



provincie :: Utrecht

Aanbesteding en concessie streekvervoer

Programma van Eisen





Aanbesteding en concessie
Streekvervoer Utrecht West
&
Streekvervoer Utrecht Oost

Programma van Eisen

April 2007

Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding op het Programma van Eisen</i>	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces	3
1.3	Consultatie en besluitvorming	4
1.4	Onderwerp van het PvE	5
2	<i>Beleid</i>	7
2.1	Strategie van aanbesteding en concessiebeheer	7
2.2	Dynamiek van de concessies	8
2.3	Doelen van de aanbesteding	8
2.3.1	De hoofddoelen	8
2.3.2	Speerpunten in het beleid	9
3	<i>Uitwerking eisen en wensen</i>	11
3.1	Algemeen	11
3.2	Marketingplan	11
3.2.1	Inleiding	11
3.2.2	Kennis van de markt	12
3.2.3	Inzet van marketinginstrumenten	12
3.2.4	Benodigde middelen	13
3.2.5	Vormgeving van het marketingoverleg	13
3.3	Netwerk	13
3.3.1	Inleiding	13
3.3.2	Eisen over de minimale beschikbaarheid	14
3.3.3	Aanvullende eisen	14
3.3.4	Wensen	18
3.3.5	Referentienet	18
3.4	Dienstregeling	19
3.5	Dienstuitvoering	20
3.6	Materieel	21
3.7	Personeel	22
3.8	Sociale veiligheid	23
3.9	Informatie	24
3.9.1	Inleiding	24
3.9.2	Beschikbaarheid van informatie	24
3.9.3	Inhoud van de informatie	24
3.9.4	Toegankelijkheid	25
3.9.5	REISinformatiegroep	25
3.9.6	Dynamische informatie bij halten en knooppunten	25
3.10	Klantenservice	26
3.11	Vervoerbewijzen en tariefstelling	26
3.11.1	Vervoerbewijzen	26
3.11.2	Tariefstelling	27
3.11.3	Tariefacties	27
3.12	Overleg consumentenorganisaties	27
3.13	Monitoring en managementinformatie	28
3.14	Implementatieplan	28
4	<i>Financiën</i>	29
4.1	Inkomsten voor de vervoerder	29
4.2	Bonussen en malussen	30
4.2.1	Bonussen	30
4.2.2	Malussen	31
5	<i>Wijze van aanbesteden</i>	32
5.1	Aanbestedingsvorm	32

5.2	Planning	32
5.3	Wijze van beoordelen	32
5.4	Selectie- en gunningcriteria	34

1 Inleiding op het Programma van Eisen

1.1 Aanleiding

De provincie Utrecht is verantwoordelijk voor een groot deel van het openbaar vervoer in haar provincie. Onder dit openbaar vervoer valt:

- het vervoer via buslijnen;
- het vervoer via regiotaxi.

De provincie heeft momenteel het openbaar vervoer via buslijnen uitgegeven in vijf concessies die allemaal per 14 december 2008 aanbesteed worden. De aanbestedingen van het openbaar vervoer vloeien rechtstreeks voort uit de Wet Personenvervoer 2000 (WP 2000). In deze wet staat dat vervoerders alleen op basis van *concessies* vervoer mogen verrichten en dat deze concessies alleen via een *aanbestedingsprocedure* gegund mogen worden.

De bevoegdheid voor de aanbesteding ligt bij Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht.

1.2 Plaats van het PvE in het aanbestedingsproces

Met dit Programma van Eisen (hierna te noemen: PvE) geeft de provincie Utrecht invulling aan de wettelijke verplichting een PvE op te stellen voor de aanbesteding van het openbaar vervoer. Dit PvE geeft voor het aan te besteden vervoer inzicht in het openbaar vervoerbeleid in het algemeen en het aanbestedingsbeleid in het bijzonder.

Het PvE beschrijft op hoofdlijnen welk vervoerproduct de provincie Utrecht vanaf 14 december 2008 wil hebben. In het PvE zijn de eisen en wensen die aan het openbaar vervoer zullen worden gesteld op *functionele* wijze beschreven. Een nadere concretisering, detaillering en vooral juridische uitwerking heeft plaats in het bestek. Geïnteresseerde vervoerders kunnen inschrijven op het bestek.

Dit ontwerp-PvE dient om bij de verschillende belanghebbenden de aanpak van de aanbesteding te toetsen en daarbij tevens draagvlak en betrokkenheid voor de inhoud te verwerven. Op basis van de reacties op het ontwerp-PvE wordt het definitieve PvE opgesteld.

1.3 Consultatie en besluitvorming

Het ontwerp-PvE is voor advies toegezonden aan:

1. de Statencommissie IME van de provincie Utrecht;
2. de regionale vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties;
3. de provinciale besturen van Noord-Holland, Zuid-Holland en Gelderland;
4. het dagelijks bestuur van het Bestuur Regio Utrecht (BRU);
5. de gemeentebesturen in de provincie Utrecht, alsmede de aangrenzende gemeenten Hilversum, Nijkerk, Ede, Uithoorn en Wageningen;

De gemeente Amersfoort is op dit moment concessieverlener voor de stadsdienst Amersfoort. Deze concessie is voor de nieuwe periode teruggeven aan de provincie Utrecht. Een vertegenwoordiger van de gemeente maakt deel uit van het projectteam en is op deze wijze betrokken geweest bij het opstellen van dit ontwerp PvE.

Tevens is het ontwerp-PvE in het kader van een *marktconsultatie* toegezonden aan hiervoor geïnteresseerde vervoerders voor commentaar en verbeteringsuggesties.

Voor belangstellenden is het ontwerp-PvE voorts op het kantoor van de provincie Utrecht verkrijgbaar gesteld alsmede via de website van de provincie Utrecht. Belangstellende hebben tevens via *E-spraak* op het voorgestelde lijnennet (het 'referentienet') en de andere thema's uit het PvE kunnen reageren. *E-spraak* is een interactief medium om via internet met belanghebbenden te kunnen communiceren.

Het ontwerp-PvE is behandeld in het consumentenplatform Utrecht van **datum** en tijdens overleggen met buurprovincies.

De reacties op het ontwerp PvE en het commentaar van de provincie hierop zijn verwerkt in de nota "reacties en commentaar". Voor zover van toepassing zijn de reacties in dit document verwerkt.

De vaststelling van het definitieve PvE is voorzien voor september 2007 en voor het bestek medio oktober 2007. Definitieve gunningsbesluiten zijn voorzien in maart 2008. Met de definitieve gunningsbesluiten zullen alle relevante afspraken met de winnende vervoerder(s) die voortvloeien uit dit PvE, het bestek, de nota's van inlichtingen en de offerte van de vervoerder, worden vastgelegd in de concessies.

Na de definitieve gunningsbesluiten kan/kunnen de vervoerder(s) starten met de voorbereidingen voor de nieuwe concessies die ingaan per 14 december 2008.

1.4 Onderwerp van het PvE

Vervoersvorm

Dit PvE gaat over het openbaar vervoer via de buslijnen. Wettelijk heet dit 'vervoer per bus en/of auto'. Regiotaxi valt dus buiten deze aanbesteding, evenals het vervoer per trein.

Percelen

De concessiegebieden wijzigen in de komende aanbesteding van vijf naar twee percelen; *Utrecht West* en *Utrecht Oost*. Voor elk perceel vindt aparte aanbesteding plaats. De gunning zal per perceel plaatsvinden op basis van het principe van de beste verhouding tussen prijs en kwaliteit. In termen van de aanbesteding wordt er dan gesproken over de *economisch meest voordelige aanbieding*. In het aanbestedingsreglement zullen daartoe selectie- en gunningscriteria worden geformuleerd.

Beide percelen komen niet geheel overeen met de huidige concessiegebieden van de provincie Utrecht. Dit heeft twee redenen:

- grotere percelen;
- een lijnenruil met de Bestuur Regio Utrecht;
- wijziging van de bevoegdheden van de stadsdienst Amersfoort.

Door grotere percelen en de samenvoeging met Amersfoort kan een meer samenhangend lijnennet ontworpen worden. Tevens kunnen middelen efficiënter ingezet worden, waardoor tegen een gunstigere prijs geëxploiteerd kan worden.

Lijnenruil met de Bestuur Regio Utrecht

In de regio direct rond de stad Utrecht ligt de verantwoordelijkheid voor het openbaar vervoer bij de Bestuur Regio Utrecht. De Bestuur Regio is verplicht om uiterlijk 1 januari 2009 haar streekbuslijnen aan te besteden. Vanwege praktische overwegingen heeft de Bestuur Regio besloten om deze buslijnen per 14 december 2008 aan te besteden. De buslijnen van de provincie Utrecht en een deel van de buslijnen van de Bestuur Regio Utrecht worden dus gelijktijdig aanbesteed. Dit gegeven is door de provincie Utrecht en de Bestuur Regio benut om tot een lijnenruil te komen. Door de lijnenruil ontstaat er een meer samenhangend lijnennet.

Bij de lijnenruil worden de buslijnen die tussen Wijk bij Duurstede en Utrecht lopen naar de Bestuur Regio overgedragen. In ruil hiervoor krijgt de provincie Utrecht deels de bevoegdheden over de lijnen tussen Driebergen en Veenendaal/Wageningen. De spitsverdichtingen blijven onder verantwoordelijkheid van het BRU vallen. Hiermee heeft de provincie de bevoegdheid over *alle* lijnen op de Utrechtse heuvelrug. Tot op heden waren deze buslijnen wat betreft de bevoegdheden verdeeld over de provincie en Bestuur Regio.

Wijziging bevoegdheden van de stadsdienst Amersfoort

De bevoegdheden voor de Stadsdienst Amersfoort zijn de afgelopen jaren doorgegeven aan de gemeente Amersfoort. De provincie Utrecht en de gemeente Amersfoort hebben gezamenlijk besloten om die bevoegdheden weer bij de provincie Utrecht neer te leggen.

Overzicht percelen

Het perceel Utrecht West omvat het grondgebied van de gemeenten Abcoude, Breukelen, De Ronde Venen, Loenen, Lopik, Montfoort, Oudewater en Woerden.

Het perceel Utrecht Oost omvat het grondgebied van de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal en Woudenberg.

Een aantal trajecten van buslijnen overschrijdt de grenzen van de percelen en vallen onder een andere vervoersautoriteit. De grensoverschrijdende trajecten zijn er ten behoeve van een samenhangend netwerk. De bussen op de trajecten mogen niet onnodig concurreren met de bussen van de Utrechtse concessies. Deze trajecten zijn daarom geen onderwerp van deze aanbesteding. Op zijn beurt zijn er trajecten die tot de percelen Utrecht West of Utrecht Oost horen, maar die in andere gebieden liggen. Deze trajecten zijn wél onderwerp van aanbesteding

Bijlage 1 geeft een overzicht van de percelen van de concessies Utrecht West en Utrecht Oost en van de trajecten waar de aanbesteding betrekking op heeft.

Binnen de concessiegebieden mag er – uiteraard rekening houdend met de wettelijke bepalingen - door eenieder vervoer op commerciële basis aangeboden worden op tijden en plaatsen waar geen geconcessioneerd vervoer aanwezig is.

2 **Beleid**

2.1 **Strategie van aanbesteding en concessiebeheer**

Er zijn twee manieren om de doelen van de aanbesteding te realiseren:

1. door het exact voorschrijven van het gewenste product waarmee de provincie denkt zijn doelen te kunnen bereiken;
2. door de vervoerder vrijheid te geven in het product te bepalen met als opdracht om de doelen te realiseren.

Exact voorschrijven van het gewenste product

In het eerste geval wordt er gestuurd op levering van het *voorgeschreven product*. Voor dit product wordt bij de aanbesteding een prijs gevraagd. Een voordeel van deze systematiek is dat de provincie inhoudelijk precies weet wat zij krijgt, alleen de prijs is nog ongewis. Een nadeel is dat iedere creativiteit van de vervoerder onmogelijk wordt gemaakt en er onvoldoende gebruik wordt gemaakt van de kennis van de vervoerder. De provincie is van mening dat zij hiermee kansen laat liggen.

Vervoerder vrijheid geven in de productontwikkeling

In het tweede geval wordt er gestuurd op *doelen*; de vervoerder komt met productvoorstellen om het door de provincie Utrecht aangegeven OV-beleid te realiseren. De voorstellen dienen binnen een van te voren aangegeven budget te passen. In dit geval weet de provincie nog niet exact welk product zal worden geboden. Door de ontwikkelvrijheid van de vervoerder draagt hij de verantwoordelijkheid voor de reizigersinkomsten.

Aanbestedingstrategie

De provincie kiest er voor om de vervoerder vrijheid te geven in de productontwikkeling en dus te sturen op *doelen*. Alleen waar de provincie uitvoeringsaspecten zeker wilt stellen zal er op resultaat worden gestuurd. Dit gebeurt vooral waar de doelen van het provinciale OV -beleid tegenstrijdig zijn aan (rendements-)belangen van de vervoerder.

Rol van de concessieverlener en samenwerking

De provincie heeft de volgende visie op zijn rol tijdens de uitvoering van de concessie:

- De provincie streeft naar een relatie met vervoerder(s), andere concessieverleners en gemeenten die bijdraagt aan goed openbaar vervoer, waarbij de kwaliteitsverbetering tijdens de concessieperiode een belangrijke plaats inneemt.
- Voor de relatie met de vervoerder betekent dit dat verder wordt gegaan op de reeds ingeslagen weg bij vorige aanbestedingen waarbij de verhoudingen een zakelijker karakter hebben gekregen: de provincie geeft duidelijk de kaders aan waarbinnen de vervoerder zijn voorstellen voor kwaliteitsverbetering kan doen.
- De provincie biedt daarbij nadrukkelijk aan de vervoerder de ruimte om zijn ondernemingszin en creativiteit te gebruiken bij de ontwikkeling van het vervoer. Een constructieve samenwerking tussen provincie en vervoerder is hiervoor essentieel.

- Bij de invulling van de rol als concessieverlener zal de provincie zich laten leiden door de wensen en behoeften van (potentiële) reizigers. Uitwerkingen daarvan zijn al terug te vinden in dit PvE. Ook tijdens de looptijd van de concessies krijgt dit aspect vorm door regelmatig met het ROCOV (Reizigersplatform Openbaar Vervoer) overleg te hebben over de uitvoering van het vervoer.
- Een goede samenwerking met zowel andere concessieverleners openbaar vervoer als betrokken wegbeheerders. Met name de activiteiten van wegbeheerders zijn bepalend voor de mate waarin de provincie erin slaagt om bijvoorbeeld de rijnsnelheid te verhogen of goed functionerende verknopingspunten te realiseren.

2.2 Dynamiek van de concessies

De provincie Utrecht besteedt de percelen aan voor een duur van 8 jaar, de langst mogelijke periode volgens de Wet Personenvervoer 2000. Een lange concessieduur maakt het voor de vervoerders aantrekkelijker om te investeren in productontwikkeling en promotie. Als keerzijde van de medaille vergt een lange concessieduur van de vervoerder echter ook een actieve en flexibele opstelling, want met de aanbidding van de vervoerder ligt het product niet voor de concessieperiode van 8 jaar vast. De vervoersmarkt wijzigt in een dergelijk lange periode immers ook. Het vervoersproduct dient daarin mee te bewegen.

De provincie wil gedurende de concessiesperiode alle initiatieven om het aantal reizigers te laten groeien en om het imago te verbeteren omarmen. Voor het eerste vraagt de provincie de vervoerder om met initiatieven te komen. Voor de ontwikkeling en uitvoering van die initiatieven is een jaarlijks budget beschikbaar. De provincie Utrecht is bij de aanbesteding dan ook op zoek naar een vervoerder die in staat is gedurende de concessieperiode met goede initiatieven te komen voor de verdere ontwikkeling van het openbaar vervoer. Het is een pré wanneer een vervoerder zich voorafgaand aan de inschrijving verdiept in de vervoersmarkt.

Het kan echter voor komen dat er in de ogen van provincie Utrecht betere initiatieven mogelijk zijn dan door de vervoerder voorgesteld. In dat geval kan de provincie er voor kiezen om zelf die initiatieven te ontwikkelen. Van de vervoerder wordt dan wel verlangd dat hij meewerkt om de door of namens de provincie ontwikkelde initiatieven uit te voeren.

2.3 Doelen van de aanbesteding

2.3.1 De hoofdoelen

Voorafgaand aan dit PvE is de Nota “Kiezen voor openbaar vervoer” door het College van Gedeputeerde Staten vastgesteld. In deze nota zijn de kaders voor de concessieverlening beschreven. Daarmee is de nota tevens richtinggevend geweest voor dit PvE.

De provincie Utrecht wil met het openbaar vervoer het volgende bereiken:

1. een bijdrage leveren aan een goede bereikbaarheid van woon- en werklocaties en in het bijzonder aan het oplossen van mobiliteitsknelpunten;

2. waarborgen dat de burgers die aangewezen zijn op het openbaar vervoer (hieronder vallen ook mensen met een beperking, de locaties voor hun sociale en economische activiteiten kunnen bereiken);
3. een bijdrage leveren aan een gezonde en leefbare omgeving.

De doelen zijn als volgt meetbaar gemaakt:

1. De verhouding tussen autokilometers en reizigerskilometers in het openbaar vervoer blijft in de provincie Utrecht gedurende de concessieperiode gelijk. Het aantal reizigerskilometers voor het openbaar vervoer is de prestatie van bus en trein samen.
2. Het percentage van de personen dat aangewezen is op openbaar vervoer in de concessiegebieden Utrecht Oost en West en dat zich door mobiliteitsproblemen gehinderd voelt om deel te nemen aan sociale en maatschappelijke activiteiten, is in 2010 één procentpunt lager dan bij aanvang van de concessie;
3. De helft van de bussen (exclusief scholierenbussen en versterkingsbussen) in de provinciale concessies voldoet in 2009 aan de EEV-normen. Nieuwe bussen die in de volgende jaren instromen voldoen steeds aan de hoogste milieunormen.

2.3.2 Speerpunten in het beleid

De provincie benoemt in dit PvE een aantal speerpunten die volgens haar een belangrijke bijdrage kunnen hebben aan het realiseren van de doelen. Voor deze speerpunten wil zij het volgende bereiken:

Klantwaardering

De reiziger geeft gedurende de gehele concessieperiode een nader te bepalen klantwaardering voor het gehele openbaar vervoer en voor de in paragraaf 4.2.1 benoemde deelaspecten.

Bereikbaarheid

- Vanaf start van de concessie(s) voldoen aan de basisbehoeften zoals weergegeven in de gebiedsprofielen (paragraaf 3.3.2 en 3.3.3).
- Vanaf de start van de concessie(s) het hebben van een hoogwaardig netwerk van openbaar vervoer dat aansluit bij de verplaatsingspatronen van inwoners en hiermee gedurende de concessieperiode een tred houdt.

Betrouwbaarheid

Het gedurende de gehele looptijd van de concessie(s) hebben van openbaar vervoer met een hoge betrouwbaarheid. Dit vertalen wij naar:

- strikte eisen voor de betrouwbaarheid van aansluitingen;
- strikte eisen voor het op tijd rijden;
- volledig uitvoeren van de dienstregeling.

Snelheid

Het gedurende de gehele looptijd van de concessie(s) hebben van een netwerk van openbaar vervoer dat voor de gehele reis van 'deur' tot 'deur' op het punt van snelheid concurreert met de auto. Dit vertalen wij naar:

- Hoge operationele snelheid en directe routes op de drukste reisrelaties;
 - De gebiedprofielen uit paragraaf 3.3.3, zorgen voor strikte eisen voor de reistijden naar stedelijke- en hoogstedelijke knooppunten;
 - Goede aansluitingen op de knooppunten;
 - Kwartierdiensten op de drukste reisrelaties;
 - Goede faciliteiten voor- en natransport.
- Het gedurende de looptijd van de concessie(s) stapsgewijs verbeteren van de reistijd-factor op de drukste reisrelaties tot een totale verbetering van 15% aan het eind van de concessie.

Toegankelijkheid

- Alle reizigers met een (electrische) rolstoel, rollator of kinderwagen kunnen vanaf de start van de concessie veilig gebruik maken van de bus.
- Personen met een visuele of auditieve beperking kunnen vanaf de start van de concessie hun reis met het openbaar vervoer plannen en worden tijdens hun reis niet onevenredig belemmerd.

Reizigersinformatie

- Het klantoordeel over de reizigersinformatie zal gedurende de looptijd van de concessie stijgen tot de 20% best presterende concessies van Nederland.

Sociale veiligheid

- Het aantal incidenten zal jaarlijks niet stijgen ten opzichte van basisjaar 2006.
- Het klantoordeel over de sociale veiligheid zal gedurende de looptijd van de concessie niet dalen.

3 Uitwerking eisen en wensen

3.1 Algemeen

In hoofdstuk 2 zijn de beleidsdoelen beschreven die de provincie voor het openbaar vervoer heeft. Tevens is aangegeven op welke speerpunten de provincie wil inzetten en wat ze op dit vlak wil bereiken. In dit hoofdstuk zijn deze speerpunten vertaald naar eisen en wensen voor de aanbesteding. Daar waar geen aanvullende eisen en wensen zijn beschreven, is de vervoerder vrij om in te vullen op welke manier ze de beschreven doelstellingen wil behalen. Tenzij dit is aangegeven, gelden de eisen en wensen voor het gehele netwerk dat wordt aanbesteed. De provincie vraagt de vervoerder op basis van de doelstellingen, eisen en wensen een basisaanbod uit te brengen voor de start van de concessie.

Daarnaast brengt de vervoerder zijn visie uit op het openbaar vervoer in de betreffende concessiegebieden. De vervoerder vertaalt zijn visie naar *een marketingplan*, waarin hij aangeeft op welke wijze de vervoerder de aangegeven doelstellingen wil behalen. Het marketingplan beschrijft wat de vervoerder in de concessiegebieden wil bereiken wat betreft reizigersgroei en de verbetering van het imago en hoe hij dat wil bereiken. Het marketingplan is het overkoepelende plan voor alle verbetervoorstellen tijdens de concessieperiode. Zowel op het gebied van dienstregeling, als op het gebied van bijvoorbeeld tarieven, promotie en reizigersinformatie. Paragraaf 3.2 gaat in op de inhoud van het marketingplan.

De kaders waarbinnen het marketingplan en de hieruit voortvloeiende verbetervoorstellen dienen te passen, zijn meer specifiek uitgewerkt in de paragrafen 3.3 tot en met 3.13.

3.2 Marketingplan

3.2.1 Inleiding

De provincie Utrecht wil gedurende de gehele concessieperiode werken aan verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer. Zowel op het punt van (harde) kwaliteit als op het punt van imago. De concessiehouder wordt uitgenodigd om gedurende de concessieperiode verbeteringsvoorstellen te doen voor de verschillende aspecten van het openbaar vervoer, zoals toegankelijkheid, tarieven, reisinformatie en dienstregeling. Deze verbetervoorstellen zijn gebaseerd op een bij de inschrijving ingediend marketingplan. Voor de uitvoering van het marketingplan stelt de concessiehouder een periodiek marketingoverleg in. Aan dat marketingoverleg nemen deskundigen deel van of namens de provincie Utrecht en deskundigen van de vervoerders van beide concessies.

Het marketingplan van de inschrijvende vervoerder dient in ieder geval in te gaan op de volgende aspecten:

- kennis van de markt (zie 3.2.2.);
- visie op de verdere ontwikkeling van het product na de gunning (zie 3.2.3);
- inzet van marketinginstrumenten (zie 3.2.4.);
- de hiervoor benodigde middelen (zie 3.2.5);
- vormgeven van het marketingoverleg (zie 3.2.6.).

De kwaliteit van het marketingplan telt mee bij de beoordeling van de offerte. Dit betekent echter niet automatisch dat het marketingplan door de opdrachtgever wordt overgenomen. De opdrachtgever behoudt het recht voor om op het punt van de benodigde middelen en het vormgeven van het marketingoverleg wijzigingen in het voorstel van de vervoerder aan te brengen.

Ook ten aanzien van de verbetervoorstellen die voortvloeien uit het marketingplan mag de vervoerder er niet zondermeer van uitgaan dat deze verbetervoorstellen worden overgenomen. Het primaat voor het doen van voorstellen ligt bij de vervoerder. Echter wanneer de provincie zicht heeft op betere voorstellen, dan zal zij deze inbrengen in het marketingoverleg. De vervoerder kan verplicht worden om mee te werken aan de totstandkoming van de door de provincie ingebrachte voorstellen.

3.2.2 Kennis van de markt

De vervoerder geeft in zijn marketingplan aan welke huidige kennis hij van de relevante vervoersmarkt heeft en de inspanning die hij gedurende de concessie gaat verrichten om de relevante vervoersmarkt in kaart te brengen. De kennis van de markt vertaalt hij naar een aanpak om de doestellingen van de provincie, zoals deze genoemd zijn in hoofdstuk 2, te realiseren. De vervoerder geeft daarbij aan welke ontwikkeling van de doelstellingen tijdens de looptijd van de concessie hij nastreeft en welke doelstellingen hij eventueel daarbovenop nog gaat realiseren.

Het instellen van een gebruikerspanel om een beeld te krijgen van de wensen en behoeften ten aanzien van het openbaar vervoer wordt positief gewaardeerd.

3.2.3 Inzet van marketinginstrumenten

De vervoerder geeft op aan hoe en wanneer deze instrumenten ingezet worden om de in het plan genoemde doelstellingen te realiseren. Het gaat hier dus om de verbetervoorstellen na ingang van de concessie, dus de verdere verbetering van het product na implementatie van het basisaanbod per 14 december 2008. In het plan dient een onderbouwing te staan van inzet van de marketinginstrumenten. Het betreft de aspecten als netwerk, beschikbaarheid, dienstregeling, materieel, personeel, informatie, promotie, tarieven, enzovoorts.

3.2.4 Benodigde middelen

De provincie Utrecht heeft middelen ter beschikking om tijdens de looptijd van de concessie het marketingplan uit te voeren. De vervoerder geeft aan hoeveel geld hij nodig denkt te hebben voor zijn geplande inzet van de marketinginstrumenten tijdens de looptijd van de concessie. In het bestek zal richting worden gegeven aan de bedragen die de provincie hiervoor beschikbaar heeft. Aan deze bedragen kunnen geen rechten worden ontleend, maar deze zijn afhankelijk gemaakt van de goedkeuring van de voorstellen van de vervoerder door de concessieverlener.

3.2.5 Vormgeving van het marketingoverleg

De afspraken die in het marketingoverleg worden gemaakt zijn bindend. Het marketingoverleg is bedoeld om gezamenlijk met de vervoerder de doelen en inzet van marketinginstrumenten vast te leggen en de (financiële) bijdrage van de provincie hieraan. In dit overleg worden tevens afspraken gemaakt over de inspanningen van derden. In de offerte neemt de vervoerder het volgende op:

- visie op de organisatie van het marketingoverleg;
- competenties waarover deskundige voor het marketingoverleg beschikt;
- verwachtingen ten aanzien van de concessiehouder.

3.3 Netwerk

3.3.1 Inleiding

Het netwerk – het totaal aan routes en frequenties – draagt bij aan verschillende doelstellingen. Een minimale beschikbaarheid draagt bij aan de sociale doelstelling. Een netwerk met voldoende routes en hoge frequenties draagt bij aan een goede bereikbaarheid van woon- en werklocaties. Investerings in een extra kwaliteit van het netwerk dragen bij aan het oplossen van mobiliteitsknelpunten.

Bij de uitvraag van het netwerk aan de vervoerder staan drie begrippen centraal:

- de eisen;
- de wensen;
- het referentienetwerk.

De eisen

Aan het netwerk worden door de provincie *eisen* gesteld waar de vervoerder gedurende de gehele looptijd van de concessie aan moet voldoen.

In de eerste plaats zijn er eisen gesteld aan de *minimale beschikbaarheid*. Zie hiervoor paragraaf 3.3.2. Daarnaast zijn er *aanvullende eisen* gesteld voor frequenties en verbindingen. Zie hiervoor 3.3.3.

De wensen

De provincie streeft naar een vervoerproduct dat op een hoger niveau ligt dan als minimum is geëist. Paragraaf 3.3.4. gaat hier verder op in.

Het referentienetwerk

De eisen en wensen zijn uitgewerkt in een zogeheten "referentienetwerk". Het referentienetwerk is uitgangspunt voor de beoordeling van de aanbiedingen van de inschrijvende vervoerders. Het referentienetwerk is beschreven in paragraaf 3.3.5.

3.3.2 Eisen over de minimale beschikbaarheid

De minimale beschikbaarheid is vertaald in een gegarandeerde basiskwaliteit voor het lijngebonden openbaar vervoer. Met deze gegarandeerde basiskwaliteit hebben voldoende inwoners de gelegenheid om met het "normale" openbaar vervoer te reizen. Met het "normale" openbaar vervoer wordt het openbaar vervoer bedoeld dat volgens een vaste dienstregeling rijdt.

De uitgangspunten voor de basiskwaliteit zijn:

- bediening van alle kernen vanaf 800 inwoners, tenzij er in deze kernen geen vervoersvraag is
- de te bedienen kernen hebben een halte voor de lijnbus op maximaal 1 kilometer van het zwaartepunt van kern;
- bediening op weekdays van 07.00 tot 18.00 uur met een minimale frequentie van 1 rit per uur per richting;
- bediening op zaterdag van 09.00 tot 18.00 uur met een minimale frequentie van 1 rit per uur per richting.

Bijlage 2-1 geeft een overzicht met daarop de kernen met meer dan 800 inwoners. Voor kernen van meer dan 800 inwoners waar op dit moment geen openbaar vervoer volgens vaste dienstregeling is hoeft dit ook niet geboden te worden. Uiteraard mag de vervoerder de betreffende kernen wel bedienen wanneer hij dat vervoerkundig interessant vindt.

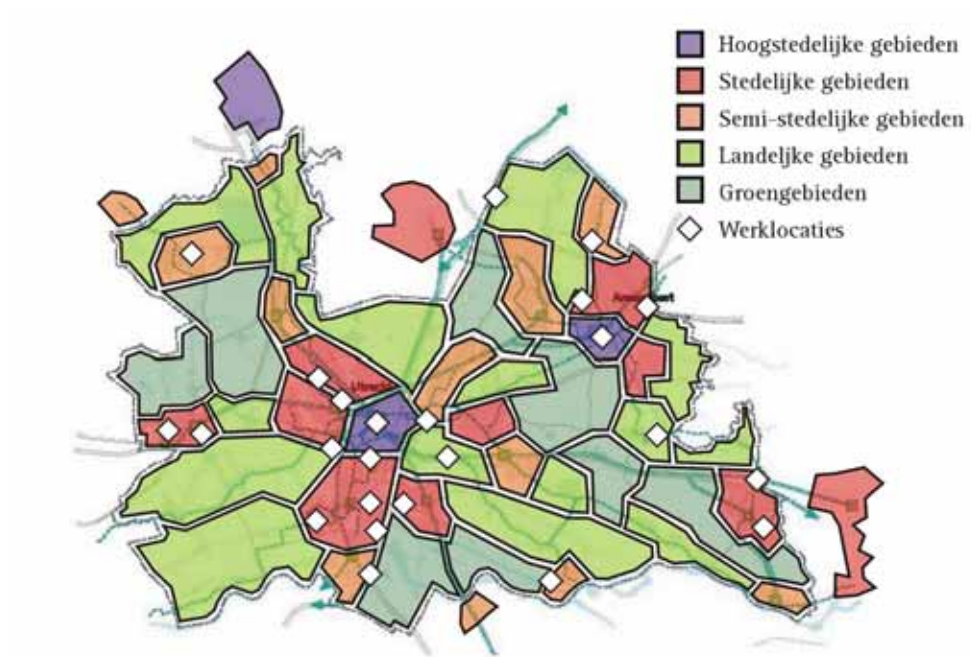
Wanneer een kern wordt bediend zal er een verbinding met het stedelijk knooppunt uit bijlage 2-1 geboden moeten worden. Deze verbinding heeft maximaal één (goede) overstap.

3.3.3 Aanvullende eisen

De eisen voor minimale beschikbaarheid zijn niet toereikend om de bereikbaarheidsdoelstellingen van de provincie te realiseren. In ieder geval zullen de huidige scholierenlijnen geëist worden. Daarnaast vereist een goed net van openbaar vervoer aanvullingen. Zowel op het punt van de *bedieningsperioden* (bijvoorbeeld openbaar vervoer op de zondagen en in de avonduren) als op het punt van hogere *frequenties* (bijvoorbeeld halfuurdiensten of zelfs kwartierdiensten op de drukke uren).

Gebiedstypologie

Hoe meer inwoners een kern of een wijk in de stad telt, hoe meer voedingsgebied er is voor het openbaar vervoer. Het ligt daarom voor de hand te differentiëren in eisen aan het openbaar vervoer op basis van het aantal inwoners en de bevolkingsdichtheid. Hiervoor is een gebiedstypologie ontwikkeld. De gebruikte gebiedstypologie is weergegeven in de navolgende afbeeldingen. Daarbij is onderscheid gemaakt in een typologie voor het streekvervoer en een gebiedstypologie voor het stadsvervoer van de stadsdienst Amersfoort.



figuur 1: gebiedstypologie voor het streekvervoer

De gebiedstypologie voor het stadsvervoer (Amersfoort) is opgenomen in bijlage 2-2.

Frequenties

Indien een kern of wijk meer dan 2.500 inwoners heeft, volstaat de minimale beschikbaarheid uit paragraaf 3.3.2. niet meer. Dan zal iedere kern of wijk moet worden bediend met een frequentie die overeenkomstig is het gebiedstype waar de kern of wijk toe behoort. Bij deze benadering wordt er dus niet geredeneerd vanuit de werkelijke vraag naar het openbaar vervoer, maar ook naar de vraag die mag worden verwacht op basis van aantal inwoners en de bevolkingsdichtheid. Er zijn vijf categorieën, waarbij iedere categorie verwijst naar een bijbehorend vervoersprofiel. In dit vervoersprofiel is de onder andere de minimale bediening van de kern of wijk vastgelegd.

De 'kaders van voor de concessieverlening' geven eisen voor de frequentie in de spits. In dit PvE zijn de eisen voor de frequentie verder uitgewerkt tot de navolgende tabellen:

Gebiedstypologie	maandag-vrijdag			zaterdag		zondag	
	spits	dal	avond	Dag	avond	dag	avond
Groengebieden	1	1		1			
Landelijke gebieden	2	1		1		1	
Semi-stedelijke gebieden	4	2	1	2	1	1	1
Stedelijke gebieden	4	2	2	2	2	2	2
Hoogstedelijke gebieden	niet van toepassing voor busvervoer						

Frequenties behorende gebiedstypologie streekvervoer

Gebiedstypologie	maandag-vrijdag			zaterdag		zondag	
	spits	Dal	avond	dag	avond	dag	avond
Stedelijk ontsluitend	2	2	2	2	2	2	2
Stedelijk semi-verbindend	4	2	2	4	2	4	2
Stedelijk verbindend	4	4	2	2	2	2	2
Hoogstedelijke gebieden	niet van toepassing voor busvervoer						

Frequenties behorende gebiedstypologie stadsvervoer

Reistijd

Naast de minimale bediening is de reistijd een belangrijk kwaliteitsaspect voor de reiziger. Door de verschillende verbindingen en vervoerswijzen op een slimme manier te verknopen kan de reistijd voor sommige trajecten afnemen. De trein speelt daarbij ook een belangrijke rol. In ieder vervoersprofiel zijn waarden opgenomen zijn voor reistijden. Deze waarden zijn nu (nog) niet in alle gevallen haalbaar. Vandaar dat deze waarden geen eisen zijn maar streefwaarden.

Vervoersprofiel hoogstedelijke gebieden

- reistijd naar andere hoogstedelijke gebieden in de Randstad: < 45 minuten;
- reistijd naar andere stedelijke netwerken in Nederland: < 90 minuten.

Vervoersprofiel stedelijke gebieden

- reistijd naar het dichtstbijzijnde hoogstedelijke knooppunt: < 20 minuten;
- reistijd naar andere stedelijke knooppunten in dezelfde agglomeratie: < 30 minuten;
- reistijd naar andere stedelijke knooppunten in een andere agglomeratie in de regio: < 45 minuten.

Vervoersprofiel semi-stedelijke gebieden

- reistijd naar het dichtstbijzijnde hoogstedelijke knooppunt: < 40 minuten
- reistijd naar het dichtstbijzijnde stedelijke knooppunt: < 20 minuten;
- reistijd naar andere stedelijke knooppunten in dezelfde agglomeratie: < 30 minuten.

Vervoersprofiel landelijke gebieden

- reistijd naar het dichtstbijzijnde hoogstedelijke knooppunt: < 45 minuten;
- reistijd naar dichtstbijzijnde stedelijk knooppunt: < 30 minuten;
- regiotaxi verzorgt oppervlakteontsluiting.

Vervoersprofiel groengebieden

- reistijd naar dichtstbijzijnde stedelijk knooppunt: < 30 minuten;
- regiotaxi verzorgt oppervlakteontsluiting.

Verbindingen

Kernen moeten worden bediend door buslijnen met de bestemmingen waar de reiziger heen wil. Veel verbindingen komen voort uit de reistijden in de vervoersprofielen. Voor kernen waarvan de inwoners meer dan één oriëntatie hebben, zijn er ook verbindingen geëist naar andere kernen. Bijlage 2-1 geeft een overzicht van de verbindingen die worden geëist. Deze verbindingen dienen de frequenties te hebben die overeenkomstig zijn aan de vervoersprofielen voor het betreffende herkomstgebied.

Voorbeeld

De bovenstaande “spelregels” zijn aan de hand van een voorbeeld nader uitgewerkt:

Voorbeeld: Woudenberg

- Woudenberg is een kern van meer dan 800 inwoners. Dit betekent er in ieder geval openbaar vervoer met de gegarandeerde basiskwaliteit moet worden aangeboden. Dit zijn de urdiensten op maandag tot en met zaterdag.
- Woudenberg telt ook meer dan 2.500 inwoners. Dit betekent dat de kern in aanmerking komt voor de aanvullende frequenties.
- Woudenberg hoort tot het gebiedstype “landelijke gebieden”. Dit houdt in:
 - o Een bediening met twee bussen per uur in de spitsuren;
 - o Een bediening met één bus per uur tijdens de daluren en op zaterdag en zondag overdag;
 - o Reistijd naar dichtstbijzijnde hoogstedelijk knooppunt (= Amersfoort): minder dan 45 minuten;
 - o Reistijd naar dichtstbijzijnde stedelijk knooppunt (= Amersfoort): minder dan 30 minuten;
- Voorts dient Woudenberg volgens het overzicht uit bijlage 2 een verbinding te hebben met:
 - o Amersfoort
 - o Veenendaal-De Klomp
 - o Zeist
- Deze verbindingen dienen de frequenties te hebben overeenkomstig het vervoersprofiel die bij Woudenberg behoort; 2 x per uur in de spitsuren en 1x per uur in de dal en op zaterdag en zondag overdag.

3.3.4 Wensen

De provincie Utrecht wenst een beter vervoersproduct dan minimaal geëist. De eisen geven een garantie voor een minimale beschikbaarheid. De wensen zorgen er vooral voor dat het netwerk een zodanig kwaliteit krijgt dat de reizigers die nu nog niet met het openbaar vervoer reizen dit bij een beter aanbod dan geëist wel gaan doen. De doelstellingen die in het Strategisch Mobiliteitsplan Provincie Utrecht (SMPU) over de frequenties zijn vastgelegd komen daaraan tegemoet. Op dit moment wordt slechts in 40% van de gevallen voldaan aan de frequentiedoelstellingen uit het SMPU.

In het bestek zullen de wensen voor de hogere frequenties concreet worden gemaakt. Bij het formuleren van deze wensen is het SMPU richtinggevend.

In ieder geval worden in deze wensen de ontsluiting van nieuwe woongebieden (Amersfoort-Vathorst, Veenendaal-Oost) en het intensiveren van de busverbindingen in de spitsuren opgenomen.

Naast de hogere frequenties worden wensen voor extra verbindingen geformuleerd, zoals lijnen naar werkgelegenheidsgebieden.

3.3.5 Referentienet

Het referentienetwerk is uitgangspunt voor de beoordeling van de aanbiedingen van de inschrijvende vervoerders wat betreft de *routes* van het openbaar vervoer.

Het referentienetwerk is ten opzichte van de huidige dienstregeling op een aantal punten aangepast. De voornaamste aanleidingen voor deze wijzigingen zijn:

- de bediening van Amersfoort-Vathorst;
- de opname van de voormalige lijnen van de Bestuur Regio Utrecht in de concessie Utrecht Oost;
- de afstemming van trein en bus op de trajecten van Randstadspoor.

Het referentienetwerk is richtinggevend voor de inschrijving van de vervoerder. De vervoerder mag echter van het referentienetwerk afwijken. Daarbij zijn de aanbiedingen bij voorkeur beter dan het referentienetwerk. Wanneer een inschrijvende vervoerder het referentienetwerk aanbiedt, wordt de vervoerkundige kwaliteit beoordeeld met een rapportcijfer '6'. Wanneer de vervoerder kans ziet om verbeteringen op het referentienetwerk door te voeren, wordt dit beoordeeld met een hoger rapportcijfer. Verslechtingen leiden tot een lager rapportcijfer. Daarbij worden de plannen beoordeeld op de vervoerkundige kwaliteit van het netwerk. De referentienetwerken zijn opgenomen in bijlage 3.

Oppervlakteontsluiting

Met het referentienetwerk is een zo goed mogelijke afweging gemaakt tussen een goede oppervlakteontsluiting aan de ene kant en korte reistijden voor de trajecten tussen de verschillende kernen/wijken en de knooppunten aan de andere kant. Wanneer de vervoerder alternatieven voor het referentienetwerk aanbiedt, dient de vervoerder een vergelijkbare afweging te maken.

3.4 Dienstregeling

Bij de offerte dient de vervoerder een dienstregeling in die een uitwerking is van de eisen en wensen van het netwerk. Deze dienstregeling geldt als basisaanbod voor de concessie. Als onderdeel van zijn marketingplan kan de vervoerder jaarlijks op dit basisaanbod muteren. Bijvoorbeeld door beter in te spelen op de vervoersvraag. Bij het wijzigen van de dienstregeling volgt de vervoerder de procedures uit het bestek.

Meer specifiek worden er aan de dienstregeling de volgende eisen gesteld:

De vervoerder is verplicht gebruik te maken van de reeds aangelegde en in de toekomst door de concessieverlener aan te leggen of aan te wijzen infrastructuur specifiek bestemd voor openbaar vervoer, tenzij de vervoerder kan aantonen dat dit nadelig is voor de kwaliteit van het aanbod van openbaar vervoer:

- Voor de routevoering zijn de huidige busroutes en haltelocaties en/of de routes van het referentienetwerk maatgevend. Afwijkingen op de routes en haltelocaties zijn alleen toegestaan indien deze tot een kwaliteitsverbetering leiden. Indien een concessiehouder een afwijkende route wil rijden of andere haltelocaties wil hanteren, dient hij de reden daarvan te motiveren.
- Vraagafhankelijke ritten zijn niet toegestaan.
- De vervoerder dient te zorgen voor een eenduidig en helder dienstregelingschema, met ieder uur (nagenoeg) dezelfde vertrek- en aankomsttijden en een regelmatige ritinterval.
- Hoewel de concessieverlener streeft naar zo groot mogelijke uniformiteit in het vervoeraanbod is het toegestaan aparte dienstregelingen te hanteren voor werkdagen, zaterdag, zondagen, landelijk erkende feestdagen en koopavonden. Ook het gebruik van een aparte dienstregeling voor bijvoorbeeld schoolvakanties of tijdens grote periodieke evenementen is toegestaan.
- Vakantiedienstregelingen mogen maximaal gedurende acht weken per jaar van toepassing zijn.
- Van groot belang zijn de aansluitingen tussen bussen onderling en tussen bus en trein. In het bestek zullen voor de verschillende overstapknoppunten eisen aan de aansluitingen worden gesteld. De dienstregeling van de vervoerder zal aan deze eisen moeten voldoen, tenzij hij kan aantonen dat de eisen tegenstrijdig aan elkaar zijn (bijvoorbeeld: de aansluiting in zowel stad A als in stad B is niet te realiseren, er zal een keuze tussen één van beiden gemaakt moeten worden). De mate waarin een vervoerder ten aanzien van de in dit artikel genoemde aspecten de juiste keuze heeft gemaakt is medebepalend voor de vervoerkundige beoordeling van de offertes. Tijdens de concessieperioden legt de vervoerder de keuze voor aan de provincie.

3.5 Dienstuitvoering

De vervoerder zal, voor zover hij hierop aangesproken kan worden, ervoor moeten zorgen dat de dienstregeling wordt uitgevoerd zoals die door de vervoerder is afgesproken. Daarbij is het van belang dat:

- alle ritten worden uitgevoerd
- de ritten op tijd rijden
- er voldoende (zitplaats) capaciteit wordt aangeboden

Het stellen van normen voor de kwaliteit van de dienstuitvoering heeft tot doel om een bepaalde kwaliteit van de dienstuitvoering te borgen. De vervoerder wordt geprikkeld om op dit punt beter te presteren dan de minimum eisen. De aspecten als zitplaatskans en stiptheid zijn onderdeel van onderzoek naar de klantwaardering. Aan de uitkomsten van dit onderzoek is een systematiek van bonus en malus gekoppeld.

Het uitvoeren van alle ritten

In beginsel zullen alle ritten uit de dienstregeling gereden moeten worden. In de praktijk kunnen er ritten uitvallen. In het bestek zullen definities worden opgenomen over wanneer een rit is uitgevallen, Bij rituitval die voorzien kan worden (zoals bij werkzaamheden aan weg) dient de vervoerder de reizigers tijdig te informeren over tijdstip, alternatieve routes en uitstapplaatsen. Bovendien dient de vervoerder, indien dat fysiek mogelijk en zinvol is, voor eigen rekening voor vervangend vervoer te zorgen. Bij rituitval die niet voorzien kan worden (zoals calamiteiten) dient de vervoerder zich maximaal in te spannen om de dienstuitvoering zo spoedig mogelijk te herstellen.

Zoals in paragraaf 4.2.2 is aangegeven kan de vervoerder gunningspunten verwerven met een goed uitgewerkt voorstel voor een 'geld terug regeling'

Op tijd rijden

Van de vervoerder wordt verwacht dat de dienstregeling reële rijtijden bevat (niet te krap, niet te ruim). Bussen rijden op tijd als ze binnen een marge van 1 minuut voor en 3 minuten na de in de dienstregeling vermelde tijd langskomen. In het bestek zullen eisen worden gesteld over het percentage bussen dat op tijd moet rijden. Het niet halen van deze norm kan gesanctioneerd worden met een malus. Indien de concessieverlener binnen een bepaald jaar herhaaldelijk constateert dat aan de punctualiteiteisen niet wordt voldaan is de concessieverlener bevoegd om de concessie eenzijdig te beëindigen.

Aanbod voldoende capaciteit

De vervoerder mag geen passagiers bij de bushalte laten staan tenzij het voertuig vol is. Om te voorkomen dat passagiers bij de halte blijven staan zet de vervoerder materieel in met een capaciteit die toereikend is voor de vervoersvraag op verschillende momenten en plaatsen. Specifieke eisen over zitplaatskans worden in het bestek uitgewerkt. Indien op een specifieke rit de capaciteit van het ingezette voertuig regelmatig onvoldoende is dient de vervoerder voor eigen rekening structureel extra capaciteit te bieden.

De provincie zal in het bestek terughoudend zijn in het toestaan van 8-persoonsbussen op lijndiensten.

3.6 Materieel

De provincie sluit met haar beleid aan bij het rijksbeleid om het openbaar vervoer beter toegankelijk en milieuvriendelijker te maken. Om op dit punt een flinke stap vooruit te zetten, stelt de provincie Utrecht hoge eisen voor toegankelijkheid en milieu.

Toegankelijkheid

Op alle dienstregelingritten zet de vervoerder semi-lagevloermaterieel in. Minibussen dienen een vergelijkbare toegankelijkheid te hebben. Al het materieel is rolstoeltoegankelijk, inclusief spitslijnen. Scholierenlijnen en versterkingsbussen hoeven niet rolstoeltoegankelijk te zijn. Voorts dienen de bussen die geschikt zijn voor vervoer van meer dan 8 personen voldoende ruimte te bieden voor rolstoelen, buggy's en kinderwagens. Eisen hierover worden in het bestek uitgewerkt.

Milieu

Bij de start van de concessie zal een gedeelte van het dienstregeling gereden moeten worden met bussen die voldoen aan de EEV-norm. Bussen die aan de EEV-norm voldoen gelden als bijzonder milieuvriendelijke voertuigen (Enhanced Environmentally friendly Vehicle = EEV). Op dit moment zijn er aardgasbussen op de markt die aan de EEV-norm voldoen. Ook komen er dieselbussen op de markt die aan de EEV-norm voldoen. De inzet van EEV-bussen geeft een forse milieuverbetering ten opzichte van de huidige euro-3 bussen met roetfilter die nu doorgaans in de concessiegebieden worden ingezet.

De inzet van EEV-bussen heeft het meeste effect in de gebieden waar de meeste busbewegingen zijn en waar de luchtkwaliteit kwetsbaar is. Hier is dat Amersfoort. Door de stadsdienst Amersfoort worden jaarlijks 47.000 buskilometers per vierkante kilometer gereden. Dit gebeurt juist in het stedelijk gebied dat, wat betreft de luchtkwaliteit, kwetsbaar is. In het landelijk gebied van de provincie Utrecht worden jaarlijks slechts rond de 5.000 buskilometers per vierkante kilometer geproduceerd.

Met het oog hierop worden bij de start van de concessie EEV-bussen geëist op:

1. De Stadsdienst Amersfoort, Stadsdienst Soest en de agglomeratielijnen rond Amersfoort en Soest (de huidige lijnen 70 en 76).
2. De sterke streeklijnen (30' -diensten of meer) en het gedeelte van de stadsdienst Woerden dat met grote bussen wordt gereden.

Vervolgens loopt de uitbreiding van de inzet van EEV-bussen in twee fasen:

1. Binnen enkele jaren na de start van de concessie zal de vervoerder de inzet van EEV-bussen moeten uitbreiden naar de zwakkere regionale streeklijnen (uurdiensten) en de stadsdienst Veenendaal.
2. Tenslotte zullen EEV-bussen ingezet moeten worden op de spitsdiensten en scholierenlijnen.

Ten aanzien van de doorloopsnelheid van de twee fasen worden eisen gesteld in het bestek. Als de vervoerder zelf een snellere doorloopsnelheid aanbiedt wordt dit als positief beoordeeld. Hiervoor kunnen gunningspunten worden verdiend. De provincie heeft een voorkeur voor aardgasbussen, hieraan worden eveneens gunningspunten toegekend. Daarbij geeft de provincie een extra subsidie voor de inzet van aardgasbussen.

Overige aspecten

Al het door de vervoerder in te zetten materieel dient tijdens de gehele concessieperiode te voldoen aan alle op dat moment geldende regelgeving en wetgeving.

De maximum leeftijd van de bussen gedurende enig moment van de concessie bedraagt 12 jaar. De gemiddelde leeftijd is hierbij 7,5 jaar. Voor minibussen bedraagt de maximum leeftijd 8 jaar.

Voertuigen dienen goed schoon en heel te zijn, zowel ten behoeve van de wervende uitstraling van het openbaar vervoer als ter voorkoming van vandalisme.

Ten aanzien van de uitrusting van het busmaterieel zullen er in het bestek nadere eisen worden opgenomen. Hierbij zullen er specifieke comforteisen worden opgenomen voor spitsdienstena.

Het is de vervoerder toegestaan om reclame op het voertuig aan te brengen mits dit niet aanstootgevend is, het uitzicht van de reiziger en personeel niet belemmert, geen gevaar oplevert voor de reiziger en het personeel en geen afbreuk doet aan de leesbaarheid en zichtbaarheid van lijnnummer- en bestemmingsaanduiding. Detailuitwerking hieromtrent volgt in het bestek.

De bedrijfsnaam en het bedrijfslogo dienen duidelijk op de voertuigen zichtbaar te zijn. Dat geldt ook voor ingehuurde voertuigen. Met het oog op een uniforme uitstraling is reclamevoering slechts toegestaan op een beperkt deel van het zijoppervlak van de voertuigen (detailuitwerking volgt in bestek). Daarbij wordt de mogelijkheid om het logo van de provincie Utrecht te voeren, positief gewaardeerd.

In alle voertuigen, met uitzondering van de 8-persoonsbus, dient een werkende omroepinstallatie aanwezig te zijn en dienen er schermen te zijn die de eerstvolgende halten aangeven.

Ten behoeve van de informatievoorziening naar de reizigers dienen de in te zetten voertuigen voorzien te zijn van lijnnummeraanduiding aan voor-, rechterzij- en achterkant en van bestemmingsaanduiding aan voor- en rechterzijkant.

Bussen dienen voorzien te zijn apparatuur (VETAG, VECOM, KAR) die de werking van prioriteitsvoorzieningen en/of reizigersinformatievoorzieningen ondersteunen. Dit geldt ook voor minibussen.

3.7 Personeel

Het personeel op de bus en bij de klantenservice is het visitekaartje van het bedrijf en draagt bij aan het imago van het openbaar vervoer. De vervoerder dient daarom zorg te dragen voor gekwalificeerd en gemotiveerd personeel, die aan de (wettelijk) vereiste opleidingen en vergunningen voldoet. De opdrachtgever hecht belang aan de volgende kwaliteiten:

- prettige rijstijl;
- zelfstandig kunnen rijden van routes;
- kennis om reizigers van voldoende informatie te voorzien;
- herkenbaar en representatief uiterlijk;
- sociale vaardigheden om informatie klantvriendelijk over te dragen en conflicten op te lossen;
- in staat zijn om service te verlenen die bijdraagt aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer;

De inschrijver dient in zijn offerte te beschrijven welke maatregelen hij neemt en welke procedures hij volgt om zijn personeel gemotiveerd en optimaal te laten functioneren. Hiervoor worden gunningspunten toegekend.

3.8 Sociale veiligheid

De vervoerder dient er voor te zorgen dat de reizigers veilig vervoerd worden en dat de rust en orde in het voertuig gehandhaafd blijven: de reizigers moet zich tijdens de reis veilig voelen. Ook het eigen personeel moet het gevoel hebben veilig te kunnen werken. Daarom is de vervoerder verplicht een gesloten in- en uitstapregime te hanteren. Bij eventuele calamiteiten in de voertuigen dient het personeel via een (stil)alarm direct alarm te kunnen slaan.

De vervoerder is verplicht mee te werken aan de gezamenlijke aanpak van overlast op 'probleemlijnen' door politie, justitie, sociale opbouworganisaties, gemeenten en eventuele derden. Het is een pré als de vervoerders zijn chauffeurs traint in de omgang met 'lastig' gedrag en het voorkomen daarvan.

Een deel van het grote materieel (bussen) dient te zijn voorzien van een camerasysteem voor het tegengaan en de aanpak van overlast op 'probleemlijnen'.

Bij het indienen van de offerte dient de vervoerder met een voorstel voor maatregelen te komen die de veiligheid van de reizigers en het personeel volgens de genoemde aspecten waarborgt en die ervoor zorgen dat het huidige niveau van veiligheidsbeleving door reiziger en personeel in ieder geval wordt gehandhaafd. Binnen het kader van het overkoepelende marketingplan zullen tijdens de concessieperiode maatregelen door de vervoerder verder worden uitgewerkt in een meerjarenplan sociale veiligheid. Dit plan wordt opgesteld samen met een eventuele andere vervoerder voor de andere concessie die onder verantwoordelijkheid valt van de provincie Utrecht.

De meer specifieke eisen voor sociale veiligheid zullen worden opgenomen worden in het bestek.

3.9 Informatie

3.9.1 Inleiding

De vervoerder dient de volgende informatie aan te leveren:

- reisinformatie ten behoeve van de reiziger;
- informatie ten behoeve van het netwerkmanagement;

De provincie Utrecht vindt het van belang dat de vervoerder de reizigers in het concessiegebied optimaal informeert. De vervoerder verdiept zich in de informatiewensen van de reiziger en geeft op basis daarvan aan hoe hij in de informatiebehoefte gaat voorzien. Hierna zijn de minimale eisen genoemd waaraan de informatie moet voldoen. Daarnaast zijn een aantal wensen genoemd die bijdragen aan een positieve beoordeling. De vorm mag - voorzover hier niet nadrukkelijk eisen geformuleerd zijn - naar eigen kennis en inzicht ingevuld en uitgebreid worden. De vervoerder kan bij de gunning punten verdienen als deze zijn informatievoorziening aantoonbaar stoelt op kennis uit specifiek op dit onderwerp toegesneden marktonderzoek.

Daarnaast dient de vervoerder informatie aan te leveren ten behoeve van het centrale netwerkmanagement van de gezamenlijke overheden dat momenteel in ontwikkeling is.

Nadere specificatie vindt plaats in het bestek en gedurende de concessieperiode.

3.9.2 Beschikbaarheid van informatie

De vervoerder zorgt dat de informatie elk moment van de dag inzichtelijk is voor het publiek op de volgende plaatsen:

- internet
- in de bus
- op verkoop en informatiepunten
- op de halte

De reisinformatie dient minimaal 2 weken voor ingang van de betreffende dienstregeling zowel gedrukt als digitaal voor het publiek beschikbaar te zijn. De wens is om digitaal de informatie nog vroeger voor de reiziger beschikbaar te hebben. Naarmate de dienstregeling meer vroegtijdig gepubliceerd wordt levert dit gunningspunten op. De vervoerder verstrekt de informatie gratis op internet. Ook de overige informatie is bij voorkeur gratis. Daarnaast bestaat er een wens voor realtime informatie.

3.9.3 Inhoud van de informatie

De reiziger moet op basis van de digitale en schriftelijke informatie in staat zijn om:

- zijn reis te plannen in ieder geval voor de aan de concessie toebehorende lijnen, en ook aan de aansluitende lijnen, zowel onder normale omstandigheden als in bijzondere situaties zoals bij evenementen, stremmingen en omleidingen;
- aansluitende overstappen op treinen en bussen (ook van andere concessiegebieden) te plannen;

- een aansluitende reis met andere vormen van openbaar vervoer, zoals de regiotali te plannen;
- overig aansluitend voor- en natransport te plannen (te denken is hier aan informatie over fietsenstalling, fiets- en autoverhuur en parkeergelegenheid);
- vast te stellen of de bus en de halte toegankelijk zijn voor personen met een beperking;
- de prijs van zijn reis vast te stellen.

Verder moet de vervoerder duidelijk aangeven waar de reiziger terecht kan voor vragen en klachten. Ook moet hij de reiziger duidelijk informeren over de klachtenprocedure en de reisvoorwaarden.

In de bus moet de reiziger in staat zijn om vast te stellen welke lijn het betreft, wat de bestemming van de lijn is en wat de eerstkomende halte is. Het vermelden van de verwachte aankomsttijd op overstaphalten en eindhalte is wenselijk. Deze informatie dient zoveel mogelijk voor (kleuren)blinden, slechtzienden en doven toegankelijk te zijn. Voor de informatie bij de halten heeft de opdrachtgever samen met de Bestuur Regio Utrecht ontwerpen gemaakt. Een technische beschrijving van deze informatie zal in het bestek worden opgenomen. De concessiehouder is verplicht om de informatie volgens deze technische beschrijving te leveren.

3.9.4 Toegankelijkheid

Alle informatie dient voor een zo groot mogelijke groep (kleuren)blinden, slechtzienden en doven toegankelijk te zijn. Hierbij wordt in elk geval voldaan aan normen die op het moment van verschijnen van de informatie gangbaar zijn. Daarnaast dient de informatie zodanig opgesteld te zijn dat deze toegankelijk is voor personen met een verstandelijke beperking of een (slechte) beheersing van de Nederlandse taal. Hierbij kan gedacht worden aan het gebruik van pictogrammen.

3.9.5 REISinformatiegroep

De concessiehouder stelt actuele gegevens over de dienstregeling en dienstuitvoering in geschikt dataformaat ter beschikking aan informatiediensten zoals de REISinformatiegroep of diens opvolgers. De concessiehouder mag hiervoor geen afzonderlijke kosten in rekening brengen.

3.9.6 Dynamische informatie bij halten en knooppunten

De concessiehouder dient er rekening mee te houden dat de provincie Utrecht tijdens de aanbesteding van de concessie kan besluiten een Dynamisch Reizigers Informatie Systeem (DRIS, informatie over de feitelijke uitvoering van de dienstregeling) aan de reiziger aan te bieden. Om dit mogelijk te maken dient de vervoerder informatie aan te leveren over:

- de geplande dienstregeling;
- de afwijkingen daarvan bij de uitvoering (actuele dienstregeling).

Deze informatie dient de vervoerder gratis aan de concessieverlener (of een door deze aan te wijzen partij) beschikbaar te stellen volgens de hiervoor vastgestelde landelijke standaarden.

In het bestek worden nadere eisen gesteld aan DRIS. Of het systeem wordt ingevoerd is afhankelijk van een besluit in <datum> die voorafgaand is aan de publicatie van het bestek. Het besluit is openbaar.

3.10 Klantenservice

De vervoerder dient een klantenservice op te zetten waar reizigers op een zo eenvoudig mogelijk wijze terecht kunnen met klachten, opmerkingen en vragen. De vervoerder dient aan te geven op welke wijze zij de bereikbaarheid en laagdrempeligheid waarborgt. In elk geval dient de klantenservice telefonisch, per mail en per post bereikbaar te zijn. Ook dienen in het voertuig, bij fysieke klantenserviceloketten en op internet klachtenformulieren beschikbaar te zijn. De klachtenregistratie is bij voorkeur bij de vervoerder ondergebracht vanwege de korte lijnen tussen klant en vervoerder. Een goede registratie van de klachten worden gewaarborgd door certificering van de klantenservice. Indien de registratie of rapportage van de klachten naar oordeel van de provincie niet juist plaats vindt dan zal de klachtenregistratie bij een onafhankelijk orgaan neer worden gelegd.

De vervoerder dient aangesloten te zijn bij de landelijke geschillencommissie.

3.11 Vervoerbewijzen en tariefstelling

3.11.1 Vervoerbewijzen

OV-chipkaart

Concessiehouder heeft bij de start van de concessie een volledig functionerend OV-chipkaart systeem operationeel. Ook gedurende de concessieperiode is hij verantwoordelijk voor het goed functioneren van het systeem. In het bestek zullen nadere eisen worden uitgewerkt over de verkrijgbaarheid en de mogelijkheden van het opladen van de chipkaart.

De kosten van de invoering, productie, distributie, voorlichting en verkoop van de OV-chipkaart zijn in beginsel voor rekening en risico van de concessiehouder. Met dien verstande dat de kostprijs van de chipkaart zelf aan de reiziger mag worden doorberekend met een maximum van €7,50 per kaart gedurende de concessieperiode. Voorts mag voor de distributie een nog nader vast te stellen *handlingsfee* aan de reiziger in rekening worden gebracht. Afhankelijk van het invoeringsmoment van de chipkaart binnen de provincie Utrecht is er een migratiesubsidie voor de winnende vervoerder beschikbaar.

Nationale Vervoerbewijzen (NVB)

Bij start van de concessie zijn de Nationale Vervoerbewijzen (de strippenkaarten en sterabonnementen) nog twee weken geldig. Dit komt voort uit de beslissing van de Minister om het systeem van NVB uiterlijk per 1 januari 2009 buiten werking te zetten. Indien de chipkaart in deze regio niet is ingevoerd tijdens de huidige concessieperiode is de duale fase (de fase waarin zowel strippenkaart als OV-chipkaart geldig is) is 2 weken lang. De

concessiehouder dient bij zijn aanbieding met deze 2 weken rekening te houden en dient daarbij naast de OV-chipkaart ook de NVB te accepteren.

3.11.2 Tariefstelling

Na invoering van de OV-chipkaart stelt de provincie Utrecht een eigen tariefbeleid vast. Dit tariefbeleid wordt deels door landelijke afspraken tussen de overheden bepaald en deels ook regionaal bepaald. De concessieverlener is vrij om binnen de kaders van het tariefbeleid zelf invulling te geven aan de tarieven. In het tariefbeleid van de concessieverlener zal in ieder geval een maximumtarief worden opgenomen om de betaalbaarheid van het openbaar vervoer te waarborgen. Het tariefbeleid wordt uitgewerkt in het bestek.

De concessiehouder zal als onderdeel van de offerte een tarievenplan opstellen, dat onderdeel uitmaakt van het totale marketingplan. Deze telt mee in de beoordeling van de offerte. Daarbij is het van belang dat de vervoerder een tariefstructuur hanteert die op de juiste manier sturend is voor de totale mobiliteit. Dit betekent:

- het verleiden van automobilisten om voor het openbaar vervoer te kiezen;
- niet onnodig concurreren met de fiets;
- bevorderen van fiets als voor- en natransport van het OV.

Daarnaast vraagt de provincie Utrecht aan de inschrijvende vervoerders om optioneel de kosten van een aantal tariefacties in de offerte op te nemen. Het gaat hier met name om acties die uitgaan van een verregaande differentiatie van de OV-tarieven.

Gedurende de concessieperiode zal de concessiehouder zijn wijzigingen in tarieven en tariefacties jaarlijks in een tarievenplan vastleggen. Dit tarievenplan valt binnen de kaders van het tarievenbeleid van de concessieverlener. In het tarievenplan dient tevens een onderbouwing te worden opgenomen waarin wordt aangegeven wat de te verwachten effecten op de reizigersontwikkeling zijn.

De concessieverlener behoudt zich het recht om geen goedkeuring aan het tarievenplan van de vervoerder te geven.

3.11.3 Tariefacties

Voor zover er tariefacties zijn in concessiegebieden die door de lijnen van de provincie Utrecht worden aangedaan dienen deze door de vervoerder overgenomen te worden, tenzij de vervoerder aan kan tonen dat de kosten van deze acties buitenproportioneel zijn.

3.12 Overleg consumentenorganisaties

De vervoerder zal in ieder geval twee maal per jaar overleg voeren met het ROCOV. In dit overleg komen voor reizigers relevante onderwerpen aan de orde zoals de dienstregeling, tarieven en reisinformatie. In het bestek worden de eisen aan dit overleg uitgewerkt. Verder zal de vervoerder in ieder geval eenmaal per jaar overleg dienen te voeren met gemeenten over de voorgenomen wijzigingen in de dienstregeling.

3.13 Monitoring en managementinformatie

De provincie verzamelt informatie waarmee zij de uitvoering van de concessie en de ontwikkeling van de beleidsdoelstellingen monitored. Hiervoor heeft zij een monitorprotocol opgesteld waarin is vastgelegd op welke wijze de doelstellingen zijn vertaald naar indicatoren en op welke wijze deze gemeten en gerapporteerd dienen te worden.

De gegevens worden op de volgende wijze verzameld:

- uit de gegevens van het MIPOV;
- uit eigen onderzoek;
- uit gegevens aangeleverd door de concessiehouder, onder meer op basis van de OV-chipkaart.

Het monitorprotocol wordt bij het bestek gevoegd. De vervoerder dient de gegevens overeenkomstig het protocol aan te leveren. Op basis van de gegevens uit de monitoring wordt de bonus/malus toegekend (zie paragraaf 4.2).

3.14 Implementatieplan

De inschrijvende vervoerder dient als onderdeel van zijn offerte een implementatieplan in. In dit plan geeft hij aan op welke wijze en volgens welke planning hij denkt het door hem aangeboden product te gaan leveren. Het implementatieplan bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- te ondernemen acties door de concessiehouder waaronder overleg met de consumentenorganisatie(s);
- planning met mijlpalen;
- kritische paden;
- projectorganisatie;
- afstemming met andere concessiehouders (o.a. Regiotaxi);
- de vervoersvoorwaarden.

De provincie geeft een positieve waardering indien het materieel voor aanvang van de concessie beschikbaar is.

4 Financiën

In dit hoofdstuk worden de financiële aspecten rond de aan te besteden concessie nader belicht.

4.1 Inkomsten voor de vervoerder

Er is door de provincie voor gekozen om de vervoerder vrijheid geven in de productontwikkeling. Het marketingplan geeft o.a. voorstellen van de vervoerder om het aantal reizigers te laten stijgen en het imago te verbeteren. Daarbij past het dat de vervoerder ook de verantwoordelijkheid draagt voor de reizigersinkomsten.

Naast de reizigersinkomsten bestaan de inkomsten van de vervoerder voor een belangrijk deel uit een bijdrage van de provincie. De vervoerder zal uitgaan van de reizigersopbrengsten die hij denkt te kunnen realiseren en op basis daarvan zal hij de bijdrage offeren die hij van de opdrachtgever wenst te hebben.

De provincie stelt maximaal de volgende middelen ter beschikking voor beide concessies tezamen:

- voor de jaren 2009 en 2010: jaarlijks €22,2 miljoen voor de concessies, dit is inclusief de extra subsidie voor aardgasbussen;
- vanaf 2011 is jaarlijks €23,2 miljoen beschikbaar (inclusief extra subsidie voor aardgasbussen);
- gedurende de gehele concessieperiode is voor uitvoering van de marketingplannen bovendien jaarlijks €1,0 mln beschikbaar. De provincie bepaalt elk jaar aan de hand van de kwaliteit van de ingediende plannen welke activiteiten de vervoerder kan declareren en voor welke activiteiten derden worden ingeschakeld.

Deze bedragen zijn exclusief de ophoging van de BDU op grond van de lijnenruil van het BRU. Aan het concessiebudget wordt derhalve jaarlijks €1,4 miljoen toegevoegd.

Uitgangspunten voor de bijdrageverstrekking aan de vervoerders

De winnende vervoerder ontvangt de bijdrage die hij heeft geoffreerd voor de dienstregeling die per 14 december 2008 gaat rijden en eventueel door ons gekozen opties. Uitgevalen ritten worden niet vergoed.

De kosten voor buurtbussen zullen apart worden geoffreerd. De vervoerder moet de prijs voor alle kosten die met buurtbussen samenhangen offeren inclusief de nodige versterkingen. Deze prijs zal ook voor uitbreidingen/ opheffen van buurtbussen worden gehanteerd.

Latere uitbreidingen of inkrimpingen in de dienstregeling worden verrekend met de tarieven voor meer en minder werk; de zogenaamde mutatietarieven. Voor de mutatietarieven worden in het bestek nadere uitgangspunten geformuleerd.

Aanpassingen in de rijtijden leidt tot een mutatie in de hoeveelheid vervoer. Deze mutatie wordt - na instemming van de opdrachtgever - verrekend. Voor de provincie is het meest voordelig wanneer de snelheid van het busverkeer toeneemt, maar nadelig als de snelheid van het busverkeer afneemt. Extra kosten vanwege wegwerkzaamheden worden alleen vergoed als deze:

- niet ten laste van een nadeelcompensatiefonds van de wegbeheerder kunnen worden gebracht;
- zo omvangrijk en langdurig zijn dat een wijziging van de dienstregeling nodig is; dit ter beoordeling van de opdrachtgever.

Voorwaardelijke uitkering en bonus/malus

De laatste 5% van de bijdrage wordt pas uitgekeerd indien aan alle verplichtingen is voldaan. Als gedurende het jaar de vervoerder zijn verplichtingen niet nakomt (bijvoorbeeld levering van gegevens) dan wordt hij in gebreke gesteld. Als hij voor de afgesproken datum niet aan zijn verplichting heeft voldaan wordt de boete onherroepelijk op zijn subsidie voor dat jaar in mindering gebracht. De hoogte van de boete wordt per geval bepaald.

Daarnaast wordt de vervoerder geprikkeld goed te presteren door het toekennen van bonussen en malussen. De navolgende paragraaf gaat hier nader op in.

4.2 Bonussen en malussen

4.2.1 Bonussen

De vervoerder krijgt een bonus voor elke klantwaardering dat boven een nader te bepalen streefwaarde uitkomt. De bonus wordt verdubbeld als de klantwaardering aanzienlijk beter is dan de streefwaarde.

Er vindt twee keer per jaar een onderzoek naar de klantwaardering plaats. Daarbij wordt gemeten op de volgende aspecten:

- algemeen oordeel over de totale rit;
 - zitplaatskans;
 - netheid voertuig;
 - geluid in het voertuig;
 - rijstijl;
 - klantvriendelijkheid personeel;
- informatie bij instaphalte;
- informatie over vertragingen of andere problemen;
- stiptheid bij vertrek en aankomst;
- veiligheid tijdens de rit;
- zitcomfort.

Mogelijk zijn er nog andere aspecten die in aanmerking voor het bonus/malussysteem.

Deze aspecten zullen in het bestek worden uitgewerkt evenals het minimumcijfer voor de klantwaardering.

4.2.2 Malussen

De vervoerder krijgt een malus van voor elke klantwaardering die onder een nader te bepalen ondergrens uitkomt. Dit geldt voor dezelfde aspecten als genoemd bij de bonus. De malus wordt verdubbeld of verdriedubbeld voor elke klantwaardering die aanzienlijk lager ligt dan de ondergrens.

Naast het niet vergoeden van uitgevallen ritten geldt hier ook een malus voor. De malus bedraagt €250,- per uitgevallen rit. Om discussie te voorkomen tellen alle uitgevallen ritten mee, ook wanneer sprake is van overmacht.

Als niet wordt voldaan aan de stiptheidsnormen wordt – afhankelijk van de mate waarin de norm niet wordt gehaald- een malus op de subsidie in mindering gebracht. Dit geldt ook voor het niet voldoen aan de norm voor zitplaatskans. De hoogte van deze malussen worden in het bestek nader bepaald.

Bij uitgevallen ritten, bij niet voldoen aan de stiptheidsnorm en bij staanplaatsen daar waar dit niet aan de norm voldoet, wenst de opdrachtgever dat de vervoerder de reiziger compenseert via een '*geld terug regeling*'. De vervoerder kan gunningspunten verwerven met een goed uitgewerkt voorstel hiertoe. Bij een goed uitgewerkte regeling en implementatie daarvan vervallen de betreffende bepalingen voor de malussen.

5 Wijze van aanbesteden

5.1 Aanbestedingsvorm

In de Wet personenvervoer 2000 is vastgelegd dat de concessieverleners voor het openbaar vervoer de voorwaarden moeten scheppen waarbinnen de marktwerking gerealiseerd kan worden. In dat kader kiest de provincie Utrecht ervoor om per 14 december 2008 de concessies voor het openbaar vervoer in de provincie Utrecht te verlenen via openbare aanbesteding. Hierbij houdt de provincie – conform datgene dat is bepaald in de Wet personenvervoer 2000 – zich aan de openbare procedure van overheidsopdrachten in de dienstverlenende sector. Meer specifiek: de Europese richtlijn 2004/18 en het hieruit voortvloeiende Besluit Aanbestedingsregels voor Overheidsopdrachten (BAO).

5.2 Planning

De aanbestedingsprocedure kent de navolgende planning:

Activiteit	Moment
Einde inspraakprocedure / marktconsultatie	Week 2007-23 (01 juni 2007)
Bestuurlijke vaststelling definitief PvE	Week 2007-37 (tweede week september)
Opstellen bestek	Week 2007-23 t/m 2007-37
Bestuurlijke vaststelling bestek	Week 2007-42 (derde week oktober)
Publicatie	Week 2007-43 (vierde week oktober)
In ontvangst nemen offertes	Week 2008-05 (eerste week februari)
Beoordeling offertes	Week 2008-06 t/m week 2008-09
Bestuurlijke besluitvorming over gunning	Week 2008-11 (derde week maart)
Ingangsdatum concessie	Week 2008-51

5.3 Wijze van beoordelen

Uitsluitings- en gunningscriteria

Bij gunning na de openbare aanbesteding wordt gekozen voor de offerte(s) met de beste verhouding tussen prijs en kwaliteit. Belangrijk voor de juridische juistheid van de aanbesteding is dat een transparante procedure gevoerd wordt. De provincie zal daarom in het bestek duidelijk beschrijven welke criteria gehanteerd worden bij de beoordeling van zowel de inschrijvende partijen (uitsluitingcriteria) als de ingediende offertes (gunningcriteria). Uitgangspunt hierbij is dat de criteria zo veel mogelijk kwantificeerbaar zijn.

Het onderscheid tussen uitsluitingscriteria en gunningscriteria is belangrijk in het aanbestedingsproces. Toetsing aan de uitsluitingscriteria vindt plaats om vast te stellen of het inschrijvende vervoerbedrijf een betrouwbare zakenpartner is die continuïteit kan bieden bij de uitvoering van het vervoer. Pas nadat is vastgesteld dat een vervoerder aan de uitsluitingscriteria voldoet, vindt een beoordeling van de offerte plaats op basis van de ge-

formuleerde gunningscriteria. Deze beoordeling geeft een beeld van de inhoudelijke kwaliteit van de aanbidding.

Eisen en wensen

Bij aanbestedingen is het gebruikelijk om onderscheid te maken in eisen en wensen. Eisen zijn bepalingen waar de vervoerder altijd aan moet voldoen. Het lijkt een voordeel om veel eisen te stellen. Daarmee wordt voorkomen dat de vervoerder een andere aanbidding doet dan gewenst is. Wanneer er veel eisen worden gesteld bestaat echter het gevaar dat de eisen meer kosten dan de provincie beschikbaar heeft. Het gevolg is dat er minder of zelfs géén vervoerders inschrijven. De aanbesteding is in dat geval mislukt.

Vandaar dat er in deze aanbesteding voor wordt gekozen om een hoeveelheid eisen te stellen, waarvan realisatie ongeveer 80% van het beschikbare budget kost. Voldoen aan de eisen is echter niet voldoende: het wensbeeld voor de dienstverlening ligt op een hoger niveau dan dat er wordt geëist. Bovenop de eisen zijn er dan ook wensen geformuleerd, waarvoor de resterende 20% van het budget gebruikt kan worden. Wanneer een vervoerder aan de wensen voldoet, krijgt hij bij zijn beoordeling punten. De vervoerder met de meeste punten – lees: de vervoerder die de wensen het beste invult – wint de aanbesteding. Het invullen van de wensen is voor de vervoerder dus geen vrijblijvende zaak. Integendeel: de invulling van de wensen bepaalt de uitslag van de aanbesteding!

Bij de hier gekozen systematiek zal de toekomstige vervoerder:

- aan alle eisen voldoen;
- invulling geven aan verreweg meeste wensen, te beginnen met de belangrijkste (wat vraagt om een prioritering van de wensen);
- waarschijnlijk aan een beperkt aantal, minder belangrijke wensen, geen invulling geven.

5.4 Selectie- en gunningcriteria

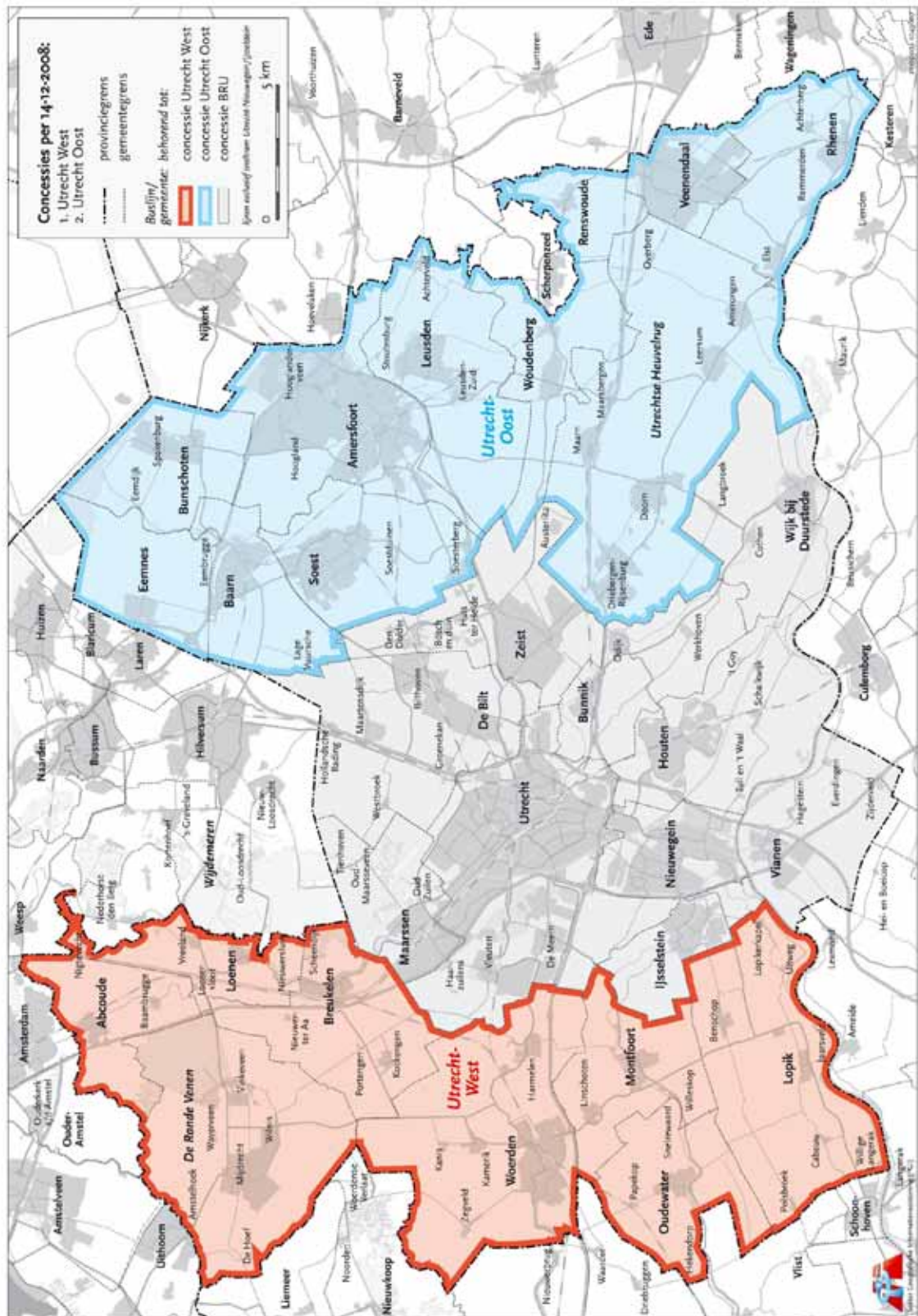
De bij een openbare aanbesteding horende selectiecriteria dienen in ieder geval te voldoen aan de eisen die worden genoemd in de Europese richtlijn 2004/18 en het hieruit voortvloeiende Besluit Aanbestedingsregels voor Overheidsopdrachten (BAO). Deze selectiecriteria zullen in het bestek worden genoemd. Voor wat betreft de gunningcriteria bij een openbare aanbesteding is gekozen voor het gunnen van de concessie(s) op basis van de economisch meest voordelige aanbieder(en). Dit betekent dat wordt gekeken naar de kwaliteit-prijs verhouding.

Weging

Ten behoeve van de toetsing van de offertes zal aan alle gunningcriteria een wegingsfactor worden toegekend. Criteria als het aantal aangeboden dienstregelingen (de 'hoeveelheid' vervoer) de kwaliteit van het alles overkoepelende marketingplan zullen daarbij zwaar wegen. De gunningcriteria zullen evenals de exacte weging in het bestek nader worden uitgewerkt. Vooralsnog zal de provincie daarbij de volgende criteria onderscheiden:

Belang	Gunningscriterium
***	Mate waarin en kwaliteit wensen van het vervoernetwerk zijn en aanvullingen hierop zijn aangeboden voor onder meer: <ul style="list-style-type: none">- routes- frequenties- bedieningsperiode
**	Marketingplan: <ul style="list-style-type: none">- kennis van de markt- visie op en samenhang tussen de in te zetten middelen- creativiteit en innovatie- fasering van de te behalen doelen- onderbouwing van de doelstelling en inzet van middelen- de visie op het marketingoverleg en rol concessiehouder;- tarievenplan- competenties deskundige
*	Kwaliteit van het materieel op onder meer de volgende punten: <ul style="list-style-type: none">- comfort- toegankelijkheid- snelheid invoering bussen met EEV norm
*	De wijze waarop de kwaliteit van het personeel wordt geborgd
*	Kwaliteit en verkrijgbaarheid van reizigersinformatie, waaronder het aanbieden van realtime informatie.
*	De wijze waarop de kwaliteit van de klantenservice en klachtenafhandeling wordt gewaarborgd en certificering van deze diensten.
*	Prijs van het aanbod voor zover dit onder het uitgevraagde bedrag blijft.
*	Aanpak waarborgen sociale veiligheid
*	Kwaliteit implementatie
*	De wijze waarop de kwaliteit van de dienstuitvoering wordt gewaarborgd

Bijlage 1: Indeling in concessiegebieden



Bijlage 2-1: Kernen, gebiedstypologie en voorgeschreven verbindingen

Utrecht - West

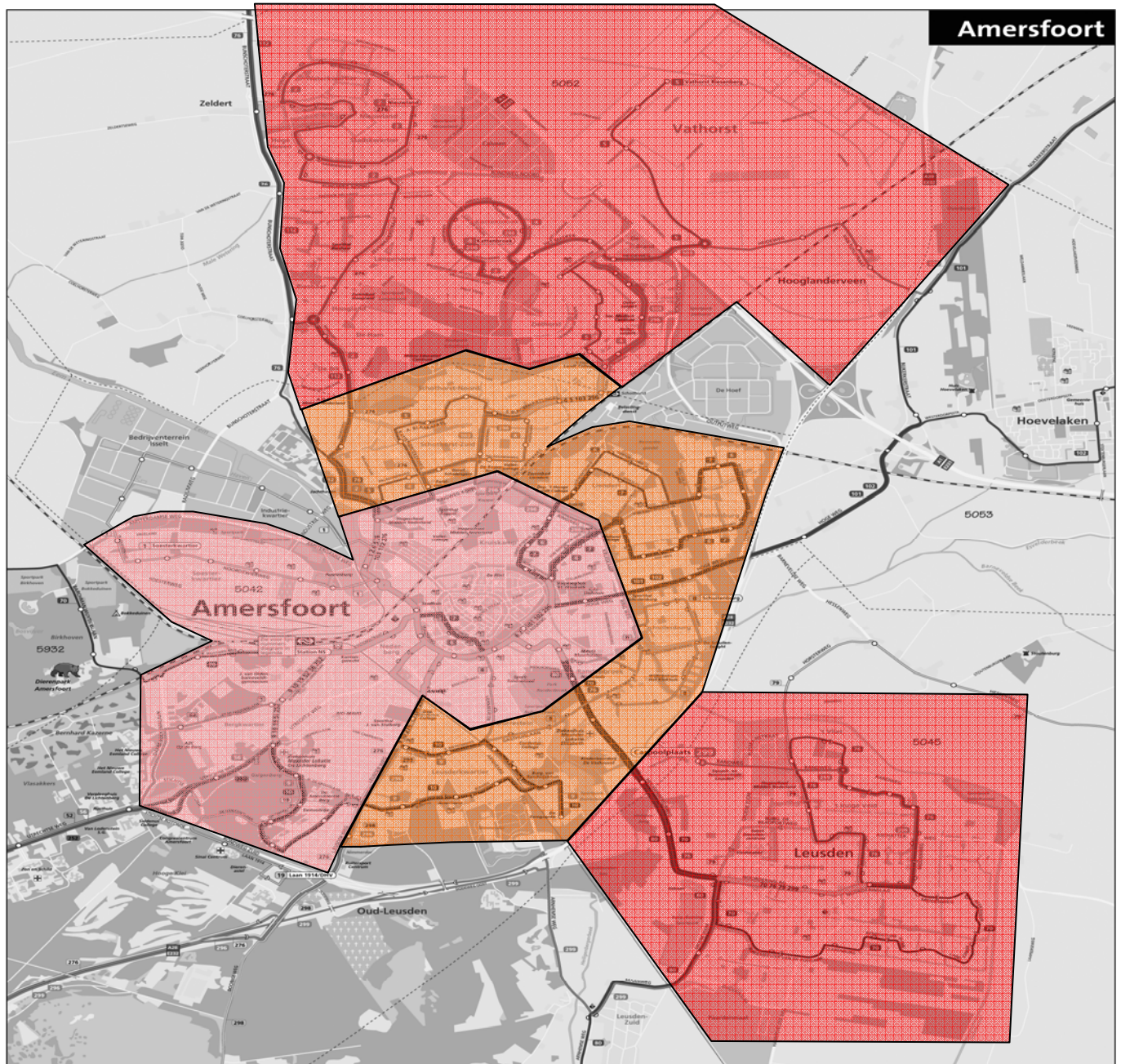
Kernen	Gebiedstypologie	Hoogstedelijk knooppunt	Stedelijk knooppunt
Nigtevecht	n.v.t., < 2500 inwoners		Amsterdam #
Abcoude	Semi-stedelijk gebied	Amsterdam #	Amsterdam #
Baambrugge	n.v.t., < 2500 inwoners		Amsterdam #
Vreeland	n.v.t., < 2500 inwoners		Station Hilversum
Vinkeveen	Semi-stedelijk gebied	Amsterdam # en Utrecht Centraal	Amstelveen busstation
Mijdrecht	Semi-stedelijk gebied	Amsterdam # en Utrecht Centraal	Amstelveen busstation
De Hoef	n.v.t., < 2500 inwoners	Amsterdam # en Utrecht Centraal	Amstelveen busstation
Wilnis	Semi-stedelijk gebied	Amsterdam # en Utrecht Centraal	Amstelveen busstation
Loenen	Landelijk gebied	Amsterdam # en Utrecht Centraal	Station Hilversum
Breukelen	Semi-stedelijk gebied	Utrecht Centraal	Utrecht Centraal
Kockengen	Groengebied	Utrecht Centraal	Station Woerden
Kamerik	Groengebied	Utrecht Centraal	Station Woerden
Zegveld	n.v.t., < 2500 inwoners		Station Woerden
Woerden	Stedelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Woerden
Harmelen	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Woerden
Linschoten	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Woerden
Montfoort	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Woerden
Oudewater	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Woerden
Benschop	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Nieuwegein Centrum
Lopik	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Nieuwegein Centrum
Polsbroek	n.v.t., < 2500 inwoners		station Gouda
Schoonhoven*	Semi-stedelijk gebied	Utrecht Centraal	station Gouda

Utrecht-Oost

Kernen	Gebiedstypologie	Hoogstedelijk knooppunt	Stedelijk knooppunt
Amersfoort	Stedelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal
Eemnes	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Hilversum
Eemdijk	n.v.t., < 2500 inw.		Amersfoort Centraal
Spakenburg	Semi-stedelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal
Bunschoten	Semi-stedelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal
Baarn	Semi-stedelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal
Soest	Semi-stedelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal
Leusden	Stedelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal
Soesterberg	Landelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal of Zeist (busstation of 't Rond)
Achterveld	Landelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal
Woudenberg	Landelijk gebied	Amersfoort Centraal	Amersfoort Centraal en Veenendaal-De Klomp
Maarn	Groengebied	Utrecht Centraal	Zeist busstation of 't Rond
Driebergen	Semi-stedelijk gebied	Utrecht Centraal	Zeist busstation of 't Rond
Doorn	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Zeist busstation of 't Rond
Langbroek	n.v.t., < 2500 inw.		Utrecht Centraal
Leersum	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Veenendaal C
Amerongen	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Veenendaal C
Overberg	n.v.t., < 2500 inw.		Station Veenendaal C
Elst	Landelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Veenendaal C
Rhenen	Semi-stedelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Veenendaal C en Wageningen, busstation
Achterberg	Groengebied	Utrecht Centraal	Station Veenendaal C en Wageningen, busstation
Veenendaal	Stedelijk gebied	Utrecht Centraal	Station Veenendaal C
Renswoude	Landelijk gebied	Utrecht Centraal of A'foort C.	A'foort Centraal, Veenendaal-De Klomp en Veenendaal Centrum
Austerlitz	n.v.t., < 2500 inw.		Zeist busstation of 't Rond
Scherpenzeel*	Landelijk gebied	Utrecht Centraal of Amersfoort Centraal	A'foort Centraal, Veenendaal-De Klomp en Veenendaal Centrum

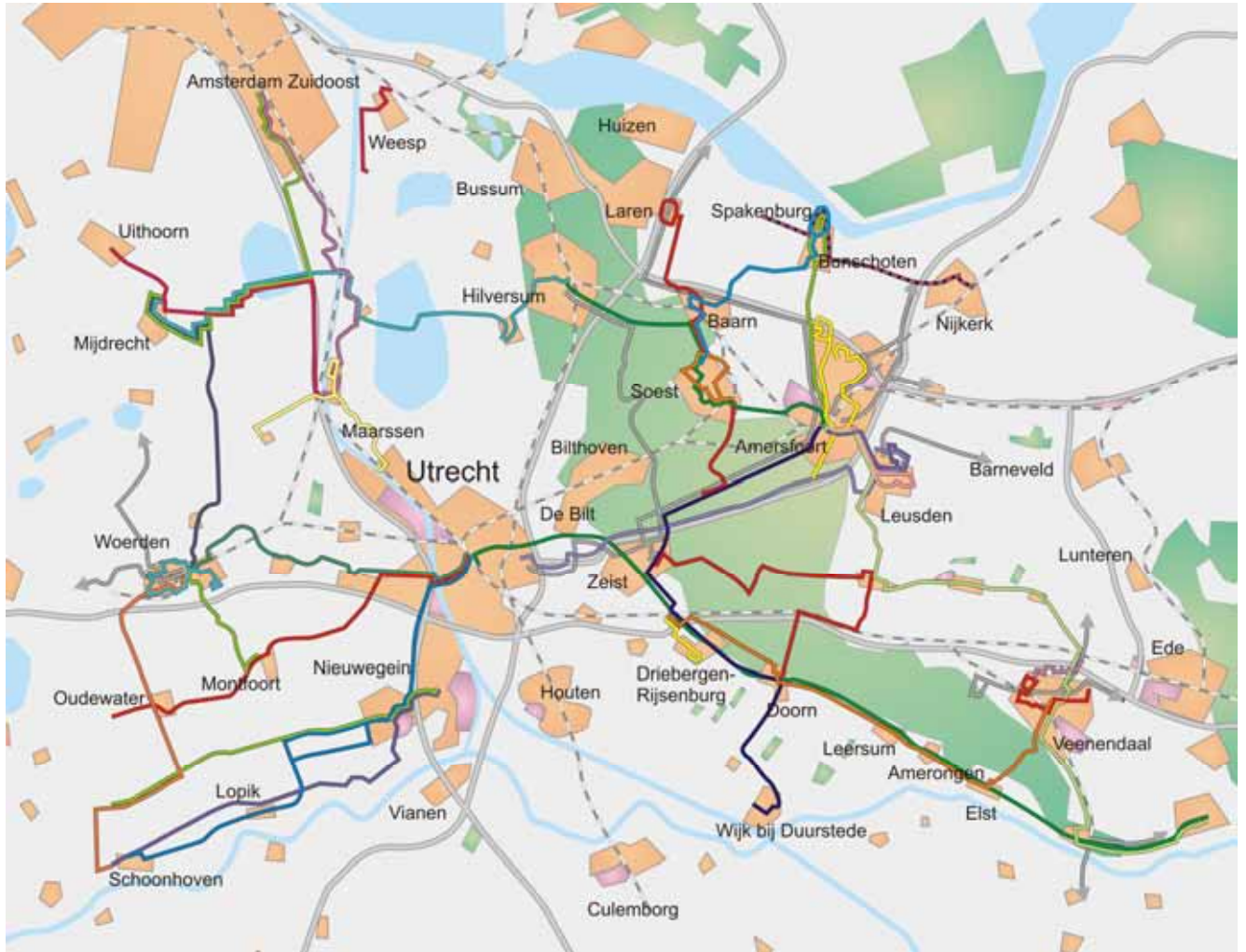
Bijlage 2-2: Gebiedstypologieën stadsdienst Amersfoort

Stedelijk ontsluitend	: o.a. Kruiskamp, Bergkwartier, Soesterkwartier
Stedelijk semi-verbindend	: o.a. Schothorst, Liendert, Rustenburg, Schuilenburg, Leusderkwartier
Stedelijk verbindend	: o.a. Zielhorst, Hoogland, Kattenbroek, Nieuwland, Vathorst, Leusden
Hoogstedelijke gebied	: Stadscentrum en hoofdstation (niet apart in kleur aangegeven)

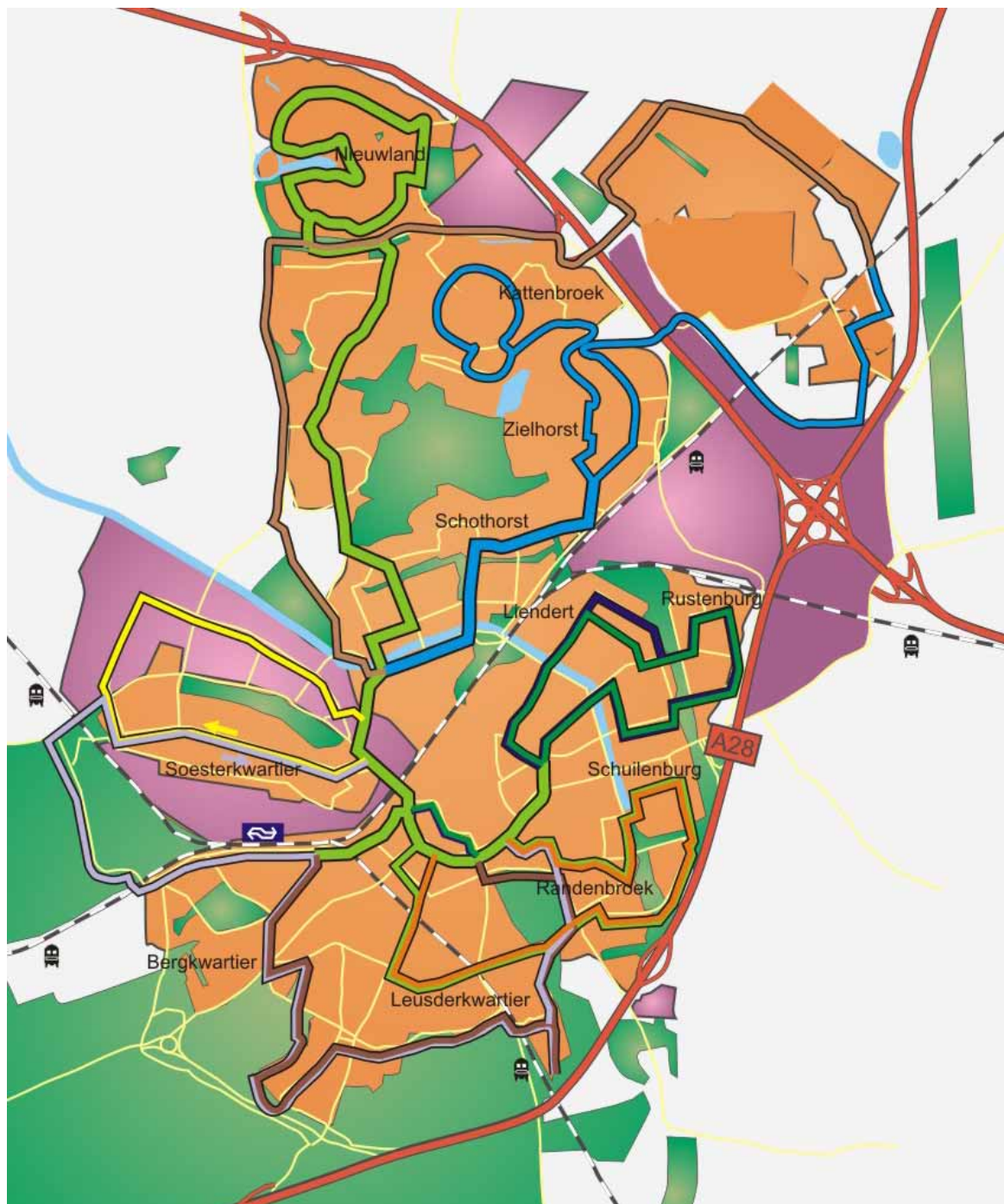


Bijlage 3: Referentienetwerken

Kaart 1: Referentienetwerk streeklijnen



Kaart 2: Referentienetwerk stadsdienst Amersfoort (variant 1)



Kaart 3: Referentienetwerk stadsdienst Amersfoort (variant 2)

