerte te overleggen als onderdeel van het exploitatie-beheersplan.

Toegankelijkheid

Het Stadsgewest streeft er naar dat wegbeheerders in de loop van de concessieperiode lijnsgewijze bushaltes op een instaphoogte van 18 cm brengen. De doelstelling is dat in 2011, eventueel met een uitloop naar 2014, ruim 50% van alle bushaltes voldoen aan de eisen van toegankelijkheid. Ter verbetering van de toegankelijkheid zullen alle bussen - exclusief voor versterking ingezette bussen - bij de start van de concessie en tijdens de gehele concessieperiode moeten voldoen aan de wettelijke eisen van toegankelijkheid en bruikbaarheid, zoals opgenomen in het Voertuigreglement (onder verwijzing naar bijlage VII van de EU richtlijn 2001/85/EG). De navolgende bepalingen zijn van toepassing:

- Stadsbussen (volgens de EU-richtlijn klasse 1, met een capaciteit van meer dan 22 personen) en streekbussen (EU-richtlijn klasse II, meer dan 22 personen) zijn toegankelijk voor personen met een mobiliteitshandicap, inclusief rolstoelgebruikers (conform eisen EU-richtlijn/Voertuigreglement).
- De bussen dienen te zijn voorzien van een lage vloer, een knielsysteem, dat knielen mogelijk maakt over de gehele lengte van het voertuig) en oprijplaat (handbediend of elektrisch, zie onderstaande passage inzake oprijplaten) bij de eerste uitstapdeur die voldoen aan de eisen uit de EU-richtlijn/Voertuigreglement.
- De bussen zijn voorzien van inrichtingen voor personen met een mobiliteitshandicap en/of rolstoelgebruikers, die voldoen aan de voorschriften.
- Er dienen in een stadsbus minimaal 4 zitplaatsen en in een streekbus minimaal 2 zitplaatsen bestemd te zijn voor mensen met een functiebeperking.
- De rolstoelruimte (wettelijke eis: ruimte voor minimaal één rolstoel) dient voorzien te zijn van een bevestigingssysteem dat de stabiliteit van de rolstoelen waarborgt (zie EU-richtlijn bijlage VII lid 3.8.1.1 – 3.8.2.11). Als alternatief kan de rolstoelruimte zodanig worden ontworpen dat de rolstoelgebruiker met de rolstoel naar achter gericht tegen een steun of rugleuning wordt geplaatst onder een aantal in de richtlijn genoemde voorwaarden.
- Er wordt voldaan aan de eisen uit de EU-richtlijn ten aanzien van de bruikbaarheid van de bus, ondermeer de inrichting en uitrusting, de communicatiemiddelen, de toegang, de stahoogte, de verlichting, het knielsysteem en de oprijplaat, het aanbrengen van kleurcontrasten en de hoogte van de deurbediening voor de deur voor rolstoelgebruikers op maximaal 1.30 meter.

Toepassing van het Voertuigreglement impliceert dat alle bussen, exclusief versterkingsmateriaal, tenminste voorzien zijn van een zogenaamde semi-lagevloer (lage, vlakke vloer van instapdeur tot eerste uitstapdeur). Gelede bussen dienen een tenminste over de lengte van de voorwagen een volledig vlakke vloer te hebben.

Voor de stadskavel geldt als extra eis dat alle bussen, exclusief versterkingsmateriaal, beschikken over een volledig lage vloer over de gehele lengte van het voertuig. De toepassing van een tweede uitstapdeur achter de achterwielen is daarbij toegestaan.

Het streefbeeld van het Stadsgewest is dat vanaf de start van de concessie rolstoelgebruikers zelfstandig gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer voor een deel van het lijnennet. Aan het einde van de concessie zal het gehele lijnennet worden geëxploiteerd met bussen die rolstoelgebruikers zelfstandig kunnen benutten. Voor het zelfstandig gebruik van het openbaar vervoer door rolstoelgebruikers is het noodzakelijk dat bussen voorzien zijn van een elektrisch bedienbare oprijplaat die door de rolstoelgebruiker zelfstandig kan worden bediend.

Voor de stadskavel geldt dat bij de start van de concessie tenminste 100 bussen (nieuw afgeleverd of door middel van ombouw van bestaand materieel) zijn uitgerust met een elektrisch bedienbare oprijplaat. Alle nieuwe bussen die na de start van de concessie instromen dienen ook voorzien te zijn van een elektrisch bedienbare oprijplaat.

Voor de regiokavel geldt dat bij de start van de concessie tenminste 90 bussen (nieuw afgeleverd of door middel van ombouw van bestaand materieel) zijn uitgerust met een elektrisch bedienbare oprijplaat. Alle nieuwe bussen die na de start van de concessie instromen dienen ook voorzien te zijn van een elektrisch bedienbare oprijplaat.

Comfortabel

Het busmaterieel voldoet aan alle wettelijke eisen en is daarboven uitgerust met:

- een comfortabel veringsysteem;
- comfortabele zittingen voorzien van stoffen bekleding en voldoende beenruimte;
- stangen en handgrepen voor reizigers die moeten staan en voor bij het in- en uitstappen;
- stangen, handgrepen, verhogingen, in/uitstap en stopknoppen die goed zichtbaar zijn voor slechtzienden;
- een goed functionerend ventilatie- en verwarmingssysteem;
- een functionerende boordomroep;
- een halte-display;
- lijnnummer en bestemmingsaanduiding;
- voldoende ruimte voor bagage;
- een open chauffeurscabine;
- Vetag /Vecom;
- Korte Afstand Radio (KAR), wanneer wegbeheerders dit systeem zullen gaan toepassen. Informatie hierover zal in het Bestek worden aangegeven.

Navolgend worden enkele bovengenoemde aspecten nader verbijzonderd. Al het materieel, dus ook versterkingsmaterieel, dient herkenbaar te zijn als openbaar vervoer. Het materieel, met uitzondering van versterkingsmaterieel, dient tevens te zijn voorzien van een duidelijk leesbare aanduiding van lijnnummer aan de rechterzijkant en achterkant en tevens voorzien zijn van een aanduiding van de bestemming aan de rechterzijkant. De aanduidingen zijn in het donker goed verlicht. Versterkingsmaterieel en auto's (i.c. de buurtbus) moeten voorzien zijn van een duidelijk leesbare aanduiding van lijnnummer en bestemming aan de voorkant. Alle voertuigen dienen te zijn voorzien van halte-aanvraagknoppen; alle nieuwe bussen van halte-aanvraagknoppen met reliëfletter of reliëfsymbool erop.

Alle autobussen, met uitzondering van het versterkingsmaterieel, zijn aan de binnenzijde voorzien zijn van een duidelijk zichtbare en leesbare, adequaat werkende display's waarop de eerstvolgende halte wordt aangegeven. Bij het verschijnen van de eerstvolgende halte op het display wordt deze halte duidelijk hoorbaar aangekondigd. Bij het aangeven van haltes worden ook de overstapmogelijkheden aangegeven. Gelede bussen beschikken in beide delen van het voertuig over een haltedisplay. Een haltedisplay waarop de eerstvolgende haltes, tijd en datum zijn aangegeven heeft de voorkeur. Het is niet toegestaan reclame te voeren op de haltedisplay's. Informatie over eigen producten en diensten (wijzigingen van tarief, dienstregeling, omleidingen, etc.) is wel toegestaan.

Milieuvriendelijk

Het Stadsgewest hecht zeer aan de omzetting tijdens de looptijd van de concessie van een deel van het wagenpark door voertuigen die stiller, schoner en zuiniger zijn dan wat op dit moment gebruikelijk is. De voorkeur gaat daarbij uit naar de inzet in aardgasbussen. (*nader uit te werken.*)

Innovatief

Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat overweegt een subsidieregeling in het leven te roepen voor een "innovatieve concessie". Doel hiervan het financieel ondersteunen van concessieverleners die het mogelijk maken dat vervoerders bussen waarin innovatieve aandrijf- of brandstofconcepten worden ingezet die in het ontwikkelingsproces tussen prototype en serieproductie zitten. Knelpunt daarbij is dat in deze ontwikkelingsfase een duurbeproeving in de praktijk met een kleine serie voertuigen noodzakelijk is. Het Stadsgewest overweegt van deze regeling gebruik te maken. Van de vervoerder wordt in dit kader ook *partnership* gevraagd zoals omschreven in hoofdstuk 2.

Imago

Al het ingezette autobusmaterieel dient, met uitzondering van het versterkingsmaterieel, een eenduidig en herkenbaar uiterlijk te hebben. De vervoerder is overigens vrij in het kiezen van zijn huisstijl en kleur. Het Stadsgewest sluit niet uit dat tijdens de concessieperiode in samenwerking met de andere concessieverleners in de Zuidvleugel besloten wordt tot een uniforme huisstijl. De vervoerder dient daar aan mee te werken. Met uitzondering van het versterkingsmaterieel, voeren alle bussen het Haaglanden-logo en het logo van OV-9292. De minimale afmetingen worden vermeld in het Bestek.

Reclame

Het is de vervoerder toegestaan om reclame op en in het voertuig aan te brengen mits dit niet aanstootgevend is conform de gedragscode van de Reclame Code Commissie en het uitzicht van de reiziger en personeel niet belemmert. Reclame, anders dan voor eigen diensten en producten, via het halte-display is echter niet toegestaan. Ook mag de reclame geen gevaar opleveren voor de reiziger en het personeel, geen afbreuk doen aan de leesbaarheid en zichtbaarheid van lijnnummer- en bestemmingsaanduiding en geen afbreuk doen aan het imago van het openbaar vervoer. Gelet op deze randvoorwaarden is reclamevoering, al dan niet in rasterwerk, niet toegestaan op de voor- en zijruiten, inclusief de deurruiten.

5.6.2 Serviceverlening

Naast comfort en betrouwbaarheid speelt een serviceverlenend en klantgericht gedrag van het personeel een belangrijke rol in de beleving van het openbaar vervoer en beïnvloedt daardoor het gebruik. Daarom worden aan het personeel hoge eisen gesteld. Het personeel dat in contact komt met de reizigers, derhalve ook het personeel van versterkingsmaterieel/bijhuur bussen, dient een klantvriendelijke en dienstverlenende instelling te hebben. Hiervoor is het nodig dat dit personeel:

- beschikt over de benodigde vakdiploma's;
- een klantgerichte rijstijl hanteert, waaronder het halteren langs verhoogde halte-perrons zodat makkelijk in- en uitstappen voor reizigers met een functiebeperking mogelijk wordt;
- geen hinder veroorzaakt voor klant door het gebruik van radio's, GSM, etc.;
- de Nederlandse taal beheerst in relatie met de klant;
- kennis heeft van het complete vervoersaanbod en tariefstelling in het concessiegebied, inclusief aansluitend (rail-)openbaar vervoer;
- representatieve en voor de reiziger herkenbare kleding draagt.

Chauffeurs dienen daarnaast in staat te zijn om (extreme situaties daargelaten) orde en rust in het voertuig te bewaren en om reizigers op een veilige manier te vervoeren.

5.6.3 Sociale veiligheid

Het beleid voor de sociale veiligheid voor het openbaar vervoer in het Stadsgewest wordt door het Stadsgewest jaarlijks vastgelegd in het "Meerjarenplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer" (SVOV). Het plan beschrijft een periode van 4 jaar en wordt jaarlijks geactualiseerd en vastgesteld. De dan geldende versie van het plan zal onderdeel zijn van de Bestekstukken. De vervoerders dienen de algemene doelstelling van het SVOV te onderschrijven: "Vermindering van het aantal feitelijke incidenten (objectief) en het onveiligheidsgevoel (subjectief) in en rond het openbaar vervoer tot een aanvaardbaar niveau voor reizigers en personeel".

Bij het indienen van de offerte dient de vervoerder met een voorstel voor maatregelen te komen die de (sociale) veiligheid van de reizigers en het personeel op basis van het genoemd Meerjarenplan waarborgen. Voor uitvoering van dit plan van de vervoerder is een geormerkt bedrag van € 800.000,- (€ 400.000,- per kavel) per jaar beschikbaar. Daarbij hanteert het Stadsgewest de navolgende operationele doelstellingen:

- De reizigers waarderen de sociale veiligheid in het voertuig met tenminste een 7,5 (op een schaal van 1-10);
- Het personeel van de vervoerder waardeert de sociale veiligheid in het bedrijf met tenminste een 6,5 (op een schaal van 1-10);
- Het houden van het zwartrijden binnen de door het Stadsgewest in het Bestek aangegeven norm van 1,5%. Hiertoe is de vervoerder verplicht een gesloten in/uitstapregime te hanteren. (Met uitzondering rolstoelers die via de midden-instapdeur instappen).

Rekening houdend met bovengenoemde doelstellingen beoordeelt het Stadsgewest het plan van de vervoerder op de navolgende aspecten:

- In hoeverre is geborgd dat het materieel schoon, heel en veilig is en blijft;
- In hoeverre is geborgd dat er voldoende menselijk toezicht is op de juiste tijd en plaats;
- Hoeveel voertuigen met cameratoezicht worden ingezet waarbij geborgd is dat er een goede reactieorganisatie beschikbaar is door duidelijke afspraken tussen verschillende partijen in de handhavingssketen over de opvolging van meldingen en calamiteiten;
- In hoeverre is geborgd dat het rijdend en toezichthoudend personeel een adequate opleiding heeft gehad, goed weet om te gaan met conflicten en agressie en gebruik kan maken van additionele hulpmiddelen;
- In hoeverre is geborgd dat reizigers betalen voor hun reis en weten welke regels er gelden bij gebruik van het openbaar vervoer en zich gedragen volgens deze regels en gestimuleerd worden anderen te wijzen op ongewenst gedrag.

De vervoerder is bovendien verplicht om mee te werken aan een gezamenlijke aanpak door politie, justitie, gemeenten en eventuele derden van overlast in het openbaar vervoer. Deelname aan het Alerteringssysteem van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTb) is verplicht.

De vervoerder overlegt jaarlijks met het Stadsgewest over de actualisering van het Meerjarenplan over de doelstellingen en taakstellingen voor de vervoerder. De vervoerder is gehouden de maatregelen uit het Meerjarenplan uit te voeren en legt over de besteding van de financiële bijdrage binnen 6 maanden van het betreffende jaar verantwoording af conform de vereisten uit de beschikking die jaarlijks door het Stadsgewest aan de vervoerder wordt afgegeven.

De vervoerder dient conform de "uniforme meetmethode" een administratie bij te houden van incidenten op het terrein van sociale veiligheid van zowel personeel als reizigers en rapporteert hierover binnen twee weken na afloop van elk kwartaal. De vervoerder dient deel te nemen aan onderzoeken van de landelijke veiligheidsmonitor en stelt de resultaten ter beschikking aan het Stadsgewest. De vervoerder dient periodiek een meting uit te voeren betreffende het zwartrijden volgens de "uniforme regeling meting zwartrijden" en rapporteert hierover binnen 4 weken na de meting aan het Stadsgewest. Het Stadsgewest peilt jaarlijks de meting over sociale veiligheid in de bus als onderdeel van de landelijke kwaliteitsbarometer. De vervoerder dient hieraan mee te werken.

5.6.4 Reis- en productinformatie

Informatie voor de reis

De vervoerder is er verantwoordelijk voor dat reisinformatie wordt verstrekt en algemeen verkrijgbaar is voor de klant. De dienstregelinginformatie bevat tenminste informatie over de vertrek/aankomsttijden vanaf/naar de belangrijkste haltes op ritniveau en het overzicht van alle haltes met aanduiding van overstapmogelijkheden en de toegankelijkheid. De reisinformatie omvat een lijnennetkaart waarop alle lijnen van het OV-netwerk (derhalve ook de raillijnen van HTM, RET en NS en buslijnen van naburige concessiehouders) aangegeven zijn. Ook omvat de reisinformatie informatie inzake het tariefsysteem, inclusief tariefafstanden als onderdeel van het tariefsysteem samenhangend met de OV-chipkaart. Toegankelijke haltes moeten worden aangegeven in de dienstregelinginformatie en op de plattegronden.

De reisinformatie moet minimaal op de volgende wijze beschikbaar worden gesteld:

- gedrukt: in de vorm van OV-gids, en/of lijnfolders met losse lijnennetkaart en/of minidienstregeling;
- digitaal: op internetsite vervoerder, inclusief lijnennetkaart.
- digitaal: op de internetsite van het Stadsgewest of een aan het Stadsgewest gelieerde site (optioneel).

De gedrukte reisinformatie dient gratis of tegen een reële prijs (maximaal € 2,50 prijspeil 2008 per kavel of € 3,50 (p.p. 2008) voor het gehele busnet, lijnfolders zijn gratis) verkrijgbaar via door de vervoerder te kiezen distributiekkanalen. De vervoerder dient in zijn bieding aan te geven welke distributiekkanalen hij daarvoor gaat inrichten. Alle informatie dient eenduidig en duidelijk leesbaar te zijn en informatie te bevatten over overstapmogelijkheden, inclusief het railnet van HTM, RET en NS. Als de vervoerder kiest voor gratis lijnfolders/minidienstregelingen, stelt de vervoerder een losse lijnennetkaart te beschikking voor een prijs van maximaal € 0,50 (p.p. 2008).

De vervoerder is verplicht om bij elke wijziging van de dienstregeling de digitale gegevensbestanden van de dienstregeling gratis ter beschikking te stellen aan informatie-diensten (zoals Openbaar Vervoer Reisinformatie (OV-9292), deelname aan OVR is verplicht) ten behoeve van het verstrekken van reisadviezen.

Het Stadsgewest heeft de ambitie om de komende jaren op een groot aantal haltelocaties dynamische reisinformatiesystemen (DRIS) in te richten. Bij de uitvraag zal worden aangegeven op welke haltelocaties een dynamisch informatiesysteem operationeel is. De vervoerder is verplicht bij elke wijziging van de dienstregeling dienstregelinggegevensbestanden gratis volgens een in het Bestek nader te specificeren format/koppelvlak aan te leveren aan de beheersorganisatie die in opdracht van het Stadsgewest het DRIS zal gaan beheren. Idem, voor wat betreft de actuele voertuigposities in het netwerk.

Conform de huidige concessievoorschriften stelt de huidige vervoerder de ten tijde van de concessiewijziging aanwezige haltepalen ter beschikking van de geselecteerde vervoerder. De vervoerder dient bij alle halten de geldende dienstregeling bekend te maken in de vorm van tenminste een overzicht van vertrektijden, de te volgen route en de eindbestemming. De vervoerder zorgt voor haltepalen bij nieuwe of gewijzigde routes en zorgt er tevens voor dat vervallen haltepalen worden weggehaald. Tevens dient informatie over de geldende tarieven vermeld te worden. Op de halten moeten ook één of meerdere telefoonnummers vermeld worden waar reizigers inlichtingen kunnen krijgen en rituitval kunnen melden. Ook het reisinformatienummer van OV-9292 moet op de halte vermeld worden.

De vervoerder is verantwoordelijk voor het aanbrengen in alle abri's binnen het concessiegebied van een uniforme lijnennetkaart waarop alle lijnen van het lijnennet, inclusief de raillijnen van HTM, RET en NS en buslijnen van naburige concessiehouders, staan. De gemeenten Delft en Zoetermeer wensen het vervaardigen en aanbrengen van lijnennetkaarten in eigen beheer te houden. Voor deze gemeenten kan de vervoerder volstaan met het kosteloos leveren van de geactualiseerde kaartbestanden. Het is wenselijk dat op de abrikaarten ook een omgevingskaart van het gebied rond de halte is opgenomen. De vervoerder dient tijdig en zonder kosten informatie aan te leveren voor het vervaardigen van lijnennetkaarten, ook als de kaart door een andere concessiehouder wordt vervaardigd en/of ten behoeve van lijnen van de vervoerder die buiten het concessiegebied zijn gelegen.

Informatie tijdens de reis

Zoals aangegeven bij de eisen en wensen met betrekking tot het materieel (5.6.1) is het vereist dat alle autobussen aan de binnenzijde voorzien zijn van een duidelijk zichtbare en leesbare, adequaat werkende display waarop de eerstvolgende halte met overstapmogelijkheden wordt aangegeven en die bovendien duidelijk hoorbaar wordt aangekondigd. Gelede bussen beschikken in beide delen van het voertuig over een haltedisplay. Een haltedisplay waarop de eerstvolgende halten zijn aangegeven heeft de voorkeur. Een haltedisplay waarop de eerstvolgende halten, tijd en datum zijn aangegeven heeft de voorkeur. Het is niet toegestaan reclame te voeren op de haltedisplay's. Informatie over eigen producten en diensten (wijzigingen van tarief, dienstregeling, omleidingen, etc.) is wel toegestaan.

De vervoerder houdt de reizigers zowel voor als tijdens de reis zo goed mogelijk op de hoogte van verstoringen en de gevolgen daarvan voor hun reis. Zodra een chauffeur informatie heeft over verstoringen, bericht hij de reizigers daar direct over. Op verzoek van een reiziger roept de chauffeur haltes duidelijk en verstaanbaar om.

5.6.5 Tarieven en vervoerbewijzen

NVB

Voor zolang er sprake is van het nationale tariefsysteem (NVB) dient de vervoerder hierop aan te sluiten en zich te houden aan de regelgeving vastgelegd in het WROOV-reglement. Zolang het NVB de wettelijke grondslag is voor het landelijk tariefsysteem dient de vervoerder strippenkaarten en abonnementen die op het nationale tariefsysteem (NVB) zijn gebaseerd, te accepteren. De chauffeurs verkopen strippenkaarten wagenverkoop (kaartgroep 6). De chauffeurs op de buurtbus verkopen vervoerbewijzen enkele reis en vier-rittenkaarten volgens het landelijk geadviseerde tarief. De vervoerder kan voorstellen doen voor actietarieven. Het Stadsgewest zal deze voorstellen in beginsel positief beoordelen, mits de mogelijke derving voor rekening van de vervoerder komt. Bij het voorstel voor een actietarief geeft de vervoerder het resultaat aan van afstemming en acceptatie van het actietarief bij de overige in het Stadsgewest actieve vervoerders. Voor zover er tariefacties zijn in andere concessiegebieden die door de lijnen van de door het Stadsgewest verleende concessies worden aangedaan dienen deze door de vervoerder overgenomen te worden, tenzij de vervoerder aan kan tonen dat de financiële gevolgen van deze acties voor hem buitenproportioneel zijn.

OV-chipkaart

Conform de intentie die is uitgesproken tussen provincies, stadsregio's en de Minister van Verkeer en Waterstaat en bekrachtigd in een overeenkomst tussen het Stadsgewest en de Minister van Verkeer en Waterstaat, streeft het Stadsgewest naar invoering van de landelijke OV-chipkaart op uiterlijk 1 januari 2009. De vervoerder is verplicht mee te werken aan de invoering van de OV-chipkaart, is verantwoordelijk voor de invoering van de OV-chipkaart in de concessie, zorgt er voor dat de daarvoor te ondernemen activiteiten op de startdatum van de concessie zijn afgerond, het OV-chipkaartsysteem volledig getest en betrouwbaar is en dat de reiziger de OV-chipkaart daadwerkelijk kan gebruiken in alle voertuigen (derhalve inclusief versterkingsbussen) die ingezet worden ten behoeve van uitvoering van de concessie, exclusief de buurtbus. De vervoerder is verantwoordelijk voor tijdige inbouw van de noodzakelijke voertuigapparatuur en is ook verantwoordelijk voor een correcte registratie en clearing van de reizigersinkomsten. De kosten van investeringen in apparatuur in de bus en back-office zijn voor rekening van de vervoerder.

Tot de datum van uitschakeling van het NVB (verwachting: 1 januari 2009) is de vervoerder verplicht de OV-chipkaart en de tarieven en proposities die daarbij horen te accepteren naast de NVB-vervoerbewijzen.

De vervoerder is verplicht de landelijke OV-chipkaart te distribueren en te accepteren, ongeacht de uitgever ervan. Het Stadsgewest subsidieert tot 1 januari 2009 de gepersonifieerde kaart met € 6,- per kaart en de anonieme kaart met € 4,- per kaart. Voorwaarde hierbij is dat de vervoerder gedurende deze periode aan de klant verkoopt voor maximaal € 1,50 voor de gepersonifieerde kaarten en voor maximaal € 3,50 voor anonieme kaarten.

Het Stadsgewest draagt via de organisatie DistriChip zorg voor de distributiekkanalen van zowel de kaart als de proposities voor zover het gaat om niet-voertuig gebonden apparatuur, exclusief apparatuur in een mogelijk eigen verkooppunt van de vervoerder. De vervoerder zorgt voor alle voertuigapparatuur, inclusief oplaadapparatuur voor proposities in de bus.

De vervoerder geeft in een uitvoeringsplan aan op welke wijze hij de tijdige invoering en toepassing van de OV-chipkaart bij de start van de concessie zal waarborgen. De vervoerder besteedt daarbij tenminste aandacht aan de volgende onderwerpen:

- De manier waarop de concessiehouder organisatie, beheer en onderhoud van het systeem (inclusief voertuigapparatuur, eigen oplaadautomaten, service, etc.) vormgeeft en de wijze waarop hij omgaat met mogelijke calamiteiten;
- De wijze waarop de reizigersinformatie wordt vormgegeven. Hierbij aangeven waarover en hoe zal worden samengewerkt met de andere concessiehouders van het Stadsgewest Haaglanden;

- De in het Bestek aangegeven tarieven en proposities moeten worden gehanteerd. Het Stadsgewest gaat daarbij uit van de landelijk gemaakte afspraken, waaronder afspraken met betrekking tot vaste voet, opstaptarief, landelijke proposities, etc. De vervoerder dient bij zijn calculaties uit te gaan van opbrengstneutraliteit ten opzichte van de huidige reizigersinkomsten. Vanaf de ingangsdatum van de concessie(-s) heeft de vervoerder de vrijheid om bedrijfseigen proposities aan te bieden, mits deze niet gericht zijn op het tariefmatig beconcurreren van railverbindingen in het Stadsgewest. De inschrijver wordt gevraagd om de ideeën met betrekking tot bedrijfseigen proposities, tarieven en tariefdifferentiatie na invoering van de OV-chipkaart aan te geven. De goedkeuring van bedrijfseigen proposities berust bij het dagelijks bestuur van het Stadsgewest en maakt geen deel uit van de aanbestedingsprocedure.
- De reiziger moet in alle voertuigen in de gelegenheid worden gesteld om tegen contante betaling een vervoerbewijs aan te kunnen schaffen. De vervoerder wordt gevraagd aan te geven op welke wijze hij dit wil gaan vormgeven.
- De kosten voor de reiziger van aanschaf en gebruik van de OV-chipkaart, rekening houdend met het vervallen van de kaartsubsidie door het Stadsgewest vanaf 1 januari 2009;

De concessiehouder stelt geaggregeerde gegevens over reizigersbewegingen en -opbrengsten die via de OV-chipkaart worden verkregen gratis aan het Stadsgewest beschikbaar. Het laagste aggregatieniveau is per lijn/per halte/per uurblok/per dagsoort op maandbasis. De concessiehouder levert deze gegevens digitaal aan in een nader overeen te komen format en wel zodanig dat de gegevens overzichtelijk, goed leesbaar, begrijpelijk en bewerkbaar zijn. Uitgangspunt is de rapportage conform het aangepaste Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV-2008). In het Bestek wordt nader aangegeven welke eisen minimaal aan de gegevens over de reizigersbewegingen en opbrengsten worden gesteld. Het intellectuele eigendom van deze gegevens berust bij de concessieverlener.

Informatiepunten

De vervoerder dient tenminste per kavel één informatiepunt beschikbaar te hebben dat tenminste van maandag t/m zaterdag geopend is voor een periode van tenminste 8 uur per dag. Het tijdsvenster van de openingstijden loopt van 7.00 uur tot 18.00 uur. De informatiepunten zijn bemenst met deskundig personeel dat reisinformatie kan verstrekken over het gehele netwerk van openbaar vervoer in het stadsgewest in de Nederlandse taal en bij voorkeur ook in de Engelse taal. Zij kunnen in voorkomende gevallen in contact treden met de eigen verkeersleiding en railverkeersleidingen van HTM, RET en ProRail en verkeersleidingen van naburige busvervoerders over (ernstige) actuele storingen in de dienstuitvoering. Zij kunnen ook gedrukte vormen van reisinformatie aan de klant ter beschikking stellen, c.q. verkopen. Ook kunnen zij de klant behulpzaam zijn bij het opsporen van verloren voorwerpen. Een informatiepunt kan ook gecombineerd worden met een eigen verkoop- of distributiepunt voor vervoerbewijzen, c.q. de OV-chipkaart.

De vervoerder wordt uitgenodigd een voorstel te doen voor het - al dan niet in samenwerking met andere concessiehouders - inrichten van één of meer informatiepunten voor het busvervoer per kavel en daarbij aan te geven waar deze gevestigd zijn en welke openingstijden daarbij van toepassing zijn.

5.6.6 Marktbewerking

De vervoerder wordt in zijn offerte gevraagd een voorstel (marktbewerkingplan) te doen voor de promotie van het openbaar vervoer. Het marktbewerkingplan heeft als doel het imago van het openbaar vervoer te verbeteren en meer reizigersopbrengsten te genereren. Tevens is het gericht op het behouden van bestaande reizigers en het werven van nieuwe groepen reizigers, bij voorkeur autogebruikers. De vervoerder wordt gevraagd concrete voorstellen te formuleren die door de vervoerder zelf worden gefinancierd.

De vervoerder dient in het marktbewerkingplan tenminste aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen:

- marktbewerkingstrategie voor de gehele concessie en de gehele concessieduur;
- marktbewerkingstrategie per doelgroep. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de volgende doelgroepen:
 - . woon-werkreizigers;
 - . scholieren;
 - . toeristen/recreanten;
 - . ouderen en reizigers met een functiebeperking;
- productontwikkeling:
 - . regionale kaartsoorten;
 - . nieuwe producten;
- benadering van reizigers en potentiële reizigers.

In het marktbewerkingplan dient de vervoerder voorts twee uitvoeringsplannen op te nemen:

- uitvoeringsplan marktbewerking gedurende de implementatieperiode;
- uitvoeringsplan marktbewerking voor het 1^e jaar van de concessie.

De uitvoeringsplannen dienen een concrete beschrijving te bevatten van de te ondernemen acties, inclusief een tijdsplanning. Het Stadsgewest ziet de marktbewerking als een verantwoordelijkheid van de vervoerder en gaat ervan uit dat de financiering ervan volledig ten laste komt van de vervoerder. De aldus verkregen extra opbrengsten komen dan ook ten goede aan de vervoerder. Wel wordt hierbij gewezen op de gemiddelde groei-doelstelling van ca. 3 % per jaar, verdisconteerd in een jaarlijks lagere overheidsbijdrage.

6 Positie van de reiziger

6.1 Advies consumentenoverlegorganen

De vervoerder vraagt het consumentenoverlegorgaan van het Stadsgewest (CPOV) tenminste eenmaal per jaar advies over de volgende onderwerpen:

- de uitvoering van de dienstregeling;
- de wijze waarop de vervoerder de reiziger informeert over de dienstregeling en de tarieven;
- de vervoervoorwaarden waartegen openbaar vervoer wordt verricht;
- de wijze waarop reizigers proposities op de OV-chipkaart kunnen aanschaffen en saldo op de OV-chipkaart kunnen laden;
- de proposities, daarbij de prijs inbegrepen, die de vervoerder aanbiedt;
- de voorzieningen die de vervoerder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer;
- de voorzieningen die de concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van veiligheid van reizigers en van het voor hem werkzame personeel.

6.2 Klantenservice

De vervoerder dient een klantenservice op te zetten waar reizigers onder andere terecht kunnen met klachten, opmerkingen, vragen en suggesties. Reizigers dienen klachten telefonisch, per brief, per e-mail en per fax door te kunnen geven. In de voertuigen en op de informatiepunten dienen antwoordkaarten aanwezig te zijn waarop klachten en opmerkingen kunnen worden doorgegeven. De vervoerder dient te zorgen voor een goede en snelle registratie van de klachten en de afhandeling daarvan. De maximale afhandeltermijn bedraagt drie weken. De vervoerder dient deze registratie, categorisering en afhandeltermijn inzichtelijk te maken voor de opdrachtgever conform de aangepaste MIPOV-richtlijnen (MIPOV-2008). De vervoerder dient aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. De vervoerder hanteert een regeling voor gevonden voorwerpen ten behoeve van reizigers die tijdens hun reis iets verloren hebben.

De vervoerder dient zich te houden aan de vigerende algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer. Indien de vervoerder aanvullende vervoervoorwaarden wil opnemen dan dienen deze ter goedkeuring aan het Stadsgewest en ter advies aan het CPOV te worden voorgelegd. De vervoerder dient er voor te zorgen dat de reizigers kennis kunnen nemen van de vervoervoorwaarden.

6.3 Klantenpanel

Een mogelijkheid om reizigers te betrekken bij de ontwikkeling van het openbaar vervoerproduct is het opzetten van een klantenpanel, waarin reizigers zitting nemen en waar de kwaliteit van het vervoer en nieuwe producten worden besproken. Op deze manier kan de vervoerder inzicht houden in de wensen en behoeften van reizigers. Het Stadsgewest beraadt zich nog op de wenselijkheid van een klantenpanel en de functie daarvan. Wanneer het Stadsgewest besluit tot het instellen van een klantenpanel, zal de vervoerder verplicht zijn om mee te werken aan de totstandkoming en werkzaamheden van het klantenpanel.

6.4 Klanttevredenheidsonderzoek

Het Stadsgewest laat tenminste eenmaal per jaar een klanttevredenheids-onderzoek uitvoeren. Voor de opzet hiervan wordt aansluiting gezocht bij de Kwaliteitsbarometer die wordt uitgevoerd door het KpVV. Als dit landelijk meetinstrument niet meer beschikbaar is, kan het Stadsgewest een overeenkomstig onderzoek (laten) uitvoeren. De vervoerder dient mee te werken aan de uitvoering van het onderzoek. Het onderzoek heeft in elk geval betrekking op:

- het algemene oordeel over de dienstverlening van de vervoerder;
- de informatie naar de reizigers;
- het comfort van het materieel, inclusief in –en uitstapgemak;
- de faciliteiten;
- de sociale veiligheid;
- de dienstverlening;
- de klantvriendelijkheid van de chauffeurs.

De beoordelingen in de Kwaliteitsbarometer worden uitgedrukt in rapportcijfers en worden ingezet bij het bepalen van het recht van de vervoerder op een bonus/malus. Nadere informatie hierover wordt in het Bestek opgenomen.

7 Financiën

De bekostiging van het openbaar stads-en streekvervoer maakt vanaf 2005 deel uit van de Brede Doeluitkering verkeer en vervoer (BDU) en zal jaarlijks meer dan voorheen onderdeel uitmaken van een bestuurlijke integrale afweging tussen de verschillende modaliteiten en tussen infrastructuur en exploitatie op regionaal niveau.

De landelijke rijksbijdragesystematiek ontwikkelt zich van opbrengstenbekostiging naar prestatieonafhankelijke bekostiging op basis van structuurkenmerken. Wanneer de middelen van het Stadsgewest hiervoor, door bezuinigingen of anderszins, onvoldoende zijn, zal met de vervoerder in overleg worden getreden over het versoberen van het vervoersaanbod. In beginsel wordt daarbij de dienstregelingprocedure conform bijlage 6 gehanteerd.

De vervoerder is opbrengstverantwoordelijk. Daarnaast ontvangt de vervoerder van het Stadsgewest een vaste bijdrage voor het uitvoeren van het vervoer. Het Stadsgewest gaat daarbij uit van een gemiddelde groei van ca. 3% per jaar van de reizigersinkomsten over de gehele concessieperiode op basis van de door de vervoerder geleverde kwaliteit van de dienstuitvoering en de invoering van de OV-chipkaart. Deze taakstellende groei is in lijn met de doelstellingen van de RNM waarbij eveneens uitgegaan wordt van een groei van het aantal instappers. In de bekostigingsmethodiek wordt de taakstellende opbrengsten voor enig jaar verdisconteerd in een afname van de vaste bijdrage met 1,75% per jaar.

De vervoerder kan jaarlijks een bonus/malus ontvangen van maximaal 1% van de overheidsbijdrage van het betreffende jaar op basis van o.a. de resultaten van de Kwaliteitsbarometer. In het Bestek is deze regeling opgenomen.

Bij de dienstregelingprocedure wordt uitgegaan van een tarief voor meer- en minderwerk. De daarvoor te hanteren prijs wordt in het Bestek gevraagd en is een gunningscriterium.

Zoals aangegeven onder 5.5.2. vergoedt het Stadsgewest geen extra exploitatiekosten bij omleidingen anders dan langdurig en het normale ondernemersrisico overstijgend. Het risico hiervoor ligt bij de vervoerder. Bij het indienen van de offerte dienen inschrijvers rekening te houden met regelmatig terugkerende evenementen.

8 Monitoring, handhaving en informatie

Het Stadsgewest hanteert een monitoringssysteem. Dit monitoringssysteem heeft drie doelen:

- Beleidsmonitoring: zijn de beleidsdoelstellingen (o.a. uit de RNM) gehaald?
- Controlemonitoring (handhaving): worden de concessievoorwaarden nageleefd door de vervoerder?
- Verantwoording: het voldoen aan de verantwoordingsplicht die het Stadsgewest en het Rijk oplegt.

De vervoerder dient de benodigde informatie voor het monitoringssysteem aan te leveren. De informatie sluit grotendeels aan bij het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) dat overigens onder de werktitel "MIPOV-2008" aangepast wordt als de OV-chipkaart ingevoerd gaat worden. Daarnaast zal het Stadsgewest mogelijk aanvullend onderzoek verrichten naar het functioneren van het openbaar vervoer. De vervoerder is verplicht hieraan medewerking te verlenen. De vervoerder dient verder informatie aan te leveren waarmee het Stadsgewest zijn verantwoordingsverplichtingen richting het Rijk kan waarmaken.

De vervoerder dient door het Stadsgewest aangewezen personen de mogelijkheid te bieden de informatie aangaande de naleving van de aan de concessie verbonden voorschriften te controleren. Het Stadsgewest kan bij het niet, niet tijdig of niet volledig naleven van de concessievoorschriften een deel van de bijdrage inhouden. Alvorens hiertoe over te gaan wordt de vervoerder in gebreke gesteld en de mogelijkheid geboden binnen een daarbij te stellen redelijke termijn alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

9 Selectie- en gunningscriteria

De bij een openbare aanbesteding horende selectiecriteria dienen in ieder geval te voldoen aan de eisen die worden genoemd in het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (Bao). Deze selectiecriteria zullen in het Bestek worden genoemd. Wanneer een vervoerder niet voldoet aan één van de selectiecriteria volgt uitsluiting van de verdere procedure en zal de inschrijving niet verder worden beoordeeld. Voor wat betreft de gunningscriteria bij een openbare aanbesteding is gekozen voor het gunnen van de concessies op basis van de economisch meest voordelige aanbieding(en). Dit betekent dat wordt gekeken naar de kwaliteit-prijsverhouding. De volgende criteria worden gehanteerd:

Prijscriteria

- de gevraagde vergoeding voor het referentienet;
- de gevraagde vergoeding per DRU voor meer- en minderwerk;

Kwaliteitscriteria

- de kwaliteit van het materieelplan (inclusief toegankelijkheid en innovaties op gebied van stiller, schoner en zuiniger materieel);
- de kwaliteit van het exploitatiebeheersplan (verkeersleiding, vervoerregeling wegwerkzaamheden en evenementen, etc.);
- de kwaliteit van invoeringsplan OV-chipkaart;
- de kwaliteit van het marketingplan (inclusief reisinformatie en klantenservice);
- de kwaliteit van het sociale veiligheidsplan;
- de kwaliteit van het invoeringsplan.

Ten behoeve van de toetsing van de offertes zal aan alle gunningscriteria een wegingsfactor worden toegekend. De exacte verdeling dient nog te worden vastgesteld; wel zijn de criteria globaal in gelijke of aflopende volgorde van gewicht genoemd.

De plannen worden beoordeeld door een expertteam bestaande uit ambtenaren van het Stadsgewest en gemeenten die deelnemen in het Stadsgewest. Ieder teamlid zal afzonderlijke scores gaan bepalen voor alle afzonderlijke plannen die bij de bieding door de vervoerders worden geleverd. De totaalscore per plan in combinatie met de wegingsfactoren leidt vervolgens tot een score van kwaliteit van de bieding.

Bijlage 1: Kaart stadskavel

Bijlage 1A: Kaart stadskavel (nachtlijnen)

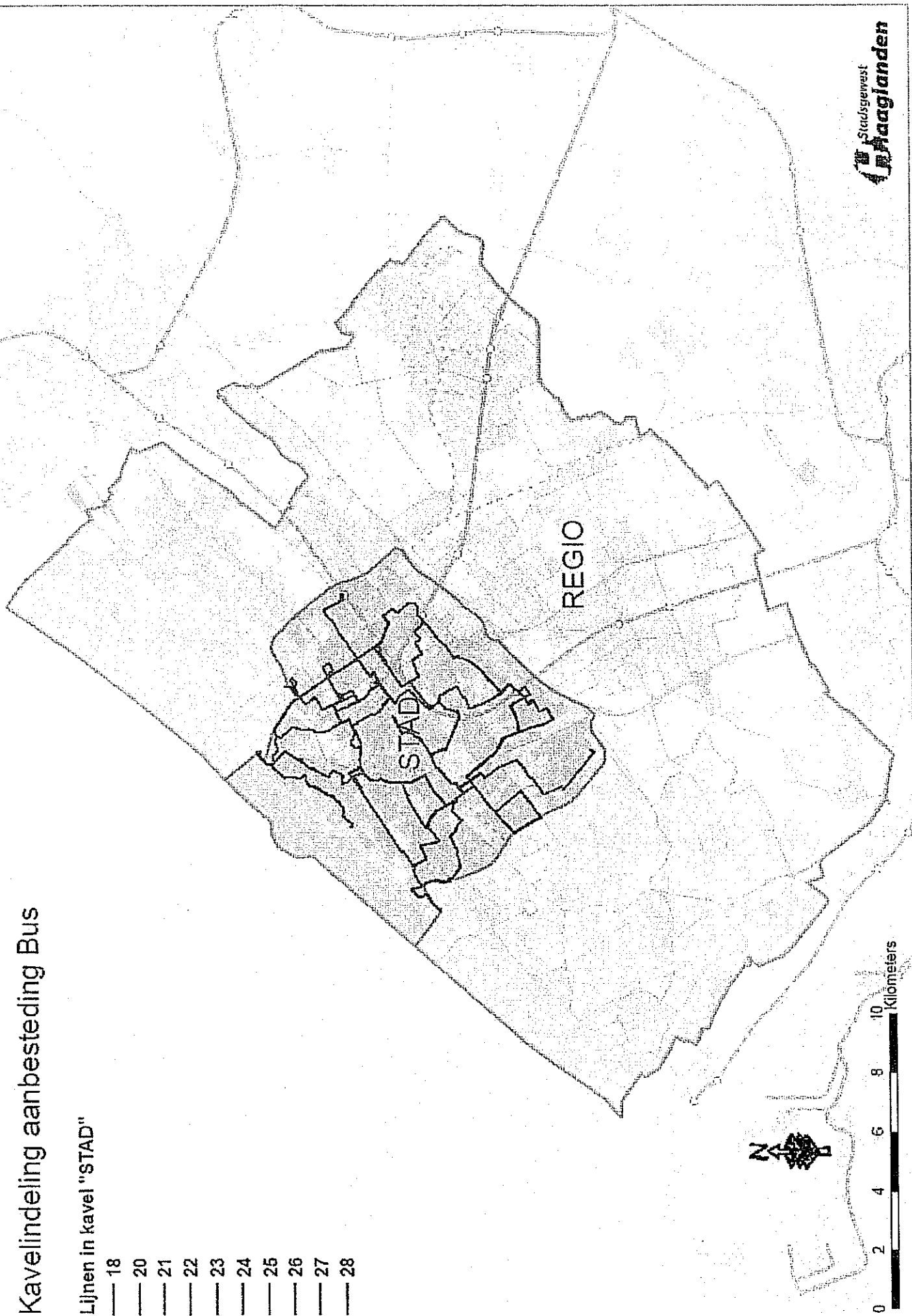
Bijlage 2: Kaart regiokavel

Bijlage 3: Kaart regiokavel (veilinglijnen)

Kavelindeling aanbesteding Bus

Lijnen in kavel "STAD"

- 18
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28



Kavelindeling aanbesteding Bus

Nachtlijnen in kavel "STAD"

— N1

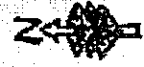
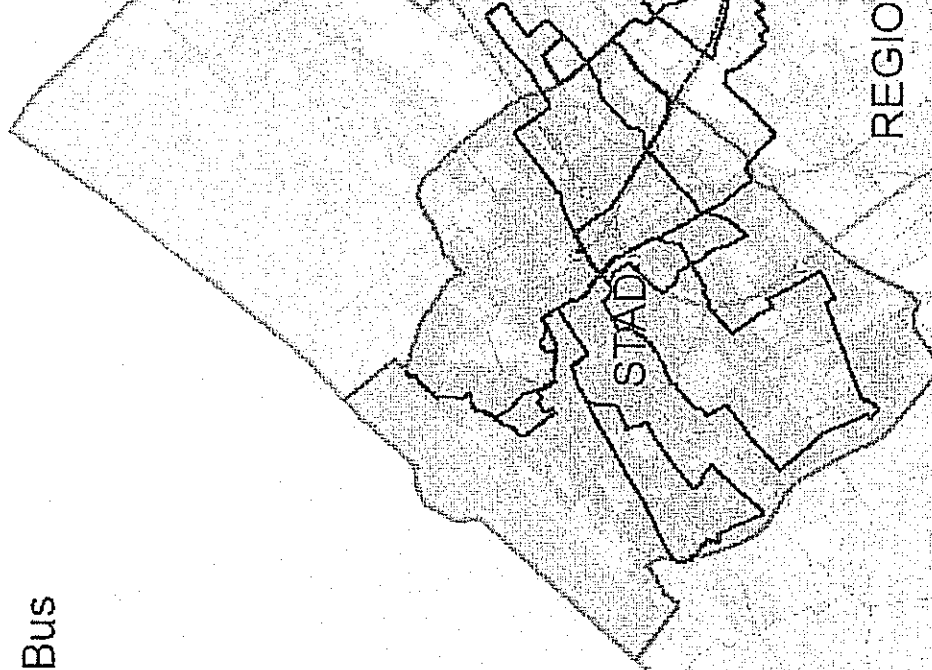
— N2

— N3

— N4

— N5

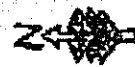
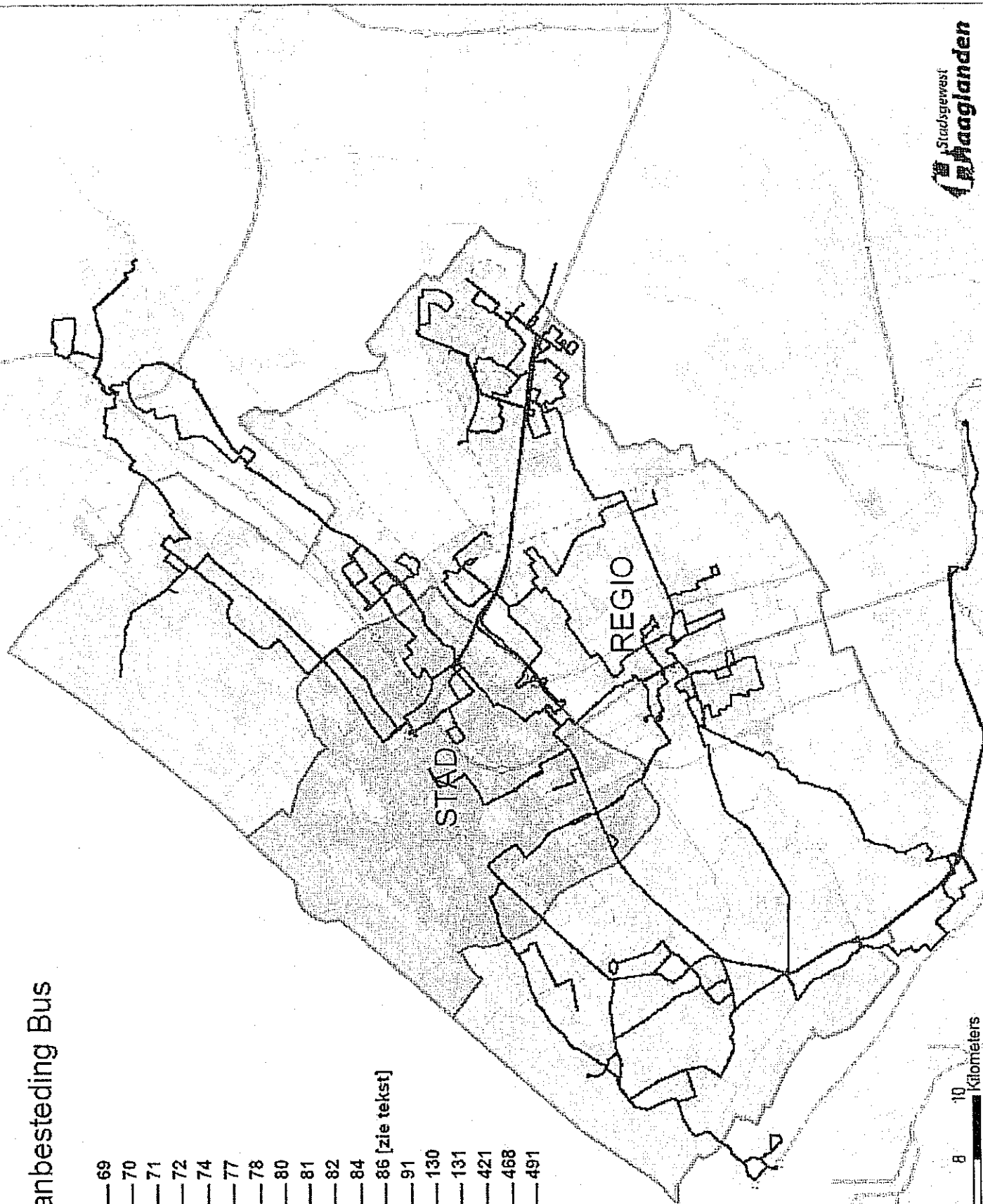
..... N6 [zie tekst]



0 2 4 6 8 10
Kilometers

Kaveelindeling aanbesteding Bus

Lijnen in kavel "Regio"	— 69
— 30	— 70
— 31	— 71
— 33	— 72
— 34	— 74
— 35	— 77
— 36	— 78
— 37	— 80
— 38	— 81
— 39 [zie tekst]	— 82
— 43 [zie tekst]	— 84
— 45 [zie tekst]	— 86 [zie tekst]
— 46	— 91
— 47	— 130
— 50	— 131
— 52	— 421
— 53	— 468
— 54	— 491
— 60	



0 2 4 6 8 10 Kilometers

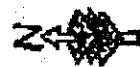
Kaveelindeling aanbesteding Bus

Vellinglijnen kavel "Regio"

- 424
- 425
- 426
- 427
- 428
- 429
- 430
- 431

REGIO

STAD



Bijlage 4: Overzicht lijnen

Referentielijnennet aanbesteding busnet 2009* (bestaand: drgl 2007, gewijzigd: t.b.v. drgl 2007)

stadsnet Delft		naar	modaliteit	staanplaatsen		opmerkingen	status
lijn	kavel van			max. 20 min			
69	regio Station Delft	Station Delft	bus	-		ringlijn TU/TNO Zuidpolder, tijdelijk tot 1-1-2010	bestaand
80	regio IKEA	IKEA	bus	-		ringlijn IKEA-Tanthon-IKEA	bestaand
81	regio Kuiperwijk	Bedrijvenpark Ruysen	bus	-			bestaand
82	regio IKEA	IKEA	bus	-		ringlijn IKEA-Tanthon-IKEA	bestaand

stadsnet Zoetermeer

lijn	kavel van	naar	bus		opmerkingen	status
70	regio Centrum West	Noordhove	bus	-		bestaand
71	regio Centrum West	Centrum West	bus	-	ringlijn CW-Rokkeveen-CW	bestaand
72	regio Centrum West	Centrum West	bus	-	ringlijn CW-Rokkeveen-CW	bestaand
74	regio Centrum West	Lansinghage	bus	-		bestaand
77	regio Centrum West	Oosterheem	bus	-		bestaand
78	regio Snowworld	van Tuyl Sportpark	bus	-	av/zo recreatielijn	bestaand

streeknet

lijn	kavel van	naar	bus		opmerkingen	status
30	regio Maassluis, station West	Den Haag, Centraal Station	bus	-		bestaand
31	regio Naaldwijk, Verdilaan	Den Haag, Leyenburg	bus	-		bestaand
33	regio Den Haag, Leidschenveen	Rijswijk, De Schlip	bus	-	van HTM-concessie	bestaand
34	regio Ter Heijde	Poeldijk	bus	-		gewijzigd
35	regio Hoek van Holland, De Hoekstee	Den Haag, Leyenburg	bus	-		bestaand
36	regio Maasland, Viadukt	Den Haag, Leyenburg	bus	-		bestaand

37	regio	Delft, station Delft	Den Haag, Leyenburg	bus	-		bestaand
38	regio	Maassluis, station West	Delft, station Delft	bus	-		bestaand
39	regio	Den Haag, Centraal Station	(Leiderdorp, Rijnland Zkhs)	bus	-		bestaand
43	regio	Den Haag, Centraal Station	Leiden, Centraal Station	bus	-		bestaand
45	regio	Den Haag, Centraal Station	(Leiden, Merenwijk)	bus	-		bestaand
46	regio	Voorburg, station Voorburg	Leidschendam, Prinsenhof	bus	-		bestaand
47	regio	Leidschendam, Zuid/De Star	Leidschendam, Leidsenhage	20 pers.			bestaand
50	regio	Zoetermeer, Centrum West	Rijswijk, station Rijswijk	bus	ja		bestaand
52	regio	Zoetermeer, Kryptonstraat	Rijswijk, station Rijswijk	bus	ja		bestaand
53	regio	Kruisweg, Zoetermeerselaan	Den Haag, Centraal Station	bus	ja		bestaand
54	regio	Zoetermeer, Centrum West	Den Haag, Haagse Hogeschool/HS	bus	ja		bestaand
60	regio	Delft, station Delft	Leidschenveen, Centrum	bus	-	integreren met lijn 62	gewijzigd
84	regio	Zoetermeer, Centrum West	Naaldwijk, Verdilaan	bus	ja	integratie lijn 121/128	gewijzigd
86	regio	Schiedam station Schiedam(Rtd CS)	Den Haag, Leyenburg	bus	ja		bestaand
91	regio	Den Haag, Centraal Station	Wassenaar, Noord	bus	-		bestaand
130	regio	Den Haag, Grote Markt	Delft, Tanthof	bus	-		bestaand
131	regio	Pijnacker, Oranjeplein	Nootdorp, Centrum	bus	-		bestaand
421	regio	Den Haag, Arnold Spoelplein	Monster, Stichting Westerhok	bus	-		bestaand
424	regio	Rotterdam, Marconiplein	Honselarsdijk Bloemenveiling	bus	-		bestaand
425	regio	Vlaardingen, Liesveltviaduct	Honselarsdijk Bloemenveiling	bus	-		bestaand
426	regio	Maasland, Viaduct	Honselarsdijk Bloemenveiling	bus	-		bestaand
427	regio	Den Haag, Lozerlaan/Rijswijk, Broek-sloot	Honselarsdijk Bloemenveiling	bus	-		bestaand
428	regio	Delft, station Delft	Honselarsdijk Bloemenveiling	bus	-		bestaand
429	regio	Spijkenisse, Sportlaan	Honselarsdijk Bloemenveiling	bus	-		bestaand
430	regio	Hellevoetsluis, Amnesty International-laan	Honselarsdijk Bloemenveiling	bus	-		bestaand
431	regio	Rotterdam, Centraal Station	Honselarsdijk Bloemenveiling	bus	-		bestaand
468	regio	Wassenaar, Park Duinrell	Wassenaarse Slag	bus	-	zomerperiode	bestaand
484	regio	Delfgauw	Pijnacker	auto *)	-	buurtbus	bestaand

491	regio	Den Haag, Centraal Station	Wassenaar, Park Duinrell	bus	-	zomerperiode	bestaand
-----	-------	----------------------------	--------------------------	-----	---	--------------	----------

auto *) 8-persoonsbusje

stadsnet Den Haag

lijn	kavel	van	naar	bus	-	opmerkingen	status
20	stad	Leyenburg	Oostduin	bus	-		bestaand
21	stad	Vrederust	Scheveningen, Noorderstrand	bus	-		bestaand
18	stad	Rijswijk, De Schilp	Clingendael	bus	-		bestaand
22	stad	Duinzicht	Scheveningen, Noorderstrand	bus	-		bestaand
23	stad	Kijkduin	Duindorp	bus	-		bestaand
24	stad	Kijkduin	Station Mariahoeve	bus	-		bestaand
24P	stad	Kijkduin	Vakantiepark Kijkduin	bus	-		bestaand
25	stad	Grote Markt	Vrederust	bus	-		bestaand
26	stad	Kijkduin	Voorburg, station Voorburg	bus	-		bestaand
27	stad	Wateringen Zuid	Leyenburg	bus	-	van Cxxn-concessie	bestaand
28	stad	Station Hollands Spoor	Oude Waalsdorperweg	bus	-		bestaand

Bijlage 5: Begrippenlijst

In dit PvE wordt verstaan onder:

- a. *Wet Personenvervoer 2000*: De wet van 6 juli 2000, inclusief wijzigingen en aanvullingen, houdende nieuwe regels betreffende het openbaar vervoer, besloten busvervoer en taxivervoer.
- b. *Besluit Personen vervoer 2000*: Het besluit van 14 december 2000, houdende vaststelling algemene maatregel van bestuur ter uitvoering van de Wet personenvervoer 2000.
- c. *Bus*: motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet inbegrepen.
- d. *Auto*: motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet inbegrepen.
- e. *Klein materieel*: wegvoertuig geschikt voor het vervoer van ca. 30 personen en met ca. 15-20 zitplaatsen.
- f. *Semi-lagevloermaterieel*: materieel, voorzien van een lage instap (zonder treden) en een nagenoeg volledig lage en volledig vlakke vloer tussen de voor- en eerste uitstapdeur.
- g. *Dienstregeling*: voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin is aangeduid de plaatsen waartussen en de tijdstippen waarop openbaar vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de plaatsen of tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed.
- h. *Openbaar vervoer*: voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto of bus.
- i. *Vervoerder*: degene die openbaar vervoer of besloten busvervoer verricht, niet in de hoedanigheid van bestuurder van een auto of bus.
- j. *Concessie*: recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te verrichten in een bepaald gebied gedurende een bepaald tijdvak.
- k. *Concessieverlener*: het tot verlening van een concessie bevoegde gezag, als bedoeld in artikel 20 van de Wet Personenvervoer 2000 i.c. het Stadsgewest Haaglanden.
- l. *Concessiehouder*: vergunninghoudende vervoerder aan wie een concessie is verleend. Daar waar de concessiehouder de daadwerkelijke uitvoering van het vervoer uitbesteedt aan een onderaannemer, gelden voor deze onderaannemer dezelfde eisen als voor de concessiehouder.
- m. *Dienstregelingsuur (dru)*: het aantal uren dat daadwerkelijk in de dienstregeling staat vermeld, exclusief stationnementstijden op centrale halten en busstations; een busrit waarbij men bijvoorbeeld vertrekt volgens dienstregeling om 12.38 uur en aankomt om 13.08 uur, voorziet in 0,5 dru.
- n. *Stationnement*: de tijd tussen twee ritten (eindpuntstationnement) en ook het verschil in aankomst en vertrektijd op dezelfde halte op dezelfde rit (stationnement onderweg).

- o. *Rit*: het rijden van een lijn tussen begin- en eindpunt onder één lijnnummer (alles wat een afzonderlijk lijnnummer heeft is een rit).
- p. *Knooppunt*: halte waar twee of meer openbaar vervoerlijnen samenkomen en die bedoeld is als punt waar reizigers kunnen overstappen van de ene lijn op de andere.
- q. *Bereikbaarheid*: de mate waarin per openbaar vervoer van en naar een locatie gereisd kan worden naar en vanuit voor de hand liggende andere locaties, waarbij de reis van voldoende kwaliteit is (snelheid, frequentie, comfort).
- r. *MIPOV*: Model Informatie profiel Openbaar Vervoer zoals vastgelegd in het betreffende KpVV/CVOV-rapport en geactualiseerd wordt onder de werktitel "MIPOV-2008" t.b.v. de invoering OV-chipkaart.
- s. *CPOV*: Een door het Stadsgewest Haaglanden ingesteld orgaan waarin de consumentenorganisaties zitting hebben die voldoen aan artikel 31 Besluit Personenvervoer.
- t. *EEV*: Enhanced Environmentally friendly Vehicle, voertuig dat voldoet aan de momenteel strengste norm qua emissies.
- u. *Vetag/Vecom*: beïnvloedingsstelsel voor OV-voertuigen via lussen in het wegdek t.b.v. prioriteit in verkeerslichteninstallaties.
- v. *KAR*: Korte Afstand Radio, beïnvloedingsstelsel voor OV-voertuigen via radiogolven t.b.v. prioriteit in verkeerslichteninstallaties. De positie van het OV-voertuig wordt bepaald aan de hand van satelliet-plaatsbepalingsstelsel.
- w. *CVV*: Collectief Vraagafhankelijk Vervoer, inmiddels ook bekend onder de productnaam Regiotaxi
- x. *RNM*: Regionale Nota Mobiliteit, vastgesteld door het dagelijks bestuur op 29 juni 2005.
- y. *KpVV*: Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
- z. *DRIS*: Dynamisch Reisinformatie Stelsel.
- aa. *Wmo*: Wet maatschappelijke ondersteuning.
- bb. *NVB*: Nationaal vervoerbewijs, vastgesteld door de Minister van Verkeer en Waterstaat. I.h.a. de strippenkaart en het sterabonnement.
- cc. *Bao*: Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten.
- dd. *BDU*: Brede Doeluitkering Verkeer en Vervoer.
- ee. *WROOV*: Landelijk verdeelsysteem dat de kaartinkomsten van de nationale vervoerbewijzen verdeelt over vervoerders en decentrale overheden.
- ff. *ACC*: Ambtelijke Contactcommissie Verkeer en Vervoer van het Stadsgewest Haaglanden.
- gg. *BOVV*: Bestuurlijk Overleg Verkeer en Vervoer van het Stadsgewest Haaglanden
- hh. *VV-EZ*: Commissie Verkeer en Vervoer en Economische Zaken van het Algemeen Bestuur van het Stadsgewest Haaglanden.

Bijlage 6: Dienstregelingsprocedure

Procedure wijzigingsvoorstellen dienstregeling voor het jaar N ingaande medio december van het jaar N-1. De genoemde begin- en einddata zijn richtdata, de exacte data worden elk jaar vastgesteld op basis van het vergaderschema van de diverse overleggrems.

Begindatum	Einddatum	Actie
01-09-N-2	15-12-N-2	Afdeling OV initieert - op basis van vast te stellen procedure en uitgangspunten – de inventarisatie van wensen voor de drg jaar N van de vervoerbedrijven, gemeenten in Haaglanden (ambtelijk overleg ACC) en individuele burgers en instellingen (via <u>advertentie medio nov. – medio dec. N-2</u> ; inzenders van reacties ontvangen een bevestiging van ontvangst en krijgen voor 15-03-N-1 het Ontwerp toegezonden); leden van ACC en CP ontvangen z.s.m. een samenvatting van de ontvangen reacties.
01-09-N-2	15-12-N-2	De procedure en uitgangspunten drg jaar N worden om advies voorgelegd en besproken in het Consumenten Platform (CPOV), Werkoverleg met Regiobestuurder(WORB), ambtelijke overleg ACC, commissie VVEZ en Bestuurlijk Overleg Verkeer & Vervoer (BOVV) en worden tenslotte vastgesteld door het Dagelijks Bestuur (DB) (15-12-N-2).
15-12-N-2	15-01-N-1	OV stelt 'Voorontwerp' wijzigingsvoorstellen drg jaar N op, inclusief de eventuele infrastructurele consequenties.
15-01-N-1	15-02-N-1	Het 'Voorontwerp' wijzigingsvoorstellen drg jaar N wordt door de vervoerder uitgewerkt en voorzien van een raming van kosten en opbrengsten per voorstel, incl. een advies omtrent de haalbaarheid en/of uitvoerbaarheid van dat voorstel.
15-02-N-1	05-03-N-1	Afweging van de uitgewerkte voorstellen door afdeling OV van Haaglanden, uitmondend in het 'Ontwerp' wijzigingsvoorstellen drg jaar N. Wordt 15/03 in WORB besproken en daarna door DB vrijgegeven voor inspraak.
1-04-N-1	1-5-N-1	Inspraakprocedure over het 'Ontwerp' wijzigingsvoorstellen drg jaar N. Dit Ontwerp wordt aan eerdere inzenders, ACC en CPOV toegezonden en zal gedurende 4 weken tenminste op elk gemeentehuis en stadsdeelkantoor in Haaglanden ter inzage liggen. De inspraaktermijn voor burgers/wijkinstellingen geldt tot uiterlijk 1-5-N-1; iedere inspreker ontvangt een standaard bevestiging van ontvangst

1-4—N-1	15-05-N-1	Leden van ACC en CPOV ontvangen z.s.m. een samenvatting van (een deel van) de ontvangen inspraakreacties. Gemeenten bereiden bestuurlijke inspraakreactie voor; het Consumentenplatform adviseert over het 'Ontwerp' wijzigingsvoorstellen drg jaar N. De reacties van gemeenten en het CPOV moeten uiterlijk 15 mei binnen (of bekend) zijn.
1-05-N-1	1-6-N-1	Afdeling OV Haaglanden becommentarieert de ontvangen inspraakreacties en –adviezen en stelt een aanvullend advies op tbv. behandeling in ACC, BOVV, VVEZ en CPOV.
1-06-N-1	15-06-N-1	Vorbereiding vast te stellen 'Wijzigingsvoorstellen' drg jaar N door DB, rekening houdend met de reacties van de behandeling in ACC, BOVV en VVEZ en het eindadvies van het CPOV.
DB eind juni N-1		het DB stelt de 'Wijzigingsvoorstellen' drg jaar N vast.
1-07-N-1	15-07-N-1	Iedere burger of instelling die heeft gereageerd in het kader van de inspraakprocedure drg jaar N ontvangt een overzicht van de vastgestelde 'Wijzigingsvoorstellen' drg jaar N, voorzien van een overzicht van mutaties ten opzichte van het ter inzage gelegde 'Ontwerp'; hiertegen is geen Beroep of Bezwaar mogelijk.
1-06-N-1	15-07-N-1	Verzoek aan de vervoerder om de drg jaar N voor te bereiden met inbegrip van de door het DB vastgestelde Wijzigingsvoorstellen. Het verzoek omvat het in de concessie omschreven lijnennet en de door het DB vastgestelde Wijzigingsvoorstellen daarop. Tevens omvat het verzoek per dienstregelingperiode (bijv. zomer- en winterdienstregeling), per lijn of lijndeel, per dagsoort en per uurblok het minimaal aantal te bieden vertrekmogelijkheden. Voorafgaand aan het definitief maken van de dienstregeling op ritniveau dient tussen Haaglanden en de vervoerder overeenstemming te zijn over de rijtijden per lijn, dagsoort en uurblok. De dienstregeling op ritniveau dient vervolgens zodanig efficiënt opgezet te worden dat in de voorafgaande en aansluitende uurblokken geen hoger voorzieningenniveau geboden wordt dan qua wageninzet strikt noodzakelijk is om de hogere frequentie in bedoelde uurblokken te kunnen bieden. Per wijzigingsvoorstel wordt het gekwantificeerde effect op de omvang van het vervoer en het daarmee samenhangende effect op de opbrengsten uit kaartverkoop aan de vervoerder gevraagd. Tevens wordt het definitieve effect op de exploitatiekosten onderbouwd en zonodig wordt het verschil verklaard met de in een eerder stadium van deze procedure geleverde ramingen.

1-10-N-1	1-11-N-1	De vervoerder dient de "Concept" drg jaar N in bij afdeling OV Haaglanden. De gegevens die daarmee worden gepresenteerd omvatten tenminste voor het lijnennet en de dienstregeling kwantitatieve gegevens conform de MIPOV-elementen 1,2, 4 en 5.
1-10-N-1	1-11-N-1	De vervoerder vraagt advies aan het CPOV over de concept-dienstregeling jaar N. Afdeling OV Haaglanden ontvangt een afschrift van dat advies.
1-11-N-1	1-12-N-1	Toets door afdeling OV Haaglanden van de 'Concept' drg jaar N aan de door het DB vastgestelde Wijzigingsvoorstellen en kwantitatieve gegevens van de dienstregeling van het jaar N met de kwantitatieve gegevens van de dienstregeling van het jaar N-1. Aldus ontstaat een mutantenoverzicht van het aantal dru's ten gevolge van de wijzigingsvoorstellen, het aantal dru's ten gevolge van wijziging van de exploitatiesnelheid en het aantal dru's dat vervoerder voor eigen rekening en risico biedt. Het saldo van dru's op basis van de wijzigingsvoorstellen en wijziging van de exploitatiesnelheid wordt door afdeling FPC Haaglanden verwerkt in de jaarlijkse exploitatiebeschikking.
Uiterlijk	01-12-N-1	Vervoerder stelt de 'Dienstregeling jaar N vast.
Na 1-12-N-1	-	DB stelt via een verkorte procedure de voor dienstregelingjaar N de van kracht zijnde overzicht lijnennet van de concessie vast. Tevens stelt het DB deze bijlage van de concessie via een verkorte procedure voor het dienstregelingjaar N de van kracht zijnde overzicht van de te gedogen openbaar vervoer van andere concessies van de concessie vast.
15-12-N-1		Dienstregeling jaar N wordt van kracht.