



Ontwerp Programma van Eisen IJssel-Vecht

4 september 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Hoofddopgaven voor het Openbaar Vervoer.....	5
1.3 Doelstellingen Concessies	6
1.4 Nieuw in de Concessie.....	6
1.5 Uitgangspunt van het PvE	7
2. Scope Concessie IJssel-Vecht.....	8
2.1 Afbakening concessie ijssel-vecht	8
2.2 Ontwikkelrol bij concessiehouder	10
2.3 Midterm review	12
3. Vervoerkundig aanbod	14
3.1 Opbouw OV-netwerk: indeling in A-, B- en C-lijnen.....	14
3.2 Minimumeisen bedieningstijden en frequenties	15
3.3 Ontwikkelruimte COncessiehouder	16
3.4 Vervoerkundige visie, Vervoerplan en Dienstregeling	17
3.5 Buurtbuslijnen.....	18
3.6 Scholierenlijnen	19
3.7 Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	19
3.8 Aansluitingen	20
3.9 Dienstregeling	20
4. Infrastructuur.....	21
4.1 Weginfrastructuur	21
4.2 Haltes	22
4.3 Laadinfrastructuur	23
4.4 Overige infrastructurele voorzieningen.....	24
5. Uitvoering Dienstregeling.....	25
5.1 Vervoergarantie.....	25
5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer	25
5.3 Punctualiteit.....	26
6. Materieel.....	27
6.1 Algemeen.....	27
6.2 Technische eisen	27
6.3 Transitie naar emissievrij Openbaar Vervoer	28
6.4 Toegankelijkheid	29
6.5 Uiterlijk en inrichting Voertuigen	30
6.6 Comfort en netheid	31

Inhoudsopgave

6.7 Buurtbussen	31
7. Reisinformatie	32
7.1 Beschikbaarheid reisinformatie	32
7.2 Inhoud reisinformatie.....	32
7.3 Reisinformatie op Haltes	33
7.4 Reisinformatie Voertuigen.....	33
7.5 Beschikbaarheid reisinformatie	34
7.6 Normen voor reisinformatiemiddelen	34
8. Productdragers, Tarieven en distributie	35
8.1 Algemeen.....	35
8.2 Nieuwe Productdragers	35
8.3 Reisrechten en Tarieven	36
8.4 Distributienetwerk.....	38
9. Personeel	40
9.1 Concessiehouder als werkgever.....	40
9.2 Personeel en reizigers	41
9.3 Social Return on Investment (SROI).....	42
10. Marketing en promotie	43
10.1 Merk en huisstijl	43
10.2 Communicatie	44
10.3 Begrijpelijke, toegankelijke informatie	46
10.4 Marketingstrategie en -plan.....	46
10.5 Promotie	47
11. Klantenservice, klachtenafhandeling en Reizigersinspraak	48
11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling.....	48
11.2 Reizigersinspraak.....	49
12. Sociale Veiligheid.....	50
12.2 Samenwerking.....	50
12.3 Visie en organisatie Sociale Veiligheid.....	51
12.4 Incidentenregistratie	51
12.5 Personeel betreffende Sociale Veiligheid.....	51
12.6 Cameratoezicht	52
12.7 Calamiteiten en terrorismebestrijding	52
13. Data en monitoring.....	53
13.1 Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens	53
13.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens.....	56
13.3 Relatie Concessiehouder en Concessieverlener	57
Bijlagen	60



Inhoudsopgave

Bijlage 1: Begrippenlijst	61
Bijlage 2: Uitlopers Concessie IJssel-Vecht	67
Bijlage 3: Te gedogen Lijnen uit aangrenzende concessies	70
Bijlage 4: Plancyclus.....	72
Bijlage 5: Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht	73
Bijlage 6: Lijnen die gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht uitstromen naar de concessie Rijn-Waal of Berkel-Dinkel	81
Bijlage 7: Lijnen die gedurende de looptijd van de concessie IJssel-Vecht instromen vanuit de concessie Lelystad	83
Bijlage 8: Lijnen categorie A definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht...	84
Bijlage 9: Lijnen categorie B definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht...	85
Bijlage 10: Lijnen categorie C definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht.	88
Bijlage 11: Procedure Vervoerplan	93
Bijlage 12: OV-knooppunten binnen de Concessie IJssel-Vecht.....	95
Bijlage 13: Overzicht CVV Automaten	96
Bijlage 14: Overzicht verkooppunten ritkaartjes	100
Bijlage 15: Overlegstructuren	109



1. Inleiding

1.1 AANLEIDING

De provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel gaan het Openbaar Vervoer¹ per Bus en deels per trein gezamenlijk aanbesteden in drie grote gebiedsconcessies: IJssel-Vecht, Rijn-Waal en Berkel-Dinkel. De vertrekpunten voor deze Concessies zijn opgenomen in de Nota van Uitgangspunten (NvU)². De eerste Concessie die wordt aanbesteed is de Concessie IJssel-Vecht.

Dit document, het Programma van Eisen (PvE), bevat de eisen die Gedeputeerde Staten van Flevoland, Gelderland en Overijssel (verder: de Concessieverleners) aan de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht stellen. Een goede uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht is niet alleen belangrijk voor Reizigers en de Concessieverleners, maar ook voor gemeenten, Consumentenorganisaties, concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.

1.2 HOOFDOPGAVEN VOOR HET OPENBAAR VERVOER

Het Openbaar Vervoer staat voor een aantal belangrijke opgaven die voortkomen uit de OV-visies van de drie provincies³, het Toekomstbeeld OV 2040⁴, het rapport Kracht van Oost⁵ (over de positie van de provincies Gelderland en Overijssel) en het traject Regionale kracht (in wording) van Flevoland. De provincies zien de volgende hoofdoopgaven:

Bereikbaarheid verbeteren

Het Openbaar Vervoer integreren in de reisketens van Reizigers, waarbij de nadruk verschuift van aanbodgericht Openbaar Vervoer naar flexibele, vraaggerichte (openbaar) vervoersvormen met goede Aansluitingen voor een betaalbare deur-tot-deur reis.

Kansen in de regio's benutten

Economische kerngebieden verbinden met snelle, frequente Lijnen (hoogwaardig Openbaar Vervoer) en regionale centra en middelgrote steden ontsluiten om de regionale economie te versterken.

Duurzaamheid verhogen

Landelijk is afgesproken dat het Openbaar Vervoer per Bus vanaf 2030 volledig emissievrij bij de uitlaat is en dat dit voor nieuwe Bussen die in een Concessie instromen al vanaf 2025 geldt⁶. De ambities van de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel op het gebied van duurzaamheid gaan verder dan de landelijke afspraken. Zo hebben de provincies afgesproken dat de stadsdiensten in Apeldoorn, Lelystad en Zwolle vanaf de start van de Concessie IJssel-Vecht emissievrij bij de uitlaat moeten zijn, met daarbij de verwachting dat vervoerders in hun Bieding toezeggingen zullen doen om een substantieel deel van het streekvervoer met Zero-emissievoertuigen uit te voeren. De provincies beschouwen de transitie naar emissievrij Openbaar Vervoer daarbij als belangrijke stap binnen de totale energieopgave waarvoor zij zich

¹ Kernbegrippen, zoals Openbaar Vervoer, zijn met een hoofdletter geschreven en met een beschrijving opgenomen in de begrippenlijst (zie Bijlage 1). Zo is duidelijk wat de Concessieverleners onder een kernbegrip verstaan.

² Nota van Uitgangspunten Concessies IJssel-Vecht, Rijn-Waal en Berkel Dinkel, vastgesteld door de Provinciale Staten van Flevoland, Gelderland en Overijssel op 23 en 30 mei 2018.

³ Mobiliteitsvisie Flevoland 2030, de Strategische Visie Mobiliteit Amsterdamse Regio.

⁴ Door de OV-sector opgesteld onder leiding van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

⁵ De Kracht van Oost-Nederland, een economische geografische analyse, januari 2017.

⁶ Deze opgave volgt uit het Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer.

Hoofdstuk 1 - Inleiding

gesteld zien en onderzoeken in dat kader verschillende mogelijkheden om deze transitie te versnellen.

1.3 DOELSTELLINGEN CONCESSIONS

Gegeven de hoofdpogaven hebben de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel in de NVU de volgende doelstellingen voor de Concessies geformuleerd:

1. De Concessies geven zo goed mogelijk invulling aan veranderende vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van Reizigers in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel;
2. De kern van de Concessies, zijnde een sterk en voor Reizigers en provincies betaalbaar Hoofdnetwerk, verder versterken om de toekomstvastheid van het Openbaar Vervoer te kunnen waarborgen;
3. De Concessies bieden ruimte voor de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe vervoervormen/mobiliteitsdiensten, om in veranderende vervoerbehoefden te kunnen blijven voorzien;
4. De Concessies maken het mogelijk landelijk overeengekomen afspraken over verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer (waar mogelijk) versneld te realiseren om de leefomgeving in de provincies verder te verbeteren.

1.4 NIEUW IN DE CONCESSION

Bij iedere aanbesteding van een Concessie moeten veel keuzes gemaakt worden als het gaat om de eisen waaraan de toekomstige Concessiehouder moet voldoen. Veel van de keuzes voor de aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht zijn *business as usual*; bij de aanbesteding van eerdere Concessies zijn vergelijkbare keuzes gemaakt. Op een aantal punten verschillen de gemaakte keuzes echter van eerdere aanbestedingen.

Samenvoeging Concessies

De Concessie IJssel-Vecht betreft een samenvoeging van vier concessies: Midden-Overijssel (deels), Veluwe (deels), Lelystad en IJsselmond. Net als deze concessies gaat het bij de Concessie IJssel-Vecht om een zogeheten gebiedsconcessie⁷. Hiervoor is gekozen omdat stads- en streeklijnen zo makkelijker zijn te integreren, veranderingen in het lijnennet eenvoudiger zijn door te voeren en de Concessiehouder beter invulling kan geven aan zijn ontwikkelrol.

Samenwerking Flevoland, Gelderland en Overijssel

De provincies kiezen voor een gezamenlijke aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht. Belangrijkste reden hiervoor is dat de provincies het belang van Reizigers voorop willen stellen door de reizigersstromen en niet de provinciegrenzen als vertrekpunt te nemen voor de concessie-indeling. Ook hebben de provincies gelijklopende OV-visies en werken ze al jarenlang samen⁸. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij niet alleen intensief met de drie Concessieverleners samenwerkt, maar ook met gemeenten, Consumentenorganisaties, concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessiegebieden en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.

Opbrengstverantwoordelijkheid Concessiehouder

Binnen de Concessie IJssel-Vecht is de Concessiehouder opbrengstverantwoordelijk. Een belangrijke overweging bij deze keuze is dat de opbrengsten voor een groot deel bestaan uit de vergoeding voor het Studenten-OV-product. Hierover maakt de Concessiehouder samen met andere vervoerders die in Nederland Openbaar Vervoer uitvoeren, afspraken met het ministerie

⁷ De provincies benoemen een gebied waarin de Concessiehouder het Openbaar Vervoer uitvoert. Dit in tegenstelling tot een *netwerkoncessie*, waarbij de provincies precies vastleggen welke Lijnen de Concessiehouder moet aanbieden. Overigens worden de inliggende spoorlijnen apart aanbesteed.

⁸ Op het gebied van concessieverlening werken Flevoland en Overijssel al samen. Het cluster OV Oost verzorgt al jaren het concessiebeheer van Flevoland, Gelderland en Overijssel.



Hoofdstuk 1 - Inleiding

van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (MinOCW); de Concessieverleners hebben hier geen invloed op. Daarnaast hebben geïnteresseerde vervoerders tijdens de marktconsultatie⁹ aangegeven bij voorkeur zelf de opbrengstverantwoordelijkheid te dragen. Deze verantwoordelijkheid past ook bij hun positie als commerciële marktpartij. Deze keuze vereist wel dat de Concessiehouder ook voldoende ontwikkelruimte krijgt, zodat hij zijn expertise kan aanwenden om het Openbaar Vervoer optimaal te laten aansluiten op de vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van Reizigers.

Flexibiliteit en tussentijdse bijstelling

De Concessieverleners bieden ruimte voor het ontwikkelen en aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten buiten de Concessie door marktpartijen. Tegelijkertijd willen de Concessieverleners Reizigers en de Concessiehouder zekerheid bieden over de omvang van het Openbaar Vervoer. Een goede balans tussen flexibiliteit en zekerheid is belangrijk. De Concessie IJssel-Vecht biedt daarom begrensde ruimte voor tussentijdse bijstelling en ontwikkeling. De Concessiehouder kan in zijn Ontwikkelplan (zie paragraaf 2.2) en Vervoerplan (zie paragraaf 3.4) voorstellen doen voor de ontwikkeling van drie categorieën busverbindingen (zie paragraaf 3.1). Zo blijft het vervoeraanbod afgestemd op de vervoerbehoefden van Reizigers.

Introductie van een nieuw Merk

De Concessieverleners kiezen ervoor om het Openbaar Vervoer in de drie provincies onder een nieuwe merknaam¹⁰ in de markt te zetten, te beginnen met de Concessie IJssel-Vecht. Eén merknaam voor al het Openbaar Vervoer draagt bij aan de herkenbaarheid voor Reizigers. Omdat de provincies eigenaar van het Merk zijn, wordt voorkomen dat Reizigers bij een wisseling van Concessiehouder aan een andere merknaam moeten wennen.

1.5 UITGANGSPUNT VAN HET PVE

Uitgangspunt voor dit PVE is een 'ademende' Concessie die de Concessiehouder stimuleert om steeds zo goed mogelijk in de vervoerbehoefden van Reizigers te voorzien. Met functioneel omschreven eisen krijgt de Concessiehouder de ruimte om de (vervoer)kwaliteit die de Concessieverleners willen bereiken, te leveren en te verbeteren. De Concessieverleners dagen de Concessiehouder daarbij uit het Openbaar Vervoer te versterken en voor Reizigers aantrekkelijk te houden. In de hiernavolgende hoofdstukken worden de intenties per onderdeel van het PVE toegelicht.

⁹ Aanbesteding OV-concessies Flevoland/Gelderland/Overijssel 2020 e.v., Samenvatting Marktconsultatie

¹⁰ Omdat onderzoek naar de beoogde merknaam ten tijde van vaststelling van het ontwerp-PVE nog niet afgerond was, wordt in het ontwerp-PVE over Merk gesproken.

Hoofdstuk 2 - Scope Concessie IJssel-Vecht

2. Scope Concessie IJssel-Vecht

De Concessie IJssel-Vecht betreft het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer per Auto en Bus te verrichten in het Concessiegebied IJssel-Vecht. Naast de afbakening van het Concessiegebied inclusief Uitlopers, beschrijft dit hoofdstuk welke vormen van Openbaar Vervoer de Concessiehouder binnen het Concessiegebied moet gedogen. Alle vormen van vervoer die niet onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer vallen, waaronder Andere Mobiliteitsdiensten, behoren per definitie niet tot de Concessie.

Zoals in het vorige hoofdstuk aangegeven komt de ontwikkelrol bij de Concessiehouder te liggen. In paragraaf 2.2 is aangegeven wat de Concessieverleners in het kader van de ontwikkelrol van de Concessiehouder verwachten. Een belangrijk element hierbij is het vijfjaarlijkse Ontwikkelplan dat een belangrijk element bij de beoordeling van de Bieding respectievelijk de Midterm Review halverwege de Concessie IJssel-Vecht vormt (paragraaf 2.3).

2.1 AFBAKENING CONCESSIE IJSSEL-VECHT

Begin- en einddatum

Begin- en einddatum Concessie IJssel-Vecht	
2.1.1	De Concessie IJssel-Vecht start op 26 augustus 2020.
2.1.2	De Concessie IJssel-Vecht eindigt uiterlijk in december 2030 op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet (= trein) dan wel op een nader door de Concessieverleners te bepalen zondag in december 2030.

Concessiegebied IJssel-Vecht

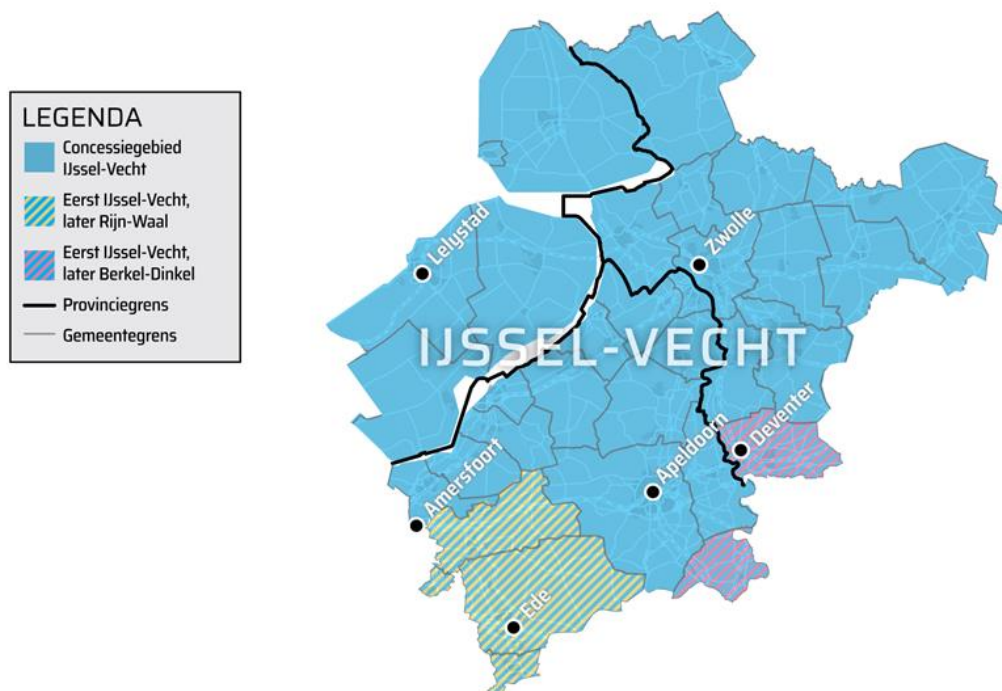
De Concessie IJssel-Vecht betreft een samenvoeging van (delen van) vier lopende Concessies, te weten de Concessies Midden-Overijssel (deels), Veluwe (deels), Lelystad en IJsselmond. Vanwege de verschillende einddata van deze Concessies en de verschillende startdata van de Concessies IJssel-Vecht, Rijn-Waal en Berkel-Dinkel, zal sprake zijn van een overgangperiode waarin delen aan de Concessie IJssel-Vecht worden toegevoegd dan wel overgaan naar de Concessies Rijn-Waal en Berkel-Dinkel. Onderstaande tabel geeft de verschillende overgangsmomenten tijdens deze periode weer. Figuur 2.1 toont het uiteindelijke Concessiegebied IJssel-Vecht zoals dat uiteindelijk resulteert.

Overgangperiode Concessie IJssel-Vecht	
13-12-2020 ¹¹	Toevoegen Concessie Midden-Overijssel (Gemeenten Dalfsen, Deventer, Hardenberg, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Staphorst en Zwolle)
13-12-2020	Toevoegen Concessie Veluwe (Gemeenten Apeldoorn, Barneveld, Brummen, Ede, Elburg, Epe, Ermelo, Harderwijk, Hattem, Heerde, Nijkerk, Nunspeet, Oldebroek, Putten, Scherpenzeel, Voorst, Wageningen en de wijk Zutphen-De Hoven)
31-12-2021	Lelystad
11-12-2022	Overgang zuidelijk Concessiedeel Veluwe naar Concessie Rijn-Waal (Gemeenten Barneveld, Ede, Nijkerk, Scherpenzeel en Wageningen)

¹¹ Omdat de huidige Concessie Midden-Overijssel op 25 augustus 2020 eindigt, onderzoekt de provincie Overijssel mogelijkheden om de tussenliggende periode te overbruggen.

Hoofdstuk 2 - Scope Concessie IJssel-Vecht

10-12-2023	Toevoegen Concessie IJsselmond (Gemeenten Dronten, Kampen, Noordoostpolder, Steenwijkerland, Urk, Zeewolde en Zwartewaterland)
10-12-2023	Overgang Concessiedeel Deventer e.o. naar Concessie Berkel-Dinkel (Gemeenten Brummen en Deventer)
14-12-2025	Toevoegen Lijn 656 (Doetinchem-Apeldoorn Fruytier)



Figuur 2.1 Concessiegebied IJssel-Vecht

Verwachtingen ten aanzien van de overgangperiode

2.1.3	De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan hoe hij deze overgangperiode invult als het gaat om de inzet van Personeel en Voertuigen (zie 2.2.7k)
2.1.4	Op Personeel dat is toe te wijzen aan Concessiedelen die tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht aan de Concessie worden toegevoegd dan wel overgaan naar een andere Concessie, zijn de wettelijke bepalingen ten aanzien van de overname van Personeel bij concessiewisselingen van toepassing.

Uitlopers Concessiegebied IJssel-Vecht

2.1.5	Naast het recht om Openbaar Vervoer per Auto en Bus binnen het Concessiegebied IJssel-Vecht te verrichten, omvat de Concessie IJssel-Vecht tevens het recht om Openbaar Vervoer per Auto en Bus naar omliggende concessiegebieden aan te bieden via de in Bijlage 2 genoemde routes (= de Uitlopers).
-------	---

Hoofdstuk 2 - Scope Concessie IJssel-Vecht

Gedoogplicht	
2.1.6	De Concessiehouder gedooft de volgende vormen van Openbaar Vervoer in het concessiegebied IJssel-Vecht, ook in geval van een wijziging van bedieningstijden en/of frequenties:
a.	Openbaar Vervoer per trein, personenvervoer over water en tijdelijk Openbaar Vervoer ter vervanging van dit Openbaar Vervoer;
b.	Openbaar Vervoer per Auto en Bus vanuit aangrenzende en inliggende concessiegebieden, zoals genoemd in Bijlage 3;
c.	Experimenten met Openbaar Vervoer uitgevoerd met zelfrijdende voertuigen.
2.1.7	De Concessieverleners kunnen op enig moment besluiten om delen van het door de Concessieverleners te verrichten Openbaar Vervoer (de C-lijnen, zie paragraaf 3.3) te vervangen door Andere Mobiliteitsdiensten, in welk geval deze Lijnen niet langer als Openbaar Vervoer worden aangemerkt en daarom niet langer deel uit maken van de Concessie. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij hieraan zijn medewerking verleent.

2.2 ONTWIKKELROL BIJ CONCESSIEHOUDER

Ontwikkelrol	
2.2.1	De Concessiehouder is binnen de in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en de overige Concessiedocumenten aangegeven kaders, verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht.
2.2.2	Alle kosten die voortvloeien uit de uitvoering van de ontwikkelrol, waaronder de uitvoering van door de Concessiehouder opgestelde plannen en voorstellen, komen voor rekening van de Concessiehouder, tenzij in de Financiële Paragraaf anders is vermeld.
2.2.3	Vanuit zijn ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten en betreft deze bij de (door)ontwikkeling van de Concessie IJssel-Vecht teneinde het Openbaar Vervoer, behorend tot deze Concessie, optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Stakeholders.
2.2.4	De Concessiehouder betreft de Concessieverleners, Reizigers en Stakeholders bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, behorend tot de Concessie IJssel-Vecht, en de afstemming hiervan op Andere Mobiliteitsdiensten.

Plancyclus	
2.2.5	Ter invulling van zijn ontwikkelrol stelt de Concessiehouder tweemaal een Ontwikkelplan op met een geldigheidsduur van vijf jaar. Het eerste Ontwikkelplan is een onderdeel van zijn Bieding.

Hoofdstuk 2 - Scope Concessie IJssel-Vecht

2.2.6	Uiterlijk in het laatste kwartaal van het vierde jaar van de Concessie biedt de Concessiehouder aan de Concessieverleners een nieuw/herzien Ontwikkelplan voor de laatste vijf jaar van de Concessie aan. De Concessieverleners stellen dit Ontwikkelplan vast.
2.2.7	De Concessiehouder beschrijft in zijn Ontwikkelplan:
a.	Welke sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen hij ziet met betrekking tot het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht;
b.	Zijn vervoerkundige visie (zie 3.4.1 en verder);
c.	Zijn visie op de realisatie van de doelen voor duurzaamheid, in het bijzonder de transitie naar Openbaar Vervoer dat volledig emissievrij is bij de uitlaat (zie 6.3.5 en verder);
d.	Zijn visie als het gaat om een circulaire uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht, in het bijzonder zijn bijdrage in de vorm van drie concrete maatregelen aan de ambities van de provincies op het gebied van circulaire economie;
e.	Zijn visie op communicatie met Reizigers voor wat betreft: - typen reisinformatie (zie 7.5.1) - inzet van communicatiekanalen en -middelen (zie 10.2.2). - het betrekken van Reizigers bij de doorontwikkeling van de Concessie (zie 11.2.2);
f.	Zijn Marketingstrategie (zie 10.4.1);
g.	Zijn visie op Tarieven en Reisproducten (zie 8.3.15);
h.	Zijn visie op Productdragers in relatie tot het distributienetwerk (zie 8.4.9);
i.	Bij de onderdelen b. tot en met h. de effecten die hij met de uitvoering van het Ontwikkelplan verwacht te bereiken en hoe deze effecten zich verhouden tot de doelen die de Concessieverleners met de Concessie IJssel-Vecht nastreven;
j.	Zijn visie op het samenwerken met en betrekken van vrijwilligers, zoals OV-ambassadeurs, leden van buurtbusverenigingen, de uitvoerders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het op peil houden van de deskundigheid van vrijwilligers en de wijze waarop hij indien nodig nieuwe vrijwilligers werft;
k.	Hoe hij omgaat met het gegeven dat de omvang van de Concessie gedurende de looptijd wijzigt met daarbij in ieder geval aandacht voor de aspecten Personeel, Voertuigen en de samenwerking met Stakeholders;
l.	Hoe hij de belangen van Reizigers en Stakeholders combineert met eigen korte en lange termijndoelen;
m.	Hoe hij de doorontwikkeling van de Concessie gaat uitvoeren en organiseren, rekening houdend met de aard en omvang van het Concessiegebied IJssel-Vecht en de diversiteit aan Stakeholders. De Concessiehouder beschrijft hierbij in ieder geval de samenstelling van het team dat de ontwikkelrol gaat uitvoeren (specialismen inclusief inzet uitgedrukt in fte's) en de afstemming met Stakeholders al dan niet binnen bestaande Ontwikkelteams. In Bijlage 15 is een overzicht van de bestaande overlegstructuren opgenomen.

Hoofdstuk 2 - Scope Concessie IJssel-Vecht

2.2.8	Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan de volgende plannen op: • Vervoerplan (zie 3.4.3); • Tarievenplan (zie hoofdstuk 8); • Marketingplan (zie hoofdstuk 10); • Jaarplan Sociale Veiligheid (zie hoofdstuk 12); • Concessiejaarplan (zie 2.2.10 en verder). In Bijlage 4 is een schema opgenomen met de uiterste oplevermomenten van deze plannen. Voor zover de plannen voor het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht geen onderdeel uitmaken van zijn Bieding stelt de Concessiehouder deze plannen tijdens de implementatieperiode van de Concessie op conform de planning in Bijlage 4.
2.2.9	De Concessiehouder biedt het Concessiejaarplan jaarlijks vóór 1 oktober ter toetsing aan de Concessieverleners aan.
2.2.10	De Concessiehouder gaat in het Concessiejaarplan in ieder geval in op:
a.	Een terugblik op de voorgaande periode met in ieder geval aandacht voor de aspecten OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers), tevredenheid onder Reizigers, Vervoeropbrengsten, de uitvoeringskwaliteit in termen van Punctualiteit en Rituitval, klachten en incidenten;
b.	De doelen voor het komende jaar waaronder een analyse van de klanttevredenheid (zie 13.2.6);
c.	De voortgang in de uitvoering van zijn Ontwikkelplan en welke onderdelen van het Ontwikkelplan hij het komende kalenderjaar gaat realiseren. Hij sluit hierbij aan op de planning in zijn Ontwikkelplan;
d.	Hoe hij het komend kalenderjaar de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling verder gaat verbeteren (waarbij aandacht voor de bijsturing bij Evenementen en wegwerkzaamheden);
e.	De voortgang op Social Return on Investment (SROI) (zie 9.3);
f.	De samenhang tussen het Concessiejaarplan en het Vervoerplan, Tarievenplan, Marketingplan en Jaarplan Sociale Veiligheid.

2.3 MIDTERM REVIEW

Midterm review	
2.3.1	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan een Midterm Review in 2025, waarbij de Concessieverleners beoordelen in hoeverre de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht heeft bijgedragen aan de realisatie van de doelen genoemd in paragraaf 1.3.
2.3.2	In de Midterm Review beoordelen de Concessieverleners in ieder geval de volgende zaken:
a.	De ontwikkeling in de klanttevredenheid (OV-klantenbarometer), het gebruik (reizigersaantallen en -kilometers) en de Vervoeropbrengsten per Lijn, per provincie en per categorie;

Hoofdstuk 2 - Scope Concessie IJssel-Vecht

b.	Het Ontwikkelplan voor de periode 2026-2030 als genoemd in 2.2.6;
c.	De uitvoeringskwaliteit en in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen voor aspecten die ook zijn opgenomen in de Boeteregeling: • Punctualiteit (zie 5.3); • Rituitval (zie 5.2); • klachtafhandeling (zie 11.1); • reisinformatie (zie hoofdstuk 7); • en informatieverstrekking (zie hoofdstuk 13).
d.	De wijze van doorontwikkeling van de Concessie IJssel-Vecht door de Concessiehouder en de samenwerking met Stakeholders, in het bijzonder met concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessies, aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en gemeenten;
e.	De realisatie van de in zijn Bieding aangeboden producten en diensten;
f.	De kwartaalrapportages en jaarlijks op te leveren plannen als het Concessiejaarplan, het Vervoerplan, het Tarievenplan, het Jaarplan Sociale Veiligheid en het Marketingplan;
g.	De invloed van externe ontwikkelingen op de realisatie van de KPI's en eventuele suggesties voor bijstelling van de KPI's;
h.	De effectiviteit van de Boeteregeling;
i.	De samenwerking tussen de Concessiehouder en de Concessieverleners.
2.3.3	Op basis van de uitkomsten van de Midterm Review kunnen de Concessieverleners, na overleg met de Concessiehouder, besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Paragraaf en bijlagen bij deze Concessiedocumenten te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen.

3. Vervoerkundig aanbod

Een belangrijk uitgangspunt voor de eisen aan het toekomstige OV-netwerk is de keuze om de verbindingen in drie categorieën in te delen¹². Reden voor deze driedeling is de flexibiliteit die de Concessieverleners zoeken om tijdens de looptijd van de Concessie het OV-netwerk aan te kunnen passen aan gewijzigde vervoersbehoeften, terwijl zij tegelijkertijd zekerheden aan Reizigers, Concessiehouder, gemeenten en andere Stakeholders willen bieden wat betreft de opzet en omvang van dat toekomstige OV-netwerk. Door drie categorieën Lijnen te onderscheiden waaraan verschillende eisen worden gesteld, worden beide doelstellingen bereikt. Op straat merken Reizigers overigens niets van deze driedeling. Zij reizen met Bus (of Auto), waarbij de ene Bus iets langer of vaker rijdt dan een andere, net als nu al het geval is.

De flexibiliteit moet ruimte bieden voor vernieuwingen in het aanbod aan vervoervormen/mobiliteitsdiensten die (nog meer) vanuit de vervoerbehoeften van Reizigers zijn opgezet (van aanbod- naar vraaggericht). Mede hierdoor kunnen de best passende vervoervormen/mobiliteitsdiensten er anders uitzien dan we tot nu toe gewend zijn.

De Concessieverleners verwachten in dat kader van de Concessiehouder dat hij een OV-netwerk aanbiedt dat zo goed mogelijk aansluit bij de vervoerbehoeften van Reizigers: Vaste Lijnen met op de vervoerbehoeften afgestemde frequenties op verbindingen/momenten waar veel vraag is, en passend, flexibel, vraaggericht Openbaar Vervoer op verbindingen/momenten waar minder vraag is. Belangrijk hierbij is een goede afstemming van het OV-netwerk met Andere Mobiliteitsdiensten.

Dit hoofdstuk bevat de minimeisen waaraan het OV-netwerk en de Dienstregeling in ieder geval moeten voldoen. Op basis van deze eisen stelt de Concessiehouder een concreet OV-netwerk en Dienstregeling op die zo goed mogelijk aansluiten op de vervoerbehoeften van Reizigers, in de zin dat zoveel mogelijk inwoners en bezoekers van het Concessiegebied IJssel-Vecht snel en gemakkelijk naar hun bestemming kunnen reizen.

3.1 OPBOUW OV-NETWERK: INDELING IN A-, B- EN C-LIJNEN

De Concessieverleners hebben de huidige Lijnen die (tijdelijk) tot de Concessie IJssel-Vecht gaan behoren in drie categorieën ingedeeld, te weten:

- A-lijnen: Sterke busverbindingen die samen met de treindiensten in de drie provincies (Hoofdrailnet en regionale treindiensten) en de sterke busverbindingen in de Concessiegebieden Rijn-Waal en Berkel-Dinkel een hoofdnetwerk binnen de drie provincies (gaan) vormen dat de belangrijkste (economische) kernen met elkaar verbindt. De A-lijnen blijven in principe tijdens de gehele looptijd van de Concessie IJssel-Vecht onderdeel van het OV-netwerk.
- B-lijnen: Busverbindingen waarmee op dit moment zoveel mensen reizen dat de Concessieverleners op dit moment verwachten dat deze busverbindingen gedurende de gehele looptijd van Concessie IJssel-Vecht in een substantiële vervoervraag zullen blijven voorzien.
- C-lijnen: Busverbindingen die:
 - nu niet optimaal aansluiten op de vervoerbehoeften van Reizigers waardoor deze Lijnen op dit moment minder intensief gebruikt worden,
 - beleidsmatig gezien een minder belangrijke functie binnen het OV-netwerk vervullen, en/of

¹² Nota van Uitgangspunten Concessies IJssel-Vecht, Rijn-Waal en Berkel Dinkel, vastgesteld door de Provinciale Staten van Flevoland, Gelderland en Overijssel op 23 en 30 mei 2018.

Hoofdstuk 3 - Vervoerkundig aanbod

- o op voorstel van de Concessiehouder dan wel op verzoek van de Concessieverleners aan het OV-netwerk worden toegevoegd (= nieuwe verbindingen).

Bijlage 5 bevat de indeling van de huidige Lijnen die (tijdelijk) tot de Concessie IJssel-Vecht gaan behoren in A-, B- en C-lijnen, inclusief kaartbeelden. Deze indeling vormt het uitgangspunt voor de eerste vijf jaar van de Concessie IJssel-Vecht. In het kader van de Midterm Review kunnen de Concessieverleners besluiten de indeling van Lijnen op basis van het Ontwikkelplan voor de tweede vijf jaar van de Concessie IJssel-Vecht aan te passen.

Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven maken enkele Concessiedelen, waaronder de stadsdiensten in Deventer en Ede, tijdelijk deel uit van de Concessie IJssel-Vecht, totdat zij overgaan naar de Concessie Rijn-Waal of de Concessie Berkel-Dinkel. Bijlage 6 bevat een overzicht van huidige Lijnen die op termijn naar deze Concessies overgaan en dus tijdelijk onderdeel zijn van de Concessie IJssel-Vecht. Voor deze Lijnen geldt het huidige aanbod als uitgangspunt bij start van de Concessie.

Daarnaast is er een beperkt aantal Lijnen dat gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht vanuit andere Concessies dan genoemd in hoofdstuk 2 aan de Concessie IJssel-Vecht wordt toegevoegd. Een overzicht van deze Lijnen is opgenomen in Bijlage 7. De Concessieverleners verwachten van de Concessiehouder dat hij te zijner tijd in het Vervoerplan een voorstel opneemt voor het aanbod op deze Lijnen na overgang.

3.2 MINIMUMEISEN BEDIENINGSTIJDEN EN FREQUENTIES

Voor iedere categorie Lijnen stellen de Concessieverleners minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties (zie tabel 3.1). De minimumeisen gelden in beide richtingen en in ieder geval bij start van de Concessie IJssel-Vecht. Bij de aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht dagen de Concessieverleners geïnteresseerde vervoerders uit om, uitgaande van de beschikbare subsidie, zo veel mogelijk extra's aan te bieden bovenop deze minimumeisen. De Concessieverleners hebben daarbij de ambitie om in ieder geval op de hoofdasen tussen de economische kerngebieden Openbaar Vervoer met een extra wervende uitstraling in termen van bijvoorbeeld frequenties, snelheid en Voertuigen te bieden (Hoogwaardig Openbaar Vervoer, HOV) en dit als productformule in de markt te zetten. De Concessiehouder wordt gevraagd aan te geven welke A-lijnen en eventueel B-lijnen hij onder deze productformule wil brengen, in welk geval hogere minimumeisen ten aanzien van de frequenties van deze Lijnen gelden (zie tabel 3.1).

Categorie	Werkdag			Zaterdag		Zondag
	Spits 6.30-9.30u en 15.00- 18.30u	Dal 9.30-15.00u en 18.30- 20.00u	Avond Na 20.00u	Overdag Tot 20.00u	Avond Na 20.00u	Dag
HOV	4x	2x	2x	2x	2x	2x
A	2x	2x	1x	1x	1x	1x
B	2x	1x				
C						

Tabel 3.1: Minimumeisen voor de bedieningstijden en frequenties

Ingeval de minimumeisen in tabel 3.1 hoger zijn dan de frequenties op de betreffende busverbinding op het moment van aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht, dan geldt laatstgenoemde frequentie als minimumeis voor de betreffende busverbinding bij de

Hoofdstuk 3 - Vervoerkundig aanbod

aanbesteding. Gedurende de looptijd van de Concessie kunnen de Concessieverleners in het kader van de vaststelling van het Vervoerplan besluiten om minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties aan te passen wanneer gewijzigde vervoerbehoefden van Reizigers daar aanleiding toe geven.

Naast de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties stellen de Concessieverleners bij de aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht eisen wat betreft de verdeling van het totale aanbod over de verschillende categorieën en provincies. Uit tabel 3.2 blijkt bijvoorbeeld dat de Concessiehouder bij start van de Concessie IJssel-Vecht een substantieel deel van zijn aanbod op C-lijnen moet inzetten, ook al gelden er met uitzondering van Buurtbussen en scholierenlijnen geen minimumeisen wat betreft de bediening van C-lijnen.

Provincie	%
Flevoland	≥ 26%
Gelderland	≥ 32%
Overijssel	≥ 32%
Totaal	90%
Categorie A	%
A	≥ 31%
B	≥ 35%
C	≥ 25%
Totaal	90%

Tabel 3.2: Verdeling aanbod bij start Concessie (huidige concessies Veluwe, Midden-Overijssel en IJsselmond)

3.3 ONTWIKKELRUIMTE CONCESSIEHOUDER

De ruimte die de Concessiehouder krijgt om zijn aanbod op de vervoerbehoefden van Reizigers af te stemmen verschilt per categorie Lijnen.

Ontwikkelruimte A-lijnen

Bijlage 8 bevat een tabel en kaartbeeld met de A-lijnen. De kaders die de Concessieverleners aan de Concessiehouder meegeven zijn voor de A-lijnen het meest strak, waardoor zijn ontwikkelruimte bij deze categorie het kleinst is. Deze verbindingen zijn namelijk (door middel van kaarten) in detail beschreven in beleidsdocumenten van de provincies, waardoor routes, Haltes en bedieningsperioden in verregaande mate vastliggen. De ontwikkelruimte van de Concessiehouder bestaat binnen deze categorie met name uit aanpassingen van de frequenties van de A-lijnen, zolang hij voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties zoals opgenomen in tabel 3.1.

Ontwikkelruimte B-lijnen

Bijlage 9 bevat een tabel en kaartbeeld met de B-lijnen. Voor de B-lijnen wordt het huidige Lijnennet als referentie voor het eerste jaar van de Concessie meegegeven. Dit betekent dat de Concessiehouder alle corridors die door één of meerdere B-lijnen bediend worden, moet blijven bedienen, maar dat hij het aanbod op deze corridors anders mag invullen om nog beter aan te kunnen sluiten bij de vervoerbehoefden van Reizigers. Bij de aanbesteding wordt aan Inschrijvers gevraagd op corridorniveau een OV-aanbod te doen dat zo goed mogelijk aansluit op de vervoerbehoefden van Reizigers en voldoet aan de minimumeisen zoals opgenomen in tabel 3.1. Na het eerste jaar van de Concessie kan de Concessiehouder in het Vervoerplan voorstellen opnemen voor aanpassingen van de bediening van corridors.

Ontwikkelruimte C-lijnen

Bijlage 10 bevat een tabel en kaartbeeld met de C-Lijnen. De eisen die de Concessieverleners aan C-lijnen stellen, zijn beperkt. Alleen voor Buurtbuslijnen en scholierenlijnen geldt een verplichting om deze Lijnen in ieder geval in het eerste jaar van de Concessie aan te bieden

Hoofdstuk 3 - Vervoerkundig aanbod

(zie paragrafen 3.5 en 3.6). Bij de aanbesteding wordt aan Inschrijvers gevraagd aan te geven welke C-lijnen zij nog meer aanbieden naast de verplichte C-lijnen. Tijdens de Concessie IJssel-Vecht krijgt de Concessiehouder volop mogelijkheden voor de doorontwikkeling van het aanbod aan C-lijnen. Daarbij zijn verschillende ontwikkelrichtingen denkbaar:

1. De Concessiehouder slaagt erin een C-lijn beter aan te laten sluiten op de vervoerbehoefden van Reizigers, in welk geval deze Lijn onderdeel blijft van de Concessie IJssel-Vecht, door:
 - a. van een C-lijn een sterke vaste Lijn te maken (en daarmee mogelijk een B-lijn) of;
 - b. op een C-lijn een toekomstvaste niet-lijngebonden en/of vraagafhankelijke OV-vorm te bieden.
2. Andere Mobiliteitsdiensten lijken beter bij de vervoerbehoefden van Reizigers aan te sluiten dan een vaste Lijn of niet-lijngebonden en/of vraagafhankelijke OV-vorm. De betreffende Concessieverlener kan in dat geval besluiten het aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten te stimuleren, in welk geval marktpartijen een aanbod kunnen doen.
3. Op een verbinding valt de vervoervraag (vrijwel) weg, bijvoorbeeld door de sluiting van een school. In dat geval kan de betreffende Concessieverlener besluiten de C-lijn op te heffen zonder dat hiervoor Andere Mobiliteitsdiensten in de plaats komen.

Met name voor de ontwikkelingen genoemd onder punt 2 en 3 geldt dat de regie hierop tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht bij de Concessieverleners ligt. Concreet betekent dit dat een besluit tot transitie of opheffing van een C-lijn door de betreffende Concessieverlener genomen wordt. Bij een besluit over een eventuele transitie naar Andere Mobiliteitsdiensten zullen de belangen van en samenwerking met Stakeholders nadrukkelijk worden meegewogen.

3.4 VERVOERKUNDIGE VISIE, VERVOERPLAN EN DIENSTREGELING

Vervoerkundige visie en Vervoerplan	
3.4.1	De Concessiehouder werkt als onderdeel van het Ontwikkelplan een vervoerkundige visie op de mobiliteit in het Concessiegebied IJssel-Vecht uit, in het bijzonder ten aanzien van:
a.	De invulling van A-, B- en C-lijnen, waaronder de locaties van OV-knooppunten en Tijdenhaltes (minimaal één per kern/wijk), en mogelijke ontwikkelrichtingen om deze Lijnen (nog) beter op de vervoerbehoefden van Reizigers af te stemmen;
b.	De afstemming van Lijnen met en aansluiting op het Hoofdrailnet, regionale treinverbindingen en te gedogen buslijnen zoals bedoeld in 2.1.6b;
c.	Het moment waarop de vervoerbehoefden van Reizigers beter ingevuld kunnen worden met Andere Mobiliteitsdiensten dan met C-lijnen;
d.	De afstemming van het Openbaar Vervoer op (nieuwe) Andere Mobiliteitsdiensten en de rol van de Concessiehouder hierin;
e.	De aansluiting van het Openbaar Vervoer op auto en fiets;
f.	Ontwikkelingen in het aanbod van Lijnen die tijdelijk deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht en Lijnen die later aan de Concessie IJssel-Vecht worden toegevoegd en hoe betreffende gemeenten en andere Stakeholders bij deze veranderingen worden betrokken ¹³ ;

¹³ Deze eis geldt alleen voor het eerste Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Bieding.

Hoofdstuk 3 - Vervoerkundig aanbod

g.	Openbaar Vervoer in bijzondere omstandigheden, zoals Evenementen (niet zijnde extra speciaal evenementenvervoer), Extreme (weers)omstandigheden of Overmacht (protocollen);
3.4.2	Op basis van zijn vervoerkundige visie ontwikkelt de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht het OV-netwerk door en betreft daarin ten minste de volgende aspecten:
a.	Beoordeling van het OV-netwerk als het gaat om aantallen Reizigers, routevoering Lijnen, Aansluitingen en uitvoering van de Dienstregeling;
b.	Nieuwe (ruimtelijke) ontwikkelingen en aanpassingen in de (weg)infrastructuur;
c.	De wensen van de Concessieverleners en Stakeholders.
3.4.3	De Concessiehouder dient jaarlijks in het kader van de (door)ontwikkeling van het OV-netwerk en als uitwerking van de vervoerkundige visie een Vervoerplan ter vaststelling bij de Concessieverleners in. Het Vervoerplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
a.	Een concreet Lijnennet en bijbehorende Dienstregeling voor het betreffende dienstregelingjaar;
b.	De wijzigingen die hij in de Dienstregeling wil doorvoeren ten opzichte van de Geldende Dienstregeling als het gaat om lijnvoering, te bedienen Haltes, OV-knooppunten en Tijdenhaltes, frequenties, bedieningstijden, in te zetten typen Voertuigen en hun capaciteit, en de afstemming met en aansluiting op het Hoofdrailnet, regionale treindiensten, te gedogen buslijnen zoals bedoeld in 2.1.6b, Andere Mobiliteitsdiensten, auto en fiets.
c.	De Concessiehouder beschrijft bij iedere wijziging de verwachte effecten als het gaat om de aansluiting op de vervoerbehoefden van Reizigers, de inzet van Dienstregelingen en Dienstregelingkilometers en het gebruik van het Openbaar Vervoer.
3.4.4	De Concessiehouder volgt bij het opstellen van zijn jaarlijkse Vervoerplan de procedure zoals beschreven in Bijlage 11.

3.5 BUURTBUSLIJNEN

Buurtbuslijnen	
3.5.1	De Concessiehouder neemt de Buurtbuslijnen conform het Protocol Buurtbus op in het Vervoerplan dat onderdeel is van zijn Bieding.
3.5.2	Na overleg met de Concessiehouder, de betreffende uitvoerder en betrokken gemeenten, kunnen de Concessieverleners besluiten om gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht Buurtbuslijnen toe te voegen of te beëindigen.
3.5.3	De Concessiehouder stelt in overleg met de betreffende uitvoerder de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op.
3.5.4	De Concessiehouder handhaaft in het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht de Dienstregeling van de Buurtbuslijnen zoals bedoeld in 3.2.1 zoveel mogelijk. In overleg met de uitvoerder van de betreffende Buurtbuslijn mag de Concessiehouder vertrektijden van een

Hoofdstuk 3 - Vervoerkundig aanbod

	Buurtbuslijn aanpassen om goede Aansluitingen te bieden op andere Lijnen, het Hoofdrailnet of regionale treindiensten.
3.5.5	De Concessiehouder volgt het Protocol Buurtbus als het gaat om het faciliteren van en samenwerken met de betreffende uitvoerder tijdens de uitvoering van de buurtbuslijnen (zie ook hoofdstuk 6).

3.6 SCHOLIERENLIJNEN

Scholierenlijnen	
3.6.1	De Concessiehouder neemt alle scholierenlijnen zoals genoemd in Bijlage 9 en 10 op in het Vervoerplan dat onderdeel is van zijn Bieding.
3.6.2	Na overleg met de Concessiehouder, betreffende onderwijsinstelling en betrokken gemeenten, kunnen de Concessieverleners besluiten om gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht scholierenlijnen toe te voegen of te beëindigen.
3.6.3	De Concessiehouder stelt in overleg met de betreffende onderwijsinstelling de Dienstregeling voor scholierenlijnen op.
3.6.4	De Concessiehouder handhaaft in het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht de Dienstregeling van de scholierenlijnen zoals bedoeld in 3.6.3 zoveel mogelijk. In overleg met de betreffende onderwijsinstelling mag de Concessiehouder van een scholierenlijn aanpassen om deze af te stemmen op gewijzigde onderwijstijden en goede Aansluitingen te bieden op andere Lijnen, het Hoofdrailnet of regionale treindiensten.

3.7 VRAAGAFHANKELIJK OPENBAAR VERVOER

Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	
3.7.1	Met uitzondering van de A-lijnen, mag de Concessiehouder Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer ¹⁴ aanbieden om aan de eisen in dit hoofdstuk te voldoen.
3.7.2	Bij de introductie van of bij wijzigingen van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer onderbouwt de Concessiehouder in het Vervoerplan dat (een wijziging in) de opzet van het Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aansluit bij de vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van Reizigers (laagdrempelig en klantvriendelijk) en gaat daarbij ten minste in op:
a.	de aanmeldtijd: tot welk moment voor de vertrektijd van een Rit kunnen Reizigers zich aan- of afmelden;
b.	de wijze van aanmelden: via welke kanalen kunnen Reizigers zich voor een Rit kunnen aan- of afmelden en hoe past de Concessiehouder deze kanalen aan aan nieuwe ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht;
c.	de wijze van betalen: welke betaalmiddelen en Tarieven hanteert de Concessiehouder (met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 8);
d.	extra service: bijvoorbeeld het bevestigen van de aan- of afmelding voor een Rit en informatie bij vertragingen.

¹⁴ De Concessie kent nu één vraagafhankelijke openbaar vervoerconcept: Kolibrie.

Hoofdstuk 3 - Vervoerkundig aanbod

3.7.3	De Concessiehouder rapporteert de uitvoeringskwaliteit en het gebruik van het Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aan de Concessieverleners (met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 13).
-------	--

3.8 AANSLUITINGEN

Aansluitingen	
3.8.1	De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in Bijlage 12 benoemde OV-knooppunten, Aansluitingen tussen Lijnen behorend tot de Concessie IJssel-Vecht, het Hoofdrailnet en regionale treindiensten en vermeldt deze Aansluitingen in de Dienstregeling.
3.8.2	De Concessiehouder geeft in de Dienstregeling aan welke Aansluitingen hij garandeert, waaronder in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie IJssel-Vecht behoren, en waaruit deze garantie bestaat.
3.8.3	Na overleg met de Concessiehouder kunnen de Concessieverleners gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht OV-knooppunten toevoegen of laten vervallen.

3.9 DIENSTREGELING

Eisen aan de Dienstregeling	
3.9.1	Op basis van het door de Concessieverleners vastgestelde Vervoerplan stelt de Concessiehouder in ieder geval jaarlijks een Dienstregeling op waarvan de ingangsdatum samenvalt met de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling van het Hoofdrailnet, de zogenaamde UIC-datum.
3.9.2	De Concessiehouder mag tijdens de herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, meivakantie en zomervakantie van de middelbare scholen in de regio Noord of Midden een aangepaste Dienstregeling aanbieden om zo beter aan te kunnen sluiten op de vervoerbehoften van Reizigers, in het bijzonder scholieren en toeristen, tijdens die vakantie; dit onder de voorwaarde dat de aangepaste Dienstregeling voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties zoals opgenomen in tabel 3.1.
3.9.3	De Concessiehouder mag op Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag en de vrijdag daarna, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag en met Oud en Nieuw een aangepaste Dienstregeling hanteren; dit onder de voorwaarde dat de aangepaste Dienstregeling voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties zoals die gelden voor de zondag (zie tabel 3.1).
3.9.4	De Concessiehouder geeft in zijn informatie aan Reizigers duidelijk aan in welke periode(n) een aangepaste Dienstregeling geldt.

4. Infrastructuur

Reizigers bouwen hun reis op zekerheden. Haltes en routes markeren een aantal zekerheden die het Openbaar Vervoer aan Reizigers kan bieden. De Concessiehouder, Concessieverleners en Wegbeheerders hebben bij het uitvoeren van de Concessie verantwoordelijkheden in het creëren van zekerheid omtrent de infrastructuur. De eisen hieronder en het Convenant Weginfrastructuur¹⁵ verschaffen duidelijkheid in de plichten en verantwoordelijkheden en daarmee de ontwikkelruimte die de Concessiehouder heeft.

4.1 WEGINFRASTRUCTUUR

(Weg)infrastructuur	
4.1.1	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur. Bij de start van de Concessie betreft dit de bestaande infrastructuur alsmede infrastructuur waarvan de beschikbaarheid op het moment van aanbesteding van de Concessie als bekend mag worden verondersteld.
4.1.2	De Concessiehouder maakt gebruik van aanwezige OV-infrastructuur, tenzij de Concessieverleners hiervoor op verzoek van de Concessiehouder op vervoerkundige of andere gronden ontheffing hebben verleend.
4.1.3	De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als vaste contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert. Deze contactpersoon is gekwalificeerd, beschikbaar en aanspreekbaar en is gemachtigd om namens de Concessiehouder afspraken met de Concessieverleners en Wegbeheerders te maken over gebruik en aanpassingen van de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur.
4.1.4	Bij voorstellen voor wijzigingen in de lijnvoering, waaronder het aanbieden van nieuwe Lijnen, gaat de Concessiehouder zoveel mogelijk uit van de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur, waaronder bestaande Haltes, teneinde benodigde investeringen in aanpassingen van bestaande en aanleg van nieuwe infrastructuur tot een minimum te beperken. Als toch investeringen nodig blijken, licht de Concessiehouder nut en noodzaak van deze investeringen gemotiveerd aan de Concessieverleners en de betreffende Wegbeheerder(s) toe. De Concessiehouder kan bij het doen van zijn voorstellen er niet van uitgaan dat Wegbeheerder(s) deze investeringen in alle gevallen zullen realiseren.
4.1.5	Het bepaalde in 4.1.4 geldt ook bij een wijziging in het type Voertuigen dat de Concessiehouder op bepaalde Lijnen inzet. De Concessiehouder stemt deze wijziging vooraf met de betreffende Wegbeheerder(s) af. Als voor de inzet van een (ander) type Voertuigen aanpassingen van infrastructuur nodig zijn waartoe de Wegbeheerder(s) niet bereid is (zijn), zet de Concessiehouder een type Voertuig op de Lijn(en) in waarvoor geen aanpassingen van de infrastructuur nodig zijn of neemt hij in zijn Vervoerplan een voorstel tot wijzigingen van de route van de Lijn(en) op.

¹⁵ De Concessieverleners zijn voornemens met de Wegbeheerders in het Concessiegebied IJssel-Vecht afspraken te maken ten aanzien van beschikbaarheid van infrastructuur voor het Openbaar Vervoer, zowel in de standaard situatie als bij Evenementen en wegwerkzaamheden.

Hoofdstuk 4 - Infrastructuur

4.1.6	Ingeval de Concessiehouder en betreffende Wegbeheerder(s) geen overeenstemming kunnen bereiken over (aanpassingen van) de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur, stelt de Concessiehouder de betreffende Concessieverlener daarvan op de hoogte, en tracht deze Concessieverlener te bemiddelen. Indien deze bemiddeling niet succesvol is, kunnen de Concessieverleners de Concessiehouder een aanwijzing geven ten aanzien van het gebruik van de infrastructuur.
-------	--

Wegomleidingen	
4.1.7	Wanneer het handhaven van een route niet mogelijk is als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen, mag de Concessiehouder Openbaar Vervoer via een alternatieve route verrichten. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de alternatieve route toe aan de Concessieverleners.
4.1.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast van routewijzigingen ondervinden.
4.1.9	Extra rijtijd als gevolg van wegomleidingen en de daarmee gepaard gaande meerkosten zijn in principe voor rekening en risico van de Concessiehouder.
4.1.10	De Concessiehouder kan de meerkosten als gevolg van wegomleidingen op de betreffende Wegbeheerder(s) verhalen, overeenkomstig het bepaalde in het Convenant Weginfrastructuur. Ingeval de Concessiehouder en Wegbeheerder(s) geen overeenstemming bereiken over compensatie van de meerkosten, kan de Concessiehouder de Concessieverleners vragen hierin een bemiddelende rol te vervullen. De Concessieverleners beoordelen in voorkomende gevallen de redelijkheid en billijkheid van dit verzoek.
4.1.11	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om bij langere routes als gevolg van wegomleidingen hogere Tarieven/reiskosten bij Reizigers in rekening te brengen.

4.2 HALTES

Haltes	
4.2.1	De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes.
4.2.2	Met uitzondering van DRIS-panelen en andere namens de Concessieverleners of Wegbeheerders aangebrachte voorzieningen voor het tonen van reisinformatie, is de Concessiehouder verantwoordelijk voor plaatsing en onderhoud/reiniging van Haltepalen inclusief halteborden (L3-formaat, conform de huisstijl van het Merk) en informatiekasten (met uitzondering van de informatiekasten die onderdeel uitmaken van de abri) op de Haltes in het Concessiegebied IJssel-Vecht waar Lijnen van de Concessiehouder halteren.
4.2.3	De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de

Hoofdstuk 4 - Infrastructuur

	Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht.
4.2.4	Op Haltes zonder abri bevestigt de Concessiehouder de informatiekast op zodanige hoogte op de Haltepaal dat de informatie in de informatiekast voor zowel Reizigers in een rolstoel als andere Reizigers goed leesbaar is.
4.2.5	De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers uit het Centraal Halte Bestand (CHB) van het NDOV.
4.2.6	De Concessiehouder verwijdert Haltepalen bij Haltes in het Concessiegebied IJssel-Vecht waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder halteren.
4.2.7	De Concessiehouder draagt de Haltepalen aan het eind van de Concessie IJssel-Vecht om niet over aan de opvolgende concessiehouder, tenzij hij met de opvolgende concessiehouder anders overeenkomt.

4.3 LAADINFRASTRUCTUUR

Laadinfrastructuur	
4.3.1	Ten aanzien van de verdeling van taken en verantwoordelijkheden rond de Laadinfrastructuur inclusief basisvoorzieningen ten behoeve van de energielevering (kabels en transformatorhuizen, e.d.) maken de Concessieverleners onderscheid tussen: 1. Verplichte locaties: De Concessieverleners overwegen om op deze locaties zelf de basisvoorzieningen ten behoeve van de energielevering en mogelijk ook de Laadinfrastructuur zelf te realiseren. Dit geldt in ieder geval voor de OV-knooppunten Apeldoorn Centraal, Lelystad Centraal en Zwolle Centraal. De Concessiehouder conformeert zich aan de afspraken die de Concessieverleners hierover met Derden maken en is voor het gebruik van de voorzieningen inclusief eventuele energielevering een marktconforme gebruiksvergoeding verschuldigd. 2. Optionele locaties: De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de realisatie van de Laadinfrastructuur inclusief basisvoorzieningen ten behoeve van de energielevering. De Concessieverleners faciliteren de Concessiehouder hierbij in de zin dat zij een verkenning van potentiële locaties voor Laadinfrastructuur in het Concessiegebied IJssel-Vecht hebben laten uitvoeren waarbij per locatie de benodigde investeringen in basisvoorzieningen en de bereidheid bij betreffende gemeente, beheerder van de infrastructuur en netbedrijf om hieraan mee te werken in kaart is gebracht. In het definitieve Programma van Eisen zullen de Concessieverleners beide verantwoordelijkheidsverdelingen nader uitwerken, waarbij zij de mogelijkheid openhouden om het aantal verplichte locaties uit te breiden.
4.3.2	De Concessiehouder kan er niet vanuit gaan dat bij de start van de Concessie IJssel-Vecht bij het OV-knooppunt Ede Centraal Laadinfrastructuur inclusief basisvoorzieningen ten behoeve van Zero-emissievoertuigen gerealiseerd kan worden. Vanwege de verplaatsing

Hoofdstuk 4 - Infrastructuur

	van het treinstation is dit naar verwachting pas bij start van de Concessie Rijn-Waal mogelijk.
4.3.3	De Concessiehouder stelt zich constructief op bij verzoeken van concessiehouders van aangrenzende en inliggende Concessies om (ten hoogste tegen een kostendeckende gebruiksvergoeding) gebruik te mogen maken van Laadinfrastructuur in de openbare ruimte. De Concessiehouder doet in voorkomende gevallen – binnen de grenzen van wat redelijk is vanuit het oogpunt van het garanderen van de eigen dienstverlening – de betreffende concessiehouder een passend aanbod.

4.4 OVERIGE INFRASTRUCTURELE VOORZIENINGEN

Overige infrastructurele voorzieningen	
4.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende stallingen/remises, werkplaatsen en eindpuntvoorzieningen voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht.
4.4.2	De Concessiehouder wordt in ieder geval geacht gebruik te maken van: • Eindpuntvoorziening Zwolle¹⁶ • (Nog aan te vullen) De Concessiehouder sluit hiervoor een overeenkomst met de verhuurder van genoemde locaties. Waar van toepassing gedooft de Concessiehouder het gebruik van de locaties door andere vervoerders.

¹⁶ Het huidige huurcontract voor de eindpuntvoorziening bij het NS Station Zwolle loopt op het moment van de start van de Concessie IJssel-Vecht af. De provincie Overijssel is echter voornemens om, in het kader van de herinrichting van de spoorzone, het huurcontract voort te zetten.

5. Uitvoering Dienstregeling

Voor Reizigers is een Rit met het Openbaar Vervoer geen doel, maar een middel om op hun gewenste bestemming te komen. Reizigers hechten daarbij aan betrouwbaarheid, zekerheid, veiligheid en comfort van het Openbaar Vervoer.

Betrouwbaar Openbaar Vervoer uit zich in een punctueel uitgevoerde Dienstregeling met zo weinig mogelijk Rituitval. Voldoende (zit)plaatsen in Voertuigen en een goede dienstverlening bij bijzondere omstandigheden geven Reizigers zekerheid dat zij altijd op een veilige en comfortabele manier kunnen reizen.

Deze uitgangspunten vormen het vertrekpunt voor de eisen die de Concessieverleners stellen aan vervoergarantie, Rituitval en Punctualiteit. De normen die de Concessieverleners daarbij hanteren zijn afgestemd op de prestaties van de huidige concessiehouders: ambitieus maar haalbaar.

5.1 VERVOERGARANTIE

Vervoergarantie	
5.1.1	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij vervoert alle Reizigers die bij een Halte aanwezig zijn met de eerstkomende Rit die in de Geldende Dienstregeling is opgenomen.
5.1.2	De vervoerplicht zoals genoemd 5.1.1 geldt ook bij Evenementen.
5.1.3	Het is niet toegestaan dat Reizigers meer dan 30 minuten moeten staan tijdens een Rit.
5.1.4	Bij een te voorziene extra vervoervraag zet de Concessiehouder Versterkingsritten of Voertuigen met een grotere capaciteit in om te voorkomen dat Reizigers niet meekunnen of langer dan 30 minuten moeten staan.
5.1.5	Bij een niet te voorziene extra vervoervraag zet de Concessiehouder zo spoedig mogelijk extra Rit(ten) in, indien Reizigers onverhoopt niet meekunnen met de eerstkomende Rit en volgens de Geldende Dienstregeling de eerstvolgende Rit van de betreffende Lijn meer dan 30 minuten later vanaf de Halte vertrekt.

5.2 RITUITVAL EN VERVANGEND VERVOER

Rituitval en Vervangend Vervoer	
5.2.1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om Rituitval te voorkomen.
5.2.2	Ongeacht de vraag of sprake is van verwijtbaarheid, bedraagt de Rituitval in enige kalendermaand niet meer dan 0,2% per maand van het totaal aantal Ritten en niet meer dan 1,0% van het aantal Ritten van een Lijn volgens de Geldende Dienstregeling.
5.2.3	Als een Rit uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken door hen te informeren over gewijzigde vertrektijden en alternatieve reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer).
5.2.4	Ingeval Reizigers bij Rituitval geen alternatieve reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk één

Hoofdstuk 5 - Uitvoering dienstregeling

	uur nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in. Het Vervangend Vervoer is als zodanig herkenbaar en biedt voldoende capaciteit om alle Reizigers naar een nabijgelegen Halte te vervoeren vanaf waar Reizigers hun reis kunnen vervolgen zonder daarbij ver om te hoeven reizen.
5.2.5	Als de laatste Rit van een Lijn uitvalt, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in waarmee Reizigers in ieder geval naar de gewenste Halte van de betreffende Lijn kunnen reizen.
5.2.6	De Concessiehouder hoeft geen Vervangend Vervoer aan te bieden wanneer:
a.	het vanuit veiligheidsoverwegingen niet mogelijk is om met Vervangend Vervoer te rijden (bijvoorbeeld Extreme (weers)omstandigheden);
b.	Haltes en/of wegen niet bereikbaar met Openbaar Vervoer zijn voor de Concessiehouder en hij niet kan uitwijken naar alternatieve routes;
c.	er sprake is van Overmacht, in welk geval de Concessiehouder de Concessieverleners binnen 30 minuten informeert teneinde zich op Overmacht te kunnen beroepen.

5.3 PUNCTUALITEIT

Punctualiteit	
5.3.1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om Ritten op tijd te laten vertrekken en te laten arriveren.
5.3.2	Ritten vertrekken nooit eerder vanaf Tijdenhaltes dan de vertrektijd zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling ¹⁷ .
5.3.3	Van alle Ritten van een Lijn arriveert in iedere kalendermaand ten minste 85% binnen 120 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Geldende Dienstregeling op Tijdenhaltes van de betreffende Rit.

¹⁷ Voor het monitoren van de Uitvoeringskwaliteit is vanwege systeembeperkingen een afwijking van maximaal 30 seconden vóór de geplande vertrektijd in de Dienstregeling toegestaan.

6. Materieel

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer de Voertuigen waarin ze reizen en werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes zijn. De keuze voor en het onderhoud van Voertuigen draagt daarmee bij aan een positieve waardering van het Openbaar Vervoer.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan de Voertuigen die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet minimaal moeten voldoen. Dit betreffen zowel algemene technische eisen als functionele eisen ten aanzien van veiligheid, toegankelijkheid, comfort en netheid.

De Concessieverleners laten de keuze wat betreft de typen Voertuig die voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht worden ingezet, aan de Concessiehouder. Inschrijvers wordt gevraagd om in hun Bieding een Materieelplan op te nemen waarin zij hun keuze toelichten en onderbouwen dat de in te zetten typen Voertuigen aan de eisen in dit hoofdstuk voldoen.

6.1 ALGEMEEN

Algemeen	
6.1.1	De eisen ten aanzien van het Materieel gelden voor Voertuigen die i) de Concessiehouder zelf voor de uitvoering van de Concessie inzet en ii) Derden in opdracht van de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzetten.
6.1.2	Voor alle typen Voertuigen, zowel Bussen als Auto's, gelden dezelfde eisen, tenzij in dit hoofdstuk anders is aangegeven.
6.1.3	Op verzoek van de Concessiehouder kunnen de Concessieverleners ontheffing verlenen voor eisen aan het Materieel, voor zover het Voertuigen betreft die de Concessiehouder uitsluitend inzet i) p[Versterkingsritten, ii) bij Calamiteiten en Evenementen en iii) als Vervangend Vervoer. Wanneer de milieuprestaties van deze Voertuigen minder goed zijn dan die van de Voertuigen die hij standaard voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet, zorgt de Concessiehouder ervoor dat hij deze Voertuigen zo min mogelijk inzet op Ritten van en naar locaties waar sprake is van problemen op het gebied van luchtkwaliteit.
6.1.4	In alle gevallen stemt de Concessiehouder de aantallen en kenmerken van de Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet, af op de capaciteit (bijvoorbeeld het aantal beschikbaar halteplaatsen) en beperkingen (o.a. qua lengte, breedte, draaicirkel, afstand bodem tot het wegdek, toegestane aslast en aandrijving) van de voor het Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur.

6.2 TECHNISCHE EISEN

Technische Eisen	
6.2.1	Voertuigen zijn in ieder geval voorzien van de volgende apparatuur:
a.	een voertuigvolgsysteem (VVS), onder meer ten behoeve van de levering van actuele gegevens zoals bedoeld in paragraaf 13.1;

Hoofdstuk 6 - Materieel

b.	een KAR- en VETAG/VECOM-systeem dat voldoet aan de eisen in de publicatie 'Korte Afstand Radio' (CROW, rekening houdend met nieuwe ontwikkelingen);
c.	een communicatiesysteem waarmee het Personeel en bestuurders van Buurtbussen te allen tijde contact kunnen opnemen met de Verkeersleiding van de Concessiehouder;
d.	Check-in-check-out-apparatuur en betaalapparatuur;
e.	displays voor het tonen van reisinformatie (zie 7.4.4);
f.	een (automatisch) halteomroepsysteem (zie 7.4.7);
g.	camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid (zie 12.6).
6.2.2	De Concessiehouder zorgt dat alle apparatuur in de Voertuigen goed werkt en test de werking van de apparatuur in ieder geval voor aanvang van de Concessie IJssel-Vecht en bij instroom/vervanging van Voertuigen en vervanging van apparatuur tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht.
6.2.3	Voertuigen zijn voorzien van een dodehoekspiegel.

6.3 TRANSITIE NAAR EMISSIEVRIJ OPENBAAR VERVOER

Transitie naar emissievrij Openbaar Vervoer	
6.3.1	De Concessiehouder streeft tijdens de uitvoering van het Openbaar Vervoer blijvend naar:
a.	beperking van het energieverbruik en zoveel mogelijk gebruik van 100% hernieuwbare energie of brandstof, die met het oog op economische ontwikkeling zoveel mogelijk regionaal wordt opgewekt, waarbij in ieder geval nieuwe Bussen die vanaf 2025 instromen van deze energie gebruikmaken;
b.	minimalisatie van de uitstoot van schadelijke stoffen, geluids- en trillingshinder, emissie van zware metalen en chemisch afval.
6.3.2	Bij de start van de Concessie IJssel-Vecht dan wel het moment dat een betreffende Concessiedeel aan de Concessie IJssel-Vecht wordt toegevoegd zet de Concessiehouder Voertuigen in die qua milieuprestaties ten minste voldoen aan de volgende normering:
a.	Stadslijnen in Apeldoorn, Lelystad en Zwolle behorend tot de categorieën A en B: Zero-Emissievoertuigen;
b.	Stadslijnen in Ede: Bussen die ten minste voldoen aan de EEV-norm met Groen Gas als energiebron ¹⁸ ;
c.	Overige Lijnen: Bussen die ten minste voldoen aan de Euro VI-norm dan wel Auto's die ten minste voldoen aan de Euro 5-norm.
6.3.3	Inschrijvers wordt gevraagd in hun Bieding een transitiepad op te nemen waarmee zij aangeven welke fasering zij hanteren om naar een emissievrije uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht te komen. Het transitiepad geeft het uiterste moment aan waarop de Concessiehouder (delen van) de Concessie IJssel-Vecht met Zero-Emissievoertuigen

¹⁸ De Concessieverleners onderzoeken nog een overnamemogelijkheid van de Voertuigen die op dit moment voor de uitvoering van de stadsdienst in Ede worden ingezet.

Hoofdstuk 6 - Materieel

	gaat uitvoeren, waarbij het transitiepad qua milieuprestaties in ieder geval aan de volgende normering moet voldoen:
a.	Nieuwe Bussen die vanaf 2025 instromen, al dan niet ter vervanging van Voertuigen: Zero-Emissievoertuigen.
b.	Alle Voertuigen die vanaf 2030 voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht worden ingezet: Zero-Emissievoertuigen.
6.3.4	Tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht zet de Concessiehouder Voertuigen in die qua milieuprestaties ten minste voldoen aan het transitiepad in zijn Bieding.
6.3.5	De Concessiehouder geeft bij het transitiepad aan hoe hij bij de vervanging van Voertuigen door Zero-Emissievoertuigen inspeelt op: • nieuwe ontwikkelingen in het aanbod aan Zero-Emissievoertuigen; en • wijzigingen in het benodigde aantal en/of type Voertuigen als gevolg van wijzigingen in de Dienstregeling en/of omzettingen van C-lijnen in Andere Mobiliteitsdiensten of vice versa.
6.3.6	De norm emissievrij zoals bedoeld in 6.3.2 en 6.3.3 omvat niet de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in de Voertuigen, zoals standkachels of airconditioning. Ingeval deze apparatuur niet emissievrij is, maakt de Concessiehouder voor deze apparatuur gebruik van duurzame biobrandstoffen.
6.3.7	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan de uitvoering van beleid en initiatieven van of namens de Concessieverleners gericht op een verdere verduurzaming van de uitvoering van de Concessie, waaronder beleid en initiatieven in het kader van circulaire economie.

6.4 TOEGANKELIJKHEID

Toegankelijkheid	
6.4.1	Voertuigen voldoen aan de op het moment van aanschaf geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer en de Europese richtlijn 2001/85/EG.
6.4.2.	Voertuigen voldoen aan de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 219c) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b) of diens opvolger(s).
6.4.3	Bussen, Buurtbussen en Taxibussen beschikken over ruimte voor ten minste één (elektrische) rolstoel. Deze ruimte is voorzien van een rolstoelbevestigingssysteem, een beugel ter voorkoming van het zijwaarts verplaatsen in bochten, een vanuit de rolstoel bereikbare stopknop en een aanduiding van de rolstoelplaats.
6.4.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat vanaf de rolstoelplek ten minste één display voor het tonen van (actuele) reisinformatie goed zichtbaar en de automatische halteomroep goed hoorbaar is.

Hoofdstuk 6 - Materieel

6.4.5	Bussen, Buurtbussen en Taxibussen zijn voorzien van een (gedeeltelijk) lage vloer en een elektrische oprijplaat zodat een rolstoelgebruiker vanaf een halteperron zonder assistentie de Voertuigen in of uit kan gaan.
-------	--

6.5 UITERLIJK EN INRICHTING VOERTUIGEN

Kleurstelling, uiterlijk Voertuigen	
6.5.1	Alle Voertuigen voldoen qua kleurstelling, naamgeving en inrichting aan de eisen zoals die voortvloeien uit de Brandguide.
6.5.2	Ingeval de Concessiehouder bepaalde Lijnen als HOV-lijnen aanbiedt (zie paragraaf 3.2), zet de Concessiehouder op deze Lijnen Voertuigen in die qua kleurstelling en naamgeving voldoen aan de eisen zoals die voortvloeien de productformule 'Hoogwaardig OV' die onderdeel is van de Brandguide. De Concessiehouder geeft in het Materieelplan dat onderdeel is van zijn Bieding aan hoe verdere uitvoering van de Voertuigen bijdraagt aan een extra wervende uitstraling naar Reizigers toe (zie ook 10.1.2).
6.5.3	Voertuigen die de Concessiehouder ten behoeve van Buurtbuslijnen beschikbaar stelt voldoen qua kleurstelling, naamgeving en inrichting aan de eisen zoals die voortvloeien uit de productformule 'Buurtbus' die onderdeel is van de Brandguide.
6.5.4	Bij een eventueel voorstel van de Concessiehouder voor aanvullende productformules of regionale accenten voor (een deel van de) Lijnen, niet zijnde HOV-lijnen of Buurtbuslijnen, als bedoeld in 10.1.3, geeft de Concessiehouder aan in hoeverre de Voertuigen die de Concessiehouder op deze Lijnen inzet zich onderscheiden van de overige Voertuigen.
6.5.5	Ingeval de Concessieverleners, naast de productformules 'Hoogwaardig OV' en 'Buurtbus', een aanvullende productformule voor (een deel van de) Lijnen vaststellen, zorgt de Concessiehouder ervoor dat de Voertuigen die hij op deze Lijnen inzet, binnen zes maanden na een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverleners, qua kleurstelling, naamgeving en inrichting zijn uitgevoerd overeenkomstig de eisen die hieraan vanuit deze productformule worden gesteld. Dit geldt ook bij eventuele wijzigingen van een productformule.
6.5.6	De Concessiehouder mag, wanneer er geen (reserve)Voertuigen, uitgevoerd conform een specifieke productformule of met een regionaal accent beschikbaar zijn, andere Voertuigen op Ritten van Lijnen vallend onder de betreffende productformule/regio inzetten: • voor de uitvoering van Ritten die dienen ter versterking van de Ritten die in de Geldende Dienstregeling zijn opgenomen, maar die zelf niet in de Geldende Dienstregeling zijn opgenomen, of • ter vervanging van een defect Voertuig.

Reclame	
6.5.7	Met uitzondering van de Buurtbussen is het niet toegestaan Reclame aan te brengen op de Voertuigen, anders dan op de achterzijde (exclusief ruiten) van de Voertuigen. Dit onder de voorwaarde dat de

Hoofdstuk 6 - Materieel

	Reclame aan het Openbaar Vervoer gerelateerd is en niet ten koste gaat van de herkenbaarheid van (specifieke elementen van) de Voertuigen en/of verstrekte reisinformatie in of op de Voertuigen (zie paragraaf 7.4).
6.5.8	Op verzoek van de Concessieverleners plaatst, onderhoudt en verwijdt de Concessiehouder gratis Reclame voor de Concessieverleners op en/of in door de Concessieverleners aangegeven Voertuigen tijdens een door de Concessieverleners aangegeven periode. De Reclame kan betrekking hebben op de organisatie van de Concessieverleners of op beleids- en uitvoeringsprogramma's waarbij de Concessieverleners betrokken zijn.

6.6 COMFORT EN NETHEID

Comfort en netheid	
6.6.1	De Concessiehouder zorgt in Voertuigen voor een goed zitcomfort, voldoende bagageruimte, goede voorzieningen voor Reizigers die onverhoopt moeten staan, en andere voorzieningen en diensten die het verblijf in de Voertuigen veraangename.
6.6.2	Voertuigen zijn voorzien van goed werkende apparatuur ten behoeve van de Klimaatbeheersing, zodanig dat Personeel en Reizigers bij alle weersomstandigheden aangenaam in alle delen van de Voertuigen kunnen verblijven.
6.6.3	Voertuigen zijn voorzien van een goed werkend, gratis wifi-netwerk met voldoende snelheid voor normaal internetgebruik, waarvan Reizigers gebruik kunnen maken zonder dat zij zich daarvoor hoeven te registreren.
6.6.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het interieur en exterieur van Voertuigen minimaal voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon, heel en vrij zijn van graffiti en schade die afbreuk doet aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer.

6.7 BUURTBUSSEN

Buurtbussen	
6.7.1	De Concessiehouder stelt Buurtbussen beschikbaar voor door de Concessieverleners vastgestelde Buurtbusprojecten in het Concessiegebied IJssel-Vecht en onderhoudt deze Buurtbussen. De Concessiehouder zorgt daarbij voor extra Buurtbussen ten behoeve van onderhoud en Versterkingsritten,
6.7.2	De Buurtbussen zijn geschikt om bestuurd te worden door chauffeurs die in het bezit van een rijbewijs B zijn.

7. Reisinformatie

Reizigers verplaatsen zich met uiteenlopende vervoervormen. Ze werken, studeren of recreëren op verschillende plaatsen en op verschillende tijdstippen. Ze pakken de ene keer de fiets of de eigen auto, de ander keer het Openbaar Vervoer of een andere mobiliteitsoplossing. Reizigers maken niet elke dag meer dezelfde reis.

Goede reisinformatie van deur tot deur is voor Reizigers dan ook onmisbaar. Reizigers willen volledige en juiste reisinformatie kunnen raadplegen om hun Reis voorafgaand te plannen. En tijdens hun Reis willen Reizigers over actuele reisinformatie kunnen beschikken. De Concessiehouder brengt Reizigers op de hoogte van de oorzaak en duur van verstoringen en alternatieve reismogelijkheden. Op basis daarvan kunnen Reizigers hun route aanpassen.

Daarnaast verbreedt de dienstverlening zich van informeren over naar compleet faciliteren van een reis: plannen, boeken en betalen. De Concessiehouder stelt daartoe gegevensbestanden beschikbaar aan andere partijen, zoals aanbieders van Mobility as a Service (MaaS), en houdt zich aan landelijke standaarden en afspraken om bij te dragen aan deze ontwikkelingen.

7.1 BESCHIKBAARHEID REISINFORMATIE

Beschikbaarheid reisinformatie	
7.1.1	De Concessiehouder stelt gratis de reisinformatie ter beschikking zonder dat Reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken of persoonlijke gegevens moeten achterlaten.
7.1.2	De Concessiehouder informeert Reizigers ten minste 4 weken voor de ingangsdatum over wijzigingen, bijvoorbeeld in de Dienstregeling en de Tarieven.
7.1.3	De Concessiehouder neemt voor zijn aanbod aan reisinformatie in enig Dienstregelingjaar het aanbod in het voorafgaande Dienstregelingjaar als uitgangspunt.
7.1.4	De Concessiehouder kan in het Concessiejaarplan voorstellen opnemen voor een andere inhoud, vormgeving, uitvoeringsvorm en/of verspreidingsvorm van reisinformatie. Voorwaarde hierbij is dat de beschikbaarheid en kwaliteit van de reisinformatie ten minste vergelijkbaar blijft; dit ter beoordeling van de Concessieverleners.

7.2 INHOUD REISINFORMATIE

Inhoud van de (digitale) reisinformatie	
7.2.1	De reisinformatie omvat in ieder geval:
a.	Een actuele deur-tot-deur reisplanner (met de reële vertrek- en aankomsttijden en vermeldingen van storingen) voor ten minste het Openbaar Vervoer (Bus en trein) en de Dienstregeling op halte- en lijnniveau, inclusief overstapmogelijkheden en informatie over Aansluitingen;
b.	Actuele reisinformatie en informatie over wijzigingen zoals (ongepande) omleidingen, Rituitval en verstoringen met vermelding van oorzaak, duur, reisalternatieven en, indien van toepassing, einde van de verstoring;

Hoofdstuk 7 - Reisinformatie

c.	Informatie over Tarieven, (verkrijgbaarheid van) Reisrechten en (verkrijgbaarheid van) Productdragers. Op basis van deze informatie, bij voorkeur met vermelding van geldige aanbiedingen, kunnen Reizigers eenvoudig bepalen welk Reisproduct het beste past bij de wensen.
d.	Informatie over Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer, voor zover aangeboden door de Concessiehouder, waaronder de wijze waarop Reizigers een Rit kunnen boeken en betalen;
e.	Informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn, inclusief vermelding van telefoonnummer, website en andere wijzen waarop de klantenservice bereikbaar is.
f.	Een verwijzing naar de websites van aangrenzende en inliggende concessiehouders en NS en naar andere lokale en regionale aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten. De Concessiehouder houdt de verwijzingen gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht up-to-date.
g.	Adres en telefoonnummer van: • het OV-loket of een opvolger hiervan; • de Geschillencommissie.

7.3 REISINFORMATIE OP HALTES

Reisinformatie op de Haltes	
7.3.1	Elke Halte is voorzien van een haltebord met de haltenaam en een Haltevertrekstaat.
7.3.2	Als er geen Halteposter in een abri bij de Halte hangt, vermeldt de Concessiehouder zijn contactgegevens op de Haltevertrekstaat.
7.3.3	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende en inliggende Concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van de reisinformatie: i) voor het voorzien van de Haltes en ii) over tijdelijke omleidingen als gevolg van werkzaamheden.
7.3.4	Als een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de betreffende Halte aan hoe lang de betreffende Halte niet beschikbaar is. De Concessiehouder informeert Reizigers met een kaart van de omgeving van de betreffende Halte en een routebeschrijving over hoe Reizigers: i) de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn of ii) de beoogde bestemming per Openbaar Vervoer kunnen bereiken.

7.4 REISINFORMATIE VOERTUIGEN

Informatie in en op de Voertuigen	
7.4.1	De Concessiehouder voorziet Bussen van een aanduiding van het Lijnnummer en de Eindbestemming aan de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het Lijnnummer aan de achterzijde van de Bus.

Hoofdstuk 7 - Reisinformatie

7.4.2	De Concessiehouder voorziet Buurtbussen en Taxibussen van een aanduiding van het Lijnnummer en de Eindbestemming aan de voorzijde van het Voertuig.
7.4.3	De Concessiehouder vermeldt in de Voertuigen de contactmogelijkheden voor Reizigers met de Concessiehouder.
7.4.4	De Concessiehouder voorziet de Voertuigen van werkende displays met voor de Reiziger juiste en actuele reisinformatie (zie 7.2.1b).
7.4.5	De reisinformatie op de displays zoals bedoeld in 7.4.4 is vanaf elke plek in het Voertuig voldoende lang zichtbaar en leesbaar voor Reizigers, waaronder Reizigers die minder snel kunnen lezen.
7.4.6	De Concessiehouder mag de displays niet voor andere doeleinden gebruiken dan voor het tonen van reisinformatie en informatie, bijvoorbeeld ter promotie van het Openbaar Vervoer, die met de Concessieverlener en/of andere concessiehouders is afgestemd.
7.4.7	De Concessiehouder zorgt voor automatische omroepberichten in de Voertuigen, waarin ten minste de eerstvolgende Halte en de belangrijkste overstapmogelijkheden vanaf de eerstvolgende Halte worden benoemd. De omroepberichten zijn juist, relevant, tijdig en verstaanbaar.
7.4.8	Indien de automatische omroep niet werkt, verzorgt het Personeel de omroepen zoals genoemd in 7.4.7.

7.5 BESCHIKBAARHEID REISINFORMATIE

Aanbod en visie op (doorontwikkeling van) reisinformatie	
7.5.1	De Concessieverleners vragen de Concessiehouder in zijn Ontwikkelplan zijn visie op reisinformatie te beschrijven met daarbij ten minste de aandacht voor de volgende punten:
a.	toekomstige ontwikkelingen op het gebied van reisinformatie die de Concessiehouder voorziet en hoe hij hierop inspeelt;
b.	welke veranderingen de Concessiehouder in de reisinformatie doorvoert bij aanvang en tijdens de Concessie IJssel-Vecht;
c.	de wijze waarop de Concessiehouder informatie en data levert aan Derde die reisinformatie willen aanbieden en reizen willen verkopen.

7.6 NORMEN VOOR REISINFORMATIEMIDDELEN

Normen voor reisinformatiemiddelen	
7.6.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de reisinformatiekanalen functioneren en dat de geleverde informatie aan de hierboven genoemde eisen voldoet. De Concessieverleners voeren op Haltes en in Voertuigen regelmatig kwaliteitscontroles uit. Als de reisinformatiekanalen en de geleverde informatie niet aan de norm blijken te voldoen, treedt het Protocol Sturing in werking.

8. Productdragers, Tarieven en distributie

Reizigers verlangen betaalbaar en toegankelijk Openbaar Vervoer met bijbehorende zekerheid en gemak. De Concessieverleners werken samen met de Concessiehouder aan een overzichtelijk assortiment van Productdragers, Reisproducten en Tarieven.

Op dit moment is de OV-chipkaart de belangrijkste Productdrager. Nieuwe initiatieven, zoals reizen met de mobiele telefoon of bankpas, kunnen in de toekomst hieraan worden toegevoegd of de OV-chipkaart gaan vervangen. Om Reizigers optimaal te faciliteren, werkt de Concessiehouder mee aan (meer) betaal- en reisgemak en zorgt voor een actueel aanbod van Productdragers en distributiekanaalen.

Reizigers kunnen gebruikmaken van aantrekkelijke abonnementen en kortingsproducten. Het Tarievenhuis Oost vormt hiervoor de basis. Reizigers kunnen op dit moment korting krijgen door ver, vaak of buiten de spijstijden te reizen. Als opbrengstverantwoordelijke mag de Concessiehouder, binnen de kaders van het Tarievenhuis Oost, voorstellen doen voor nieuwe Reisproducten en Tarieven die bijdragen aan de aantrekkelijkheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer.

8.1 ALGEMEEN

Algemeen	
8.1.1	De Concessiehouder vervoert alle Reizigers die beschikken over een Productdrager met een voor de Concessie IJssel-Vecht geldig Reisrecht.
8.1.2	Bij disfunctioneren van Check-in-check-out-apparatuur en/of betaalapparatuur in Voertuigen zorgt de Concessiehouder ervoor dat Reizigers niet meer voor hun Rit of Reis hoeven te betalen dan wanneer zij gebruik zouden maken van hun Reisproduct.
8.1.3	De Concessiehouder beschikt over een restitutieregeling waarmee Reizigers te veel geïncasseerde gelden terug kunnen krijgen. De Concessiehouder legt een voorstel voor (aanpassing van) de restitutieregeling ter vaststelling voor aan de Concessieverleners.
8.1.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers automatisch op vooraf afgesproken momenten (bijvoorbeeld per maand) of op aanvraag via een website, per mail of per post eenvoudig een gratis overzicht van hun reisgeschiedenis inclusief bijbehorende kosten kunnen verkrijgen.

8.2 NIEUWE PRODUCTDRAGERS

Nieuwe Productdragers	
8.2.1	De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor en werkt constructief mee aan de ontwikkeling en implementatie van nieuwe Productdragers in aanvulling op of ter vervanging van de OV-chipkaart.
8.2.2	Het is de Concessiehouder alleen toegestaan nieuwe Productdragers te introduceren of bestaande Productdragers te wijzigen of uit te faseren na voorafgaande toestemming van de Concessieverleners. De Concessieverleners beoordelen een daartoe strekkend verzoek van de Concessiehouder op basis van de mate waarin de mogelijkheden van

Hoofdstuk 8 - Productdragers, Tarieven en distributie

	de nieuwe/gewijzigde Productdrager en de variatie in Productdragers aansluiten op de vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van Reizigers.
8.2.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de introductie van nieuwe Productdragers of de wijziging/uitfasering van bestaande Productdragers niet ten koste gaat van:
a.	de mogelijkheid voor Reizigers om een overzicht van reisgeschiedenis en kosten op te vragen zoals bedoeld in 8.1.4;
b.	de verdeling van en verantwoording over Vervoeropbrengsten;
c.	de levering van gegevens aan de Concessieverleners zoals beschreven in hoofdstuk 13.
8.2.4	De ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en vervanging van en de dienstverlening omtrent Productdragers, inclusief achterliggende systemen, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder, tenzij de Concessieverleners hierover in landelijk verband andere afspraken hebben gemaakt.

8.3 REISRECHTEN EN TARIEVEN

Reisrechten en Tarieven	
8.3.1	De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader 2015 (LTK) of diens opvolger(s) en neemt actief deel aan de Uitvoeringscommissie Landelijk Tarievenkader (UC LTK) of diens opvolger(s).
8.3.2	De Concessiehouder accepteert alle landelijk geldende Reisrechten en Reisproducten op alle Voertuigen.
8.3.3	Reizigers betalen bij een overstap binnen 35 minuten tussen twee Ritten van regionale treinen, Bussen of Auto's één keer het opstaptarief.
8.3.4	De Concessiehouder conformeert zich aan de uitgangspunten van en werkwijze rond het Tarievenhuis Oost ¹⁹ .
8.3.5	De Concessiehouder hanteert alleen Reisproducten en Tarieven die niet landelijk of door de Concessieverleners zijn vastgesteld, waarbij de Concessieverleners de maximumtarieven bepalen.
8.3.6	De Concessiehouder neemt actief deel aan het Tarievenoverleg Oost waarin afstemming plaatsvindt tussen de Concessiehouder, andere concessiehouders en de Concessieverleners over onder meer (i) de Tarieven voor ritkaarten, vraagafhankelijk vervoer en abonnementen, (ii) de kortingspercentages voor abonnementen en (iii) de variatie in abonnementen. De deelname aan het Tarievenoverleg Oost start nadat de gunning van de Concessie IJssel-Vecht onherroepelijk is.
8.3.7	De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks corrigeren met maximaal een landelijk overeengekomen percentage, de Landelijke Tariefindex (LTI) of diens opvolger(s). De Concessiehouder stemt een voorstel voor correctie van de Tarieven, bestaande uit rekkentarieven en

¹⁹ Het Tarievenhuis Oost betreft momenteel de concessies binnen Flevoland (met uitzondering van de concessies Lelystad en Almere), Gelderland en Overijssel. Met het oog op de nieuwe concessie-indeling onderzoeken de Concessieverleners nog de wenselijkheid en mogelijkheden om de Tarieven zoals die voor het stadsvervoer in Lelystad gelden een plek in het Tarievenhuis Oost te geven.



Hoofdstuk 8 - Productdragers, Tarieven en distributie

	afgeronde Tarieven die bij Reizigers in rekening worden gebracht, voorafgaand aan een adviesaanvraag naar aanleiding van het Tarievenplan zoals genoemd in 8.3.16 af binnen het Tarievenhuisoverleg Oost.
8.3.8	De Concessiehouder mag een rituitrijdkaart introduceren om zwartrijden tegen te gaan. De Concessiehouder stemt het Tarief voor de rituitrijdkaart af met concessiehouders van inliggende en aangrenzende concessies en legt een voorstel daartoe ter vaststelling aan de Concessieverleners voor.
8.3.9	Voor zover het Tarievenhuis Oost hier niet in voorziet, biedt de Concessiehouder trajectabonnementen voor in ieder geval Openbaar Vervoer per Bus en Auto en bij voorkeur ook voor de combinatie Openbaar Vervoer per Bus en Auto en (regionale) treindiensten voor de combinatietrajecten Bus-trein. De Concessiehouder neemt een voorstel voor de Tarieven van de trajectabonnementen op in het Tarievenplan.
8.3.10	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers geen nadeel (financieel of anderszins) ondervinden van het feit dat zij tijdens hun Reis de grenzen van het Concessiegebied IJssel-Vecht overschrijden. De Concessiehouder respecteert in dat kader afspraken van de Concessieverleners met aangrenzende en inliggende concessieverleners over het accepteren van Reisproducten van aanliggende concessies. De Concessiehouder mag in het Tarievenplan onderbouwde voorstellen doen over het al dan niet continueren van deze afspraken.
8.3.11	De Concessiehouder mag voorstellen voor gratis Openbaar Vervoer doen, mits hij ten genoegen van de Concessieverleners aantoont dat de kosten/gederfde Vervoeropbrengsten niet voor rekening komen van (i) de Concessieverleners en (ii) Reizigers die niet in aanmerking komen voor het gratis Openbaar Vervoer.
8.3.12	Ingeval de Concessiehouder extra service/kwaliteit op een Lijn biedt, mag hij hiervoor geen hoger Tarief bij Reizigers in rekening brengen wanneer deze Reizigers geen andere reismogelijkheden met Openbaar Vervoer voor het gangbare vastgestelde Tarief hebben. Hetzelfde geldt voor Openbaar Vervoer op specifieke verbindingen.
8.3.13	De Concessiehouder werkt op verzoek van de Concessieverleners mee aan de introductie en uitvoering van 'loyalty'-systemen.
8.3.14	De Concessiehouder biedt Derden die in opdracht van de Concessieverleners onderzoek doen in het Openbaar Vervoer (bijvoorbeeld reizigerstellingen en kwaliteitsonderzoek), de mogelijkheid om gratis met het Openbaar Vervoer te reizen.
8.3.15	De Concessiehouder geeft in het Ontwikkelplan zijn visie op Tarieven en Reisproducten, waarbij hij in ieder geval ingaat op:
a.	De kansen die hij ziet om met nieuwe/aangepaste Tarieven en Reisproducten beter in te spelen op de vervoerbehoefte van Reizigers;
b.	De introductie van het trajectabonnement zoals genoemd in 8.3.9.
c.	De manier waarop de Concessiehouder de LTI zoals genoemd in 8.3.7 verwerkt in de Tarieven;

Hoofdstuk 8 - Productdragers, Tarieven en distributie

d.	De wijze waarop de Concessiehouder de hoogte van de Tarieven berekent die hij in het jaarlijks Tarievenplan aan de Concessieverleners zal aanbieden.
8.3.16	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Tarievenplan met voorstellen voor in het volgende kalenderjaar te hanteren Tarieven en Reisproducten op.
8.3.17	Alvorens hij het Tarievenplan ter vaststelling aan de Concessieverleners aanbiedt, legt de Concessiehouder het Tarievenplan ter advisering voor aan de ROCOV's. De Concessiehouder voegt het ROCOV-advies en de wijze waarop hij hier met dit advies is omgegaan, toe aan het verzoek tot vaststelling van het Tarievenplan.

8.4 DISTRIBUTIENETWERK

Distributienetwerk	
8.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een werkend distributienetwerk voor de aanschaf van Reisproducten en eventueel Productdragers en draagt hiervoor de kosten en risico's. De Concessieverleners stellen distributievoorzieningen ²⁰ die bij aanvang van de Concessie IJssel-Vecht hun eigendom zijn om niet beschikbaar aan de Concessiehouder.
8.4.2	De Concessiehouder stelt alle landelijke Reisproducten (met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft) en alle regionale Reisproducten beschikbaar voor aanschaf aan alle Reizigers.
8.4.3	De Concessiehouder biedt een beslissingsondersteunend systeem (BOS) aan, zodat Reizigers eenvoudig het Reisproduct kunnen kiezen dat het beste aansluit op hun vervoerbehoefte.
8.4.4	De Concessiehouder zet zijn distributienetwerk bij start van de Concessie IJssel-Vecht zo op dat 98% van de inwoners in het Concessiegebied IJssel-Vecht binnen een straal van 5 kilometer van hun woonadres toegang hebben tot een door hemzelf of een Derde geëxploiteerd fysieke voorziening. De Concessiehouder handhaaft daarbij in ieder geval de voorzieningen in de provincie Flevoland zoals opgenomen in (zie Bijlage 12) ²¹ .
8.4.5	Bij de voorzieningen zoals bedoeld in 8.4.4 kunnen Reizigers (i) alle in 8.4.2 genoemde Reisproducten afhalen, verlengen en beëindigen (ii) Saldo laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit en (iii) hun reisgeschiedenis inzien (minimaal de laatste 10 transacties).
8.4.6	De Concessiehouder voorziet (kaart)automaten die hij in het kader van de Concessie IJssel-Vecht inzet van een voor Reizigers begrijpelijke gebruiksaanwijzing.
8.4.7	Reizigers kunnen in alle Voertuigen een vervoerbewijs kopen voor ten minste de betreffende Rit.

²⁰ In Bijlage 13 is een lijst opgenomen met de punten waar nu automaten staan die eigendom zijn van de Concessieverleners (Flevoland en Overijssel) of de huidige Concessiehouder (Concessie Veluwe).

²¹ De distributievoorzieningen in IJsselmond stromen bij de start van IJssel-Vecht al in de concessie in. Dit is dus onafhankelijk van het moment van instromen van de Concessie IJsselmond in IJssel-Vecht.



Hoofdstuk 8 - Productdragers, Tarieven en distributie

8.4.8	De Concessiehouder mag het betalen met contant geld op de Voertuigen uitsluiten onder de voorwaarde dat Reizigers bij voldoende verkooppunten met contact geld vervoerbewijzen kunnen aanschaffen. Het netwerk van verkooppunten in het Concessiegebied IJssel-Vecht per 1 juli 2018 geldt daarbij als referentienetwerk (zie Bijlage 14) en zal na één jaar worden geëvalueerd.
8.4.9	De Concessiehouder neemt in zijn Ontwikkelplan een visie op het distributienetwerk op waarbij hij ten minste beschrijft:
a.	welke distributiekkanalen hij gaat bieden en hoe deze aansluiten op de behoeften van Reizigers;
b.	welke kansen hij ziet met betrekking tot het netwerk van verkooppunten als bedoeld in 8.3.8;
c.	welke mogelijkheden Reizigers hebben bij de verschillende distributiekkanalen (bijvoorbeeld Reisproducten, opladen OV-chipkaart en mogelijkheid tot contant betalen);
d.	hoe hij zorgt voor een goede voorziening voor Reisproducten zoals genoemd in 8.4.3;
e.	de rol van andere partijen zoals MaaS-aanbieders en de samenwerking met andere concessiehouders en de Concessieverleners;
e.	welke kansen voor vernieuwingen hij ziet en hoe hij inspeelt op deze nieuwe ontwikkelingen.
8.4.10	De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier voor en informatie over een OV-chipkaart en andere Productdragers, abonnementen, groepsreizen en Reisproducten naar het huisadres van de Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan verbonden zijn.
8.4.11	De Concessiehouder heeft een back-office waar Reizigers storingen aan voorzieningen en andere klachten over het distributienetwerk kunnen melden en vragen kunnen stellen.
8.4.12	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor dat distributievoorzieningen adequaat werken, ongeacht of de taak bij Derden is ondergebracht.
8.4.13	De Concessiehouder rapporteert in het Concessiejaarplan over het distributienetwerk en kan voorstellen doen voor vernieuwing of verbetering (zie 2.2.18.c). Vernieuwingen of verbeteringen van het distributienetwerk zijn voor rekening van de Concessiehouder, tenzij hierover andere landelijk afspraken zijn gemaakt.
8.4.14	De Concessieverleners moeten vooraf instemming verlenen voor het wijzigen, toevoegen en verwijderen van distributiekkanalen, fysieke voorzieningen en verkooppunten.
8.4.15	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reisproducten ook via andere platforms, zoals MaaS-aanbieders, besteld en betaald kunnen worden.

9. Personeel

Het Personeel vormt het visitekaartje van het Openbaar Vervoer en het gezicht van de Concessiehouder richting Reizigers. Een hartelijk welkom, prettige rijstijl en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving in het Openbaar Vervoer door Reizigers. De Concessiehouder heeft er daarom belang bij dat hij beschikt over deskundig Personeel dat gemotiveerd is om Reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn.

De Concessieverleners verwachten ook van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel. Dat betekent onder meer dat de Concessiehouder ervoor zorgt dat de chauffeursdiensten zodanig worden ontworpen, dat afspraken over rij- en rusttijden zoals deze in het Rijtijdenbesluit en de CAO Openbaar Vervoer zijn vastgelegd, in alle redelijkheid worden nageleefd en dat geplande pauzes moeten in de praktijk daadwerkelijk kunnen worden genoten. De Concessieverleners creëren hiervoor de randvoorwaarden, onder meer door realistische punctualiteiteisen te stellen.

Ten slotte verwachten de Concessieverleners dat de Concessiehouder investeert in opleiding en beleid gericht op duurzame inzetbaarheid van Personeel met kansen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (social return), belangrijke aandachtspunten vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap (Concessiehouder) en opdrachtgeverschap (Concessieverleners).

9.1 CONCESSIEHOUDER ALS WERKGEVER

Concessiehouder als werkgever	
9.1.1	De Concessiehouder zorgt dat hij over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie IJssel-Vecht goed uit te kunnen voeren.
9.1.2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
9.1.3	De Concessiehouder faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing en (het gevoel van) veiligheid.
9.1.4	De Concessiehouder laat vanaf de start van de Concessie jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverleners en de reguliere personeelsvertegenwoordiging. De Concessiehouder deelt de uitkomsten van het onderzoek met de Concessieverleners en geeft daarbij aan welke aanpassingen hij naar aanleiding van deze uitkomsten in zijn personeelsbeleid doorvoert.
9.1.5	De Concessiehouder stelt als onderdeel van het Concessiejaarplan een Personeelsparagraaf op (zie 2.2.10e), waarin hij ingaat op:
a.	De manier waarop hij zich als zorgvuldig werkgever opstelt, waarbij hij zijn inspanningen weergeeft om ervoor te zorgen dat het Personeel het werk op een veilige, aangename en gezonde manier kan uitvoeren;
b.	Het betrekken van mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt;

Hoofdstuk 9 - Personeel

c.	De opleiding volgens de verplichting Code 95 (of opvolgende kaders) en eventueel aanvullende trainingen en opleidingen, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel;
d.	De manier waarop hij de personeelsomvang aanpast bij het uitbreiden of inkrimpen van de Concessie IJssel-Vecht.
e.	De verwachtingen die hij heeft van het Personeel richting Reizigers, onder meer als het gaat om klantvriendelijk optreden, een prettige rijstijl en een behulpzame houding.

9.2 PERSONEEL EN REIZIGERS

Personeel en Reizigers	
9.2.1	Het Personeel is betrokken, klantgericht en klantvriendelijk.
9.2.2	Personeel dat in direct, persoonlijk contact met de Reiziger staat:
a.	heeft kennis van het Concessiegebied IJssel-Vecht inclusief Uitlopers, het lijnennet, de Dienstregeling, Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied en het assortiment Reisproducten en Tarieven, zodat het vragen van Reizigers kan beantwoorden en Reizigers gevraagd en ongevraagd kan adviseren;
b.	is bij Verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar en informeert Reizigers over de oorzaak en duur, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, alternatieve reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer;
c.	is herkenbaar en representatief gekleed;
d.	beheerst de Nederlandse taal goed;
e.	beheerst de Engelse taal voldoende om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden;
f.	is getraind in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden;
g.	is getraind in het verrichten van levensreddende handelingen en het gebruik van AED's;
h.	is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van calamiteiten en is in staat Reizigers en zichzelf in risicovolle situaties in veiligheid te brengen;
i.	voor zover het Personeel betreft dat van en naar Lelystad Airport rijdt, neemt deel aan veiligheidstrainingen gericht op bewustwording met betrekking tot terrorisme en veiligheidsaspecten, behorend bij een internationale luchthaven.
9.2.3	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig Reisrecht beschikken.
9.2.4	Chauffeurs hanteren een prettige rijstijl.
9.2.5	Chauffeurs halteren zo dicht mogelijk langs de halteperrons, zodat Reizigers eenvoudig in en uit het Voertuig kunnen stappen en verlenen desgevraagd assistentie aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig.

Hoofdstuk 9 - Personeel

9.2.6	Het Personeel rookt niet, luistert niet naar muziek en maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon in of in de onmiddellijke nabijheid van het Voertuig.
9.2.7	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels houden.

9.3 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

Social Return on Investment (SROI)	
9.3.1	De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat kansen biedt voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (= SROI).
9.3.2	De inspanningswaarde van de SROI-maatregelen die de Concessiehouder uitvoert, zoals deze volgt uit het beleid van de Concessieverleners op het gebied van Social Return ²² , bedraagt ten minste € [P.M.] ²³ per kalenderjaar.
9.3.3	De Concessiehouder neemt jaarlijks in het Concessiejaarplan (zie 2.2.10e) een plan van aanpak op met de SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren om aan de norm in 9.3.2 te voldoen.

²² Social Return, in het Werkbedrijf Regio Zwolle, Uniform beleid door regionale afspraken.

²³ Het bedrag wordt bepaald na vaststelling personeelsopgave.

10. Marketing en promotie

Om de doelstellingen van de Concessie IJssel-Vecht (zie paragraaf 1.3) te realiseren, willen de Concessieverleners de bekendheid onder en het gebruik van het Openbaar Vervoer door alle Reizigers verder vergroten. Marketing en communicatie moeten hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

In dat kader verwachten de Concessieverleners onder meer dat de Concessiehouder Reizigers informeert via toepasselijke communicatiekanalen. Omdat er over vijf jaar nieuwe manieren zullen zijn waarop met Reizigers kan worden gecommuniceerd, heeft het geen zin om deze communicatiekanalen voor te schrijven. De Concessieverleners verwachten dat de Concessiehouder de nieuwste ontwikkelingen en technieken op dit gebied volgt en Reizigers faciliteert en verrast met nieuwe toepassingen. De dienstverlening verschuift daarbij in zwaartepunt van het informeren van Reizigers door de Concessiehouder naar het compleet faciliteren van hun reis, inclusief betalen en eventueel boeken, door de Concessiehouder of Derden, zoals MaaS-providers.

Met het oog op de herkenbaarheid hebben de Concessieverleners één Merk voor al het Openbaar Vervoer ontwikkeld. Het Merk straalt betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend Openbaar Vervoer uit. De Concessieverleners verwachten van de Concessiehouder dat hij het Merk consequent toepast, adequaat in de markt positioneert en laadt voor verschillende doelgroepen. De Concessieverleners bieden de Concessiehouder daarbij ruimte om onder de noemer van het Merk onderscheidende productformules te voeren. De merknaam voor de productformules 'Hoogwaardig OV' en 'Buurtbus' schrijven de Concessieverleners voor. Voor deze productformules stellen zij ook kaders. De Concessiehouder geeft de Marketing van productformule(s) vorm, waar relevant in gezamenlijkheid met andere concessiehouders.

10.1 MERK EN HUISSTIJL

Merk en huisstijl	
10.1.1	De Concessiehouder volgt bij het gebruik van het Merk de Brandguide met kaders voor naamgeving, huisstijl en branding van het Merk.
10.1.2	Ingeval de Concessiehouder ervoor kiest Lijnen onder de productformule 'Hoogwaardig OV' in de markt te zetten (zie paragraaf 3.2), zorgt de Concessiehouder voor een extra wervende uitstraling van deze productformule naar Reizigers toe. In het Ontwikkelplan geeft de Concessiehouder aan op welke wijze deze productformule zich onderscheidt van andere productformules en de basisuitvoering van het Merk.
10.1.3	De Concessiehouder kan voorstellen doen voor: i) andere productformules die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan het Merk en ii) regiospecifieke elementen die passen binnen de kaders zoals vastgelegd in de Brandguide; dit onder voorwaarde dat zijn voorstellen voldoende onderscheidend zijn ten opzichte van de productformules 'Hoogwaardig OV' en 'Buurtbus'.
10.1.4	De Concessiehouder werkt de productformules en bijbehorende huisstijl, onder meer waar dit de in te zetten Voertuigen en communicatiekanalen betreft, uit in afstemming met de Concessieverleners en legt zijn voorstel ter vaststelling voor aan de Concessieverleners.

Hoofdstuk 10 - Marketing en promotie

10.2 COMMUNICATIE

Communicatiekanalen en -middelen	
10.2.1	De Concessiehouder beschrijft in zijn Ontwikkelpun zijn visie op de communicatie met Reizigers.
10.2.2	De Concessiehouder heeft in zijn visie op communicatie ten minste aandacht voor:
a.	Verschillende doelgroepen en de op hun behoeften afgestemde communicatiekanalen en -middelen;
b.	Vraaggestuurd informatieaanbod, afgestemd op de situatie en op de behoeften van Reizigers;
c.	Ontwikkelingen op het gebied van communicatie die de Concessiehouder voorziet en de wijze waarop hij hierop inspeelt;
d.	Het informeren van Reizigers die de Nederlandse taal niet beheersen;
e.	Zichtbaarheid van de Concessiehouder naar Reizigers, ook bij verstoringen;
f.	Tijdig en juist informeren van Reizigers;
g.	De wijze waarop de Concessiehouder Reizigers bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer betreft (zie 11.2.2);
h.	De servicenormen die de Concessiehouder hanteert, waaronder reactietijden bij de verschillende communicatiekanalen en bij verstoringen;
i.	Evaluatie van de effectiviteit van de communicatie gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht.
10.2.3	De Concessiehouder zorgt voor een diversiteit aan communicatiekanalen en -middelen (analoog en digitaal, interactief en niet-interactief), afgestemd op de situatie en op behoeften van Reizigers.
10.2.4	Alle communicatiekanalen en -middelen voldoen aan de huisstijl van het Merk zoals vastgelegd in de Brandguide.
10.2.5	De Concessiehouder evalueert jaarlijks de effectiviteit van de communicatiekanalen en -middelen en doet in het Concessiejaarplan voorstellen ter verbetering van de communicatie in het volgende jaar.
10.2.6	De Concessiehouder legt een voorstel voor wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen voor advies aan Consumentenorganisaties voor. De Concessiehouder biedt het (aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Concessiejaarplan ter toetsing aan de Concessieverleners aan. De Concessieverleners toetsen het voorstel op: • de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de visie van de Concessiehouder op communicatie zoals vastgelegd in het Ontwikkelpun; • de (gewijzigde) mogelijkheden voor Reizigers om aan informatie te komen; • responstijd van de Concessiehouder op vragen van Reizigers voor het betreffende communicatiekanaal;

Hoofdstuk 10 - Marketing en promotie

	het bereik onder Reizigers dat ten minste vergelijkbaar moet blijven.
10.2.7	Bij start en in de eerste jaren van de Concessie maakt de Concessiehouder gebruik van de volgende communicatieplatforms: - Een platform van de Concessiehouder voor de communicatie en promotie van alle door hem gevoerde productformules, waaronder het verstrekken van (reis)informatie over het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht; - Het platform Ervaar het OV²⁴ voor alle marketingacties van de concessiehouders in Flevoland, Gelderland en Overijssel die (deels) concessie-overstijgend zijn.
10.2.8	Voor de samenwerking in het platform Ervaar het OV sluit de Concessiehouder aan bij de bestaande werkwijze.
10.2.9	De kosten van de twee platforms, waaronder het beheer en onderhoud en de (door)ontwikkeling, zijn voor rekening van de Concessiehouder en andere concessiehouders ²⁵ .
10.2.10	De Concessiehouder biedt via de twee platforms ten minste de volgende diensten: - verschaffen van informatie over Tarieven, verkrijgbaarheid van Productdragers en Reisproducten en geld terug-regeling - plannen, boeken en betalen van Reizen; - aanschaf van Reisproducten; - mogelijkheid voor het stellen van vragen, indienen van klachten en doen van verbetersuggesties; - opgeven/opvragen van gevonden voorwerpen.
10.2.11	De Concessiehouder en andere concessiehouders voegen de twee platforms (zo spoedig mogelijk) samen, indien mogelijk voor de start van de Concessie.
10.2.12	Voor de samenvoeging van de twee platforms maken de Concessiehouder en andere concessiehouders afspraken over de inhoud van een nieuw contract, het budget en de partij(en) waarmee ze de samenvoeging willen realiseren. De afspraken waarborgen dat Reizigers voor hen relevante marketingacties ontvangen en klantgegevens overdraagbaar zijn naar een nieuwe beheerder van het samengevoegde platform.
10.2.13	De Concessiehouder verstrekt (reis)informatie aan Reizigers op minimaal één van de platforms. De platforms zijn gebruiksvriendelijk, eenvoudig en laagdrempelig voor Reizigers, ongeacht de vraag of de platforms samengevoegd zijn.
10.2.14	Reizigers hoeven geen account of een equivalent hiervan aan te maken of persoonlijke gegevens achter te laten om toegang te krijgen tot de platforms.

²⁴ Dit platform zal voor de start van de concessie IJssel-Vecht de huisstijl van het Merk krijgen en mogelijk een hierop afgestemde naam.

²⁵ De concessiehouders van de toekomstige Concessies Berkel-Dinkel en Rijn-Waal, Valleilijn en Blauwnet gaan in de toekomst ook participeren in dit platform.

Hoofdstuk 10 - Marketing en promotie

10.2.15	De Concessiehouder draagt de databases van het samengevoegde platform, voor zover het eigendom bij hem rust, over aan opvolgende concessiehouders en/of beheerders; dit met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.
---------	---

10.3 BEGRIJPelijke, TOEGANKelijke INFORMATIE

Begrijpelijke, toegankelijke informatie	
10.3.1	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, ook Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
10.3.2	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
10.3.3	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel apps geldt het waarmerk Drempelvrij niveau AA (zie www.drempelvrij.nl). De Concessiehouder zorgt dat drie maanden voor start van de Concessie de websites dan wel apps gecertificeerd zijn (zie www.accessibility.nl) en voldoen waar relevant aan de Europese standaard EN 301 549.

10.4 MARKETINGSTRATEGIE EN -PLAN

Visie marketingstrategie en Marketingplan	
10.4.1	In het Ontwikkelplan (zie 2.2.7) omschrijft de Concessiehouder zijn Marketingstrategie. De Marketingstrategie omvat:
a.	De wijze waarop de Concessiehouder inzicht heeft gekregen en gedurende de Concessieperiode zal krijgen in de marktpotentie van de productformule 'Hoogwaardige OV' en door de Concessiehouder voorgestelde productformules;
b.	Zijn doelstellingen ten aanzien van het positioneren en laden van het Merk, de productformule 'Hoogwaardig OV' en eventueel andere productformules, in relatie tot verschillende typen Reizigers en hoe de Concessiehouder deze doelstellingen wil realiseren de eerste vijf jaren van de Concessie IJssel-Vecht;
c.	De wijze van samenwerking met de andere concessiehouders in Flevoland, Gelderland en Overijssel op het gebied van marketing en communicatie;
d.	De wijze waarop de Concessiehouder overige Stakeholders als aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, aanbieders van MaaS-platforms en gemeenten betreft bij de marketing van het Openbaar Vervoer;
e.	De hoogte van zijn marketingbudget en de verdeling van dit budget over de productformule(s) en andere marketingactiviteiten. Dit budget is exclusief zijn verplichte bijdrage(n) zoals zijn opgenomen in de Bijlage Financiële bepalingen.
10.4.2.	Bij start van de Concessies Rijn-Waal en Berkel - Dinkel toetst de Concessiehouder met de Concessieverleners en de andere concessiehouders of de Marketingstrategie aangepast dient te worden

Hoofdstuk 10 - Marketing en promotie

	bij opstellen van het Ontwikkelplan voor de tweede helft van de Concessie IJssel-Vecht.
10.4.3	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan op met een uitwerking van de Marketingstrategie op marketingacties in het komende jaar met daarin aandacht voor de projecten, inclusief de planning en verdeling van het marketingbudget.
10.4.4	De Concessiehouder evalueert de uitvoering van het Marketingplan jaarlijks met de Concessieverleners en verwerkt de resultaten hiervan in het Marketingplan voor het komende jaar zoals genoemd in 10.4.3.

10.5 PROMOTIE

Promotie	
10.5.1	De Concessiehouder neemt actief deel aan het project OV-ambassadeurs van de Concessieverlener. De Concessiehouder informeert OV-ambassadeurs tijdig over relevante wijzigingen van nieuwe diensten en/of producten. Daarnaast voorziet de Concessiehouder hen kosteloos van benodigde materialen (bijvoorbeeld bestelformulieren, actiefolders en informatiemateriaal). Op verzoek van de OV-ambassadeurs ondersteunt de Concessiehouder bij de organisatie van bijeenkomsten en/of is hij hierbij aanwezig.

11. Klantenservice, klachtenafhandeling en Reizigersinspraak

Tevredenheid van Reizigers staat voorop in de Concessie IJssel-Vecht. Naast een toegankelijke website waarop Reizigers alle (reis)informatie kunnen vinden, beschikt de Concessiehouder over een klantenservice waar Reizigers met hun vragen terecht kunnen. Zo zijn Reizigers op de hoogte van hun mogelijkheden en rechten in het Openbaar Vervoer.

Reizigers kunnen hun wensen en klachten melden bij de klantenservice en kunnen via door de Concessiehouder in te richten vormen van reizigersinspraak hun mening over het Openbaar Vervoer geven. De Concessiehouder handelt klachten netjes af en neemt suggesties van Reizigers ter harte om de uitvoering van het Openbaar Vervoer continu te verbeteren.

Daarnaast onderhoudt de Concessiehouder een constructieve relatie met de Consumentenorganisaties, verenigd in de ROCOV's. De Concessiehouder informeert hen tijdig, vraagt hun op gezette momenten om advies en laat bij de uitvoering zien de adviezen te hebben verwerkt. Terugkoppeling en inspraak van Reizigers helpen de Concessiehouder de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te verbeteren en de verwachtingen van Reizigers te overtreffen.

11.1 KLANTENSERVICE EN KLACHTENAFHANDELING

Klantenservice en klachtenafhandeling	
11.1.1	De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
11.1.2	De Concessiehouder biedt individuele Reizigers en Stakeholders de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
11.1.3	De klantenservice is 24/7 beschikbaar via e-mail, de website, een mobiele applicatie en telefonisch.
11.1.4	De Concessiehouder maakt aan Reizigers kenbaar waar en hoe zij vragen, opmerkingen, wensen en klachten kunnen indienen en hoe de Concessiehouder deze afhandelt.
11.1.5	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om een afspraak met hem te maken voor een persoonlijk gesprek.
11.1.6	De Concessiehouder informeert ten minste twee keer per jaar de Concessieverleners in een kwartaalrapportage over de door Reizigers en Stakeholders ingebrachte vragen, opmerkingen, wensen en klachten, over zijn reactie daarop en over de resultaten hiervan.
11.1.7	De Concessiehouder is aangesloten bij het OV-Loket en de onafhankelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
11.1.8	In de beantwoording van klachten verwijst de Concessiehouder naar de mogelijkheid voor Reizigers om zich te wenden tot het OV-loket of de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of opvolgers hiervan.

Hoofdstuk 11 - Klantenservice, klachtenafhandeling en reizigersinspraak

Gevonden voorwerpen

- | | |
|--------|--|
| 11.1.9 | De Concessiehouder bewaart voorwerpen die Reizigers hebben laten liggen en biedt Reizigers de mogelijkheid hun verloren bezittingen terug te vragen. De Concessiehouder stelt hiervoor een regeling 'Gevonden voorwerpen' op, legt deze ter toetsing voor aan de Concessieverleners en maakt deze kenbaar aan Reizigers. |
|--------|--|

11.2 REIZIGERSINSpraak

Reizigersinspraak

- | | |
|--------|--|
| 11.2.1 | Reizigers worden vertegenwoordigd door het ROCOV Flevoland, het ROCOV Gelderland en het ROCOV Overijssel. De drie ROCOV's zijn de gesprekspartner van de Concessiehouder en adviseren de Concessiehouder over de in de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000 genoemde onderwerpen. |
| 11.2.2 | De Concessieverleners dagen de Concessiehouder uit om naast de advisering door de ROCOV's Reizigers op andere wijze(n) te betrekken bij het ontwikkelen van visies op zaken als uitvoeringskwaliteit, Dienstregeling, Tarieven, informatieverstrekking, klantvriendelijkheid en andere voor Reizigers belangrijke zaken. De Concessiehouder doet in zijn Ontwikkelpun als onderdeel van zijn visie op communicatie een voorstel voor de vorm en inhoud van deze vorm(en) van reizigersbetrokkenheid. |

12. Sociale Veiligheid

Binnen OV Oost werken de Concessiehouder, andere concessiehouders, de Concessieverleners, de politie, NS, gemeenten en andere Stakeholders aan een sociaal veilig Openbaar Vervoer voor Reizigers en Personeel. Ze overleggen op vaste tijden, maken gezamenlijk plannen en voeren deze uit.

De Concessiehouder en de Concessieverleners werken daarnaast samen met de andere Stakeholders aan het voorkomen en bestrijden van calamiteiten en terrorisme. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande afspraken en overlegstructuren.

12.1 ALGEMEEN

Algemeen	
12.1.1	De Concessiehouder is in principe verantwoordelijk voor de veiligheid in de Voertuigen; de Wegbeheerder voor de veiligheid op de Haltes.
12.1.2	De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de Sociale Veiligheid van Reizigers en Personeel, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
12.1.3	De Concessiehouder conformeert zich aan afspraken zoals vastgelegd in het 'Convenant samenwerkingsverband politie-eenheid Oost-Nederland en regionale openbaarvervoerbedrijven', het 'Convenant samenwerkingsverband politie-eenheid Midden-Nederland en regionale openbaarvervoerbedrijven' en het 'Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' of diens opvolger(s).

12.2 SAMENWERKING

Samenwerking	
12.2.1	De Concessiehouder overlegt met de Wegbeheerder en andere Stakeholders, zoals onderwijsinstellingen, Lelystad Airport en toezichthouders/beheersorganisaties op bedrijventerreinen hoe de veiligheid op Haltes verbeterd kan worden.
12.2.2	De Concessiehouder neemt deel aan de overleggen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, zoals benoemd in het Jaarplan Sociale Veiligheid ²⁶ . De Concessiehouder neemt vanaf één jaar voor de start van de Concessie IJssel-Vecht deel aan deze overleggen.
12.2.3	Namens de Concessiehouder schrijft een coördinator Sociale Veiligheid (zie ook 12.5.1) samen met de coördinatoren Sociale Veiligheid van de Concessieverleners en andere concessiehouders het Jaarplan Sociale Veiligheid en een eventueel volgend Meerjarenplan Sociale Veiligheid.
12.2.4	De Concessiehouder evalueert maatregelen, projecten en nieuw beleid in het Jaarplan Sociale Veiligheid.

²⁶ Het huidige Jaarplan Sociale Veiligheid met als titel 'Sociale Veiligheid 2018 / OV Oost 2018 Plan van aanpak' vormt het vertrekpunt voor de Concessie IJssel-Vecht.

Hoofdstuk 12 - Sociale Veiligheid

12.3 VISIE EN ORGANISATIE SOCIALE VEILIGHEID

Visie en organisatie Sociale Veiligheid	
12.3.1	De Concessiehouder biedt één jaar voor de start van de Concessie IJssel-Vecht een visie Sociale Veiligheid ter toetsing aan de Concessieverleners aan en beschrijft daarin ten minste:
a.	de visie van de Concessiehouder op de aanpak van Sociale Veiligheid en welke kansen en ontwikkelingen de Concessiehouder voorziet;
b.	hoe de Concessiehouder de aandacht voor Sociale Veiligheid inbedt in zijn organisatie;
c.	wie de coördinator Sociale Veiligheid namens de Concessiehouder is;
d.	de visie van de Concessiehouder op de samenwerking en welke bijdrage de Concessiehouder zal leveren.

12.4 INCIDENTENREGISTRATIE

Incidentenregistratie	
12.4.1	De Concessiehouder ordent en registreert de incidenten correct en compleet volgens de landelijk afgesproken ABC-systematiek of diens opvolger(s) en eventuele regionale afspraken hierover.
12.4.2	De Concessiehouder levert correct, compleet en op tijd gegevens over incidenten aan de database Transparant Risicobeheersing & Incidenten Analyse Systeem (TRIAS) of diens opvolger(s).

12.5 PERSONEEL BETREFFENDE SOCIALE VEILIGHEID

Personeel betreffende Sociale Veiligheid	
12.5.1	De Concessiehouder beschikt over een coördinator Sociale Veiligheid die gekwalificeerd, beschikbaar en aanspreekbaar is in de samenwerking met de andere concessiehouders, Concessieverleners, politie en andere Stakeholders en voldoende mandaat heeft.
12.5.2	De Concessiehouder zet voor de Concessie IJssel-Vecht ten minste een vergelijkbaar aantal fte met een BOA-bevoegdheid in als in de huidige Concessies, zoals dit volgt uit de personeelsopgaven voor deze Concessies.
12.5.3	De Concessiehouder mag met andere Stakeholders samenwerken in bijzondere situaties, bijvoorbeeld bij veel ziekteverzuim of grote Evenementen, om tijdelijk andere of extra stewards in te schakelen.
12.5.4	De Concessiehouder verleent medewerking aan de Personeelsmonitor of andere onderzoeken naar het veiligheidsgevoel van het Personeel en spant zich in voor een grote respons van het Personeel.

Hoofdstuk 12 - Sociale Veiligheid

12.6 CAMERATOEZICHT

Cameratoezicht	
12.6.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht in de Voertuigen.
12.6.2	De Voertuigen zijn voorzien van werkende camera's die het interieur van het gehele Voertuig en de instapzone direct buiten het Voertuig 'afdekken' en geluid opnemen.
12.6.3	De Voertuigen zijn voorzien van frontcamera's.
12.6.4	De kwaliteit van de beeldopnamen maakt persoonsherkenning mogelijk en voldoet aan de eisen die de politie stelt ²⁷ .
12.6.5	De Concessiehouder volgt bij vervanging van camerasystemen de nieuwste richtlijnen.
12.6.6	De Concessiehouder stelt de beeldopnames op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders.

12.7 CALAMITEITEN EN TERRORISMEBESTRIJDING

Calamiteiten en terrorismebestrijding	
12.7.1	De Concessiehouder maakt afspraken over terrorismebestrijding met de Concessieverleners en andere concessiehouders die in de drie provincies actief zijn, tenzij op landelijk niveau al afspraken zijn gemaakt, en neemt deze afspraken op in een Calamiteitenplan.
12.7.2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de chauffeurs op de hoogte zijn van ontruimingsmaatregelen die gelden voor de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur in het Concessiegebied IJssel-Vecht.
12.7.3	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan door de betrokken en/of verantwoordelijke autoriteiten geïnitieerde oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven ter beheersing en verbetering van calamiteiten- en terrorismebestrijding. Deze medewerking kan onder meer het beschikbaar stellen van Bussen omvatten.
12.7.4	De Concessiehouder maakt in het Calamiteitenplan onderscheid tussen preventieve maatregelen die hij te allen tijde zal treffen en aanvullende maatregelen die hij zal treffen indien daadwerkelijk sprake is van een calamiteit of terrorismedreiging. Tevens geeft de Concessiehouder in het Calamiteitenplan aan welke maatregelen hij zal nemen wanneer zich, al dan niet als gevolg van doelbewuste acties van Derden, incidenten of ongevallen voordoen. Het Calamiteitenplan omvat in ieder geval een risicoanalyse voor de infrastructuur waarvan de Concessiehouder gebruik maakt, een inventarisatie van locaties in het Concessiegebied IJssel-Vecht inclusief Uitlopers waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden, en samenwerking met andere bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen.

²⁷ Op dit moment zijn de meest recente kaders van 'excellent cameratoezicht' (<https://hetccv.nl/onderwerpen/cameratoezicht/excellent-cameratoezicht/>) van toepassing.

13. Data en monitoring

Een goede uitvoering van de Concessie zorgt voor tevredenheid bij Reizigers en andere Stakeholders. Monitoring van en sturing op de uitvoeringskwaliteit dragen hieraan bij. Goede informatie over de uitvoering van de Concessie zijn hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen:

- inzicht geven in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie;
- analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen;
- informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, ROCOV's, gemeenten;
- ontwikkelen van kennis;
- ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen;
- verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

Naast complete, juiste en tijdig beschikbare informatie, draagt goed en regelmatig overleg tussen de Concessieverleners en de Concessiehouder eraan bij dat de Concessiehouder de Concessie kwalitatief goed kan uitvoeren binnen de door de Concessieverleners gestelde kaders. Samen zetten de Concessieverleners en de Concessiehouder zich in voor een constructieve samenwerking, gericht op realisatie van de doelen van de Concessie IJssel-Vecht, met oog voor de belangen van Reizigers en andere Stakeholders.

13.1 BESCHIKBAAR STELLEN EN VERSTREKKEN VAN GEGEVENS

Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens	
13.1.1	De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie IJssel-Vecht moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens de overeengekomen (landelijke) standaarden beschikbaar.
13.1.2	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie IJssel-Vecht geldt tot één jaar na afloop van de Concessie.
13.1.3	De kosten voor het verstrekken van gegevens, waaronder investeringen om gegevens in de overeengekomen (landelijke) standaarden te kunnen verstrekken, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
13.1.4	De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, beschikbaar stellen van gegevens in de vorm van open data voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, zoals MaaS-aanbieders. De Concessiehouder stelt aan deze aanbieders daarnaast gegevens beschikbaar die nodig zijn voor het plannen, boeken en betalen van een Reis, zonder dat hij daarvoor een opslag op de door de Concessieverleners vastgestelde Tarieven in rekening brengt.
13.1.5	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
13.1.6	De Concessieverleners mogen alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

Hoofdstuk 13 - Data en monitoring

Gegevenslevering aan NDOV	
13.1.7	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens met betrekking tot de planning en uitvoering van de Geldende Dienstregeling, waaronder Rituitval, rechtstreeks aan de NDOV-loketten en de NDOV Uitvoeringsorganisatie conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage NDOV' of diens opvolger(s).
13.1.8	De Concessiehouder hanteert bij de levering van deze gegevens de unieke haltenummers zoals opgenomen in het NDOV Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s).
13.1.9	De Concessiehouder zorgt voor een sluitende ritregistratie, waarin in ieder geval de in de Geldende Dienstregeling opgenomen en werkelijke vertrek- en aankomsttijden vanaf de Tijdenhaltes en Rituitval zijn vastgelegd.
13.1.10	De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverleners dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht aan de NDOV-loketten en de NDOV Uitvoeringsorganisatie beschikbaar conform (gewijzigde) standaarden.
13.1.11	Als de Concessiehouder in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken (andere) data beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen, ter beschikking.

Gegevenslevering aan de Concessieverleners	
13.1.12	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverleners alle gegevens met betrekking tot de Concessie IJssel-Vecht die nodig zijn voor: • het monitoren van en sturen op de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht; • de aanbesteding van de opvolgende Concessie of van een aangrenzende of inliggende Concessie.
13.1.13	De Concessiehouder verstrekt veelal maandelijks aan de Concessieverleners in ieder geval alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in het document 'Operationalisatie MIPOV 2018' of diens opvolger(s). Voor het leveren van gegevens aan de Concessieverleners zijn de definities uit dit document leidend indien en voor zover zij afwijken van de definities in de lijst bij dit PvE (zie Bijlage 1).
13.1.14	De Concessiehouder levert na afloop van de onbewerkte gegevens uit het gebruik van de OV-Chipkaart tijdens dit kwartaal aan de Concessieverleners. De Concessiehouder spant zich daarnaast maximaal in om de uit het gebruik van de OV-chipkaart voortvloeiende gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverleners.
13.1.15	Als de Concessiehouder gebruik maakt of gaat maken van een andere Productdrager dan de OV-Chipkaart en/of van een andere betaalmethode, dan levert de Concessiehouder vergelijkbare

Hoofdstuk 13 - Data en monitoring

	onbewerkte gegevens voortkomend uit het gebruik van deze Productdrager en/of betaalmethode aan de Concessieverleners.
13.1.16	De Concessiehouder levert gegevens over het aantal in- en uitstappers, ongeacht gebruikte Productdrager, voor alle Haltes per Rit per richting, inclusief de bezettingen na vertrek van iedere Halte. Uit de gegevens blijkt duidelijk met welk Reisproduct is gereisd en is per Reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden.
13.1.17	De Concessiehouder stelt de gegevens over de uitvoering, kwaliteit en gebruik van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht door middel van een actueel online platform met analysefunctie (op halte- en ritniveau) conform door de Concessieverleners al dan niet op voorstel van de Concessiehouder vastgestelde standaarden en lay-out aan de Concessieverleners beschikbaar. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat: • de Concessieverleners via dat platform op elk moment gegevens en rapportages kunnen downloaden en analyses op deze gegevens kunnen uitvoeren; • de gegevens en rapportages tijdens de Concessie IJssel-Vecht beschikbaar zijn voor de Concessieverleners, en; • alle gegevens en rapportages na afloop van de Concessie IJssel-Vecht worden overgedragen aan de Concessieverleners.
13.1.18	De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de start van de Concessie ten genoegen van de Concessieverleners aan dat hij de gegevens kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out en dat het platform genoemd in 13.1.17 naar tevredenheid van de Concessieverleners functioneert.

Meewerken aan audits en externe onderzoeken

13.1.19	De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverleners volledige medewerking aan controles van geleverde gegevens (door Derden), door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie.
13.1.20	De Concessieverleners zijn bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens, al dan niet steekproefsgewijs, te (laten) controleren, bijvoorbeeld aan de hand van waarnemingen van mystery guests op Haltes, in Voertuigen en bij verkoop- en informatiepunten. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.
13.1.21	De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de OV-Klantenbarometer en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer.
13.1.22	Op verzoek van de Concessieverleners voert de Concessiehouder representatieve tellingen van het aantal Reizigers tijdens een Rit uit. De Concessiehouder stelt de resultaten van deze tellingen binnen twee weken na afloop van de telperiode aan de Concessieverleners beschikbaar.

Hoofdstuk 13 - Data en monitoring

13.1.23	De Concessiehouder informeert de Concessieverleners wanneer Derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie IJssel-Vecht opvragen.
---------	--

13.2 OPENBAARHEID EN BESCHERMING VAN (PERSOONS)GEGEVENS

Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens	
13.2.1	Als de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverleners overtuigend aantoont dat verstrekking van bepaalde gegevens op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens niet is toegestaan, is de Concessiehouder niet gehouden de desbetreffende gegevens aan de Concessieverleners of Derden te verstrekken.
13.2.2	De Concessieverleners mogen gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverleners moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder.
13.2.3	De Concessiehouder levert, binnen redelijke termijn alle gegevensbestanden en informatie die de Concessieverleners opvragen ²⁸ .
13.2.4	De Concessiehouder voegt zich naar afspraken die landelijk zijn en worden gemaakt over het leveren van gegevensbestanden en informatie, conform (bijzondere) wettelijke bepalingen inzake privacy.
13.2.5	Deze afspraken betreffen onder meer gegevensbestanden en informatie over reizigersaantallen, verplaatsingen (HB-matrices en mogelijkheid om van ritten reizen te maken), reizigerskilometers, klachten en incidenten.
13.2.6	Indien en voor zover gegevensbestanden persoonsgegevens bevatten, is het de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens aan de Concessieverleners en eventuele Derden te kunnen verstrekken. De Concessiehouder zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder beschikt hiertoe over en handelt conform een normenkader voor informatiebeveiliging. De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van, of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
13.2.7	De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en meewerken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de

²⁸ De Concessieverleners zullen in een later stadium hiervoor voorschriften verstrekken.

Hoofdstuk 13 - Data en monitoring

	Concessieverleners bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 t/m 36 van de AVG. Voorts garandeert de Concessiehouder, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder beschikt hiertoe over en handelt conform een normenkader voor informatiebeveiliging te hebben en te gebruiken.
13.2.8	De Concessieverleners zijn gerechtigd om de gegevens (bijvoorbeeld gegevensbestanden en informatie over aantallen instappers, aantallen reizigerskilometers, aantallen klachten en aantallen incidenten) die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking en/of bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverleners moet verstrekken, openbaar te maken. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen. Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverleners onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.

13.3 RELATIE CONCESSIEHOUDER EN CONCESSIEVERLENER

Overleggen	
13.3.1	De Concessieverleners onderscheiden de volgende overleggen met de Concessiehouder:
a.	Implementatieoverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverleners ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Bieding, waaronder het Implementatieplan dat beoogt dat hij op xx december 2020 zonder problemen met de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht kan starten. Het eerste implementatieoverleg vindt direct plaats nadat de gunning van de Concessie IJssel-Vecht onherroepelijk is;
b.	Beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverleners ten minste na afloop van ieder kwartaal informeert over de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • de uitvoering van het lopende Concessiejaarplan, Vervoerplan, andere in 2.2.8 genoemde plannen en eventuele verbeterplannen; • ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van uitvoeringskwaliteit, gebruik en Vervoeropbrengsten, aan de hand van kwartaalrapportages; • eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering; • afstemming en samenwerking met Stakeholders; • het Vervoerplan, het Tarievenplan en het Concessiejaarplan voor het komende dienstregeling-/kalenderjaar. Het eerste beheeroverleg vindt één maand na start van de Concessie IJssel-Vecht plaats. De Concessieverleners houden daarbij de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren.

Hoofdstuk 13 - Data en monitoring

c.	Sociale-veiligheidsoverleg (zie hoofdstuk 12). Het eerste sociale-veiligheidsoverleg vindt uiterlijk één jaar voor start van de Concessie IJssel-Vecht plaats;
d.	Tarievenoverleg Oost (8.2.2). Het eerste Tarievenhuis-Oostoverleg vindt plaats direct nadat de gunning van de Concessie IJssel-Vecht onherroepelijk is;
e.	Marketingoverleg (zie hoofdstuk 13). Het eerste marketingoverleg vindt plaats direct nadat de gunning van de Concessie IJssel-Vecht onherroepelijk is.
13.3.2	In aanvulling op het bepaalde in 13.3.1 kunnen de Concessieverleners in het kader van de uitvoering van gezamenlijke projecten een apart projectoverleg instellen, in welk geval de Concessiehouder actief aan het betreffende overleg deelneemt.
13.3.3	Op verzoek van de Concessieverleners neemt de Concessiehouder actief deel aan overleggen met ROCOV's, Wegbeheerders en andere Stakeholders en aan samenwerkingsverbanden tussen de Concessieverleners en kenniscentra en/of onderwijsinstellingen.
13.3.4	De Concessiehouder vaardigt naar de overleggen, zoals in 13.3.3 genoemd, gekwalificeerde vertegenwoordigers af die gemachtigd zijn om namens hem afspraken te maken en toezeggingen te doen.

Monitoren	
13.3.5	De Concessiehouder stelt vier keer per jaar een kwartaalrapportage op dat aansluit op de opbouw van het Concessiejaarplan en waarin hij ten minste de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de vervoeropbrengsten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht beschrijft en duidt.
13.3.6	De Concessiehouder besteedt in de kwartaalrapportages in ieder geval aandacht aan de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Lijnen en Lijncategorieën:
a.	Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie IJssel-Vecht voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2;
b.	Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie IJssel-Vecht voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.3;
c.	Reizigerstevredenheid: de Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de OV-klantenbarometer. Hij streeft er daarbij naar om de klantwaardering minimaal gelijk te laten blijven en bij voorkeur te laten verbeteren ten opzichte van de klantwaardering volgens de OV-klantenbarometer 2019 ²⁹ . In zijn Concessiejaarplan (zie 2.2.10) laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren;
d.	OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;
e.	Vervoeropbrengsten;

²⁹ De Concessieverleners laten onderzoek doen naar de klanttevredenheid. Op dit moment is dat het onderzoek voor de landelijke OV-klantenbarometer. Tijdens de looptijd van de Concessie kan dit wijzigen in een ander onderzoek. De Concessieverleners zijn voornemens om voor deze Concessie een klantoordeel per provincie en per lijncategorie (A/B/C) en/of productformule te bepalen.

Hoofdstuk 13 - Data en monitoring

f.	Aantal klachten en incidenten.
13.3.7	De Concessiehouder kan in zijn kwartaalrapportage aanvullende KPI's opnemen.
13.3.8	In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die hij in de kwartaalrapportage opneemt aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverleners en Derden verstrekt.
13.3.9	De Concessieverleners monitoren ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.

Bijsturen	
13.3.10	De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
13.3.11	Als de Concessieverleners constateren dat de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgen de Concessieverleners het Protocol Sturing.
13.3.12	Als de Concessiehouder (delen van) een plan (zie Bijlage 4) niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgen de Concessieverleners het Protocol Sturing.



Concessie IJssel-Vecht | Programma van Eisen Bijlagen

CONCEPT

Bijlag 1 - Begrippenlijst

Bijlage 1: Begrippenlijst

Begrip	Definitie
A-lijn	Sterke busverbinding die belangrijke (economische) kernen met elkaar verbindt.
Aansluiting	Een volgens de Dienstregeling geboden mogelijkheid om over te stappen tussen twee middelen van Openbaar Vervoer per bus, trein of boot, of tussen Openbaar Vervoer per Bus en publiek vervoer.
Andere Mobiliteitsdienst	Een vervoersvorm of mobiliteitsdienst, niet zijnde Openbaar Vervoer, al dan niet ter aanvulling op of vervanging van Openbaar Vervoer.
Auto	Motorrijtuig op ten minste vier wielen en ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
B-lijn	Veelgebruikte busverbinding die naar verwachting gedurende de gehele looptijd van de Concessie IJssel-Vecht in een substantiële vervoervraag blijft voorzien.
Bieding	Offerte van een openbaar vervoerbedrijf voor het uitvoeren van de Concessie IJssel-Vecht.
Brandgide	Nadere uitwerking van de kleurstelling, naamgeving en inrichting van het Merk.
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buurtbus	Taxibus ingezet op een buurtbuslijn.
C-lijn	Weinig gebruikte busverbinding, busverbinding met een beleidsmatig gezien minder belangrijke functie of nieuwe busverbinding.
Concessie	Het recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in een bepaald gebied gedurende een bepaald tijdvak.
Concessie IJssel-Vecht	Concessie voor het met uitsluiting van anderen verrichten van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied IJssel-Vecht.
Concessiebeschikking	De door de Concessieverleners verleende beschikking voor de Concessie IJssel-Vecht gedateerd [datum] en genaamd [titel].
Concessiedeel	Een deel van het Concessiegebied IJssel-Vecht.
Concessiedocument	Een document behorend bij de Concessiebeschikking, bevattende (1) Definities, (2) Programma van Eisen (met Bijlagen), (3)

Bijlag 1 - Begrippenlijst

	Financiële Paragraaf (met Bijlagen) en (4) Bieding (met Bijlagen), zoals vastgesteld op [datum].
Concessiegebied IJssel-Vecht	Het geografische gebied waarop de Concessie IJssel-Vecht betrekking heeft, zoals omschreven in hoofdstuk 2.
Concessiehouder	De partij aan wie de Concessie is verleend, in de zin van artikel 1 van de Wp2000.
Concessiejaarplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder op te stellen plan, zoals omschreven in hoofdstuk 2.
Concessieverleners	Gedeputeerde Staten van de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel.
Consumentenorganisatie	Een consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31 van de Wp2000 en die voldoet aan de bij of krachtens de Wp2000 gestelde eisen.
Derden	Een partij, niet zijnde de Concessieverleners of de Concessiehouder.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door Reizigers zijn te beïnvloeden, in de zin van artikel 1 lid g van de Wp2000.
Dienstregelinguur (DRU)	Eenheid waarin de tijd gemeten wordt waarin een vervoerproduct openstaat voor het vervoeren van Reizigers zoals gepubliceerd in de Dienstregeling.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Extreme (weers)omstandigheden	Uitzonderlijke (weers)omstandigheden die redelijkerwijs niet vooraf door de Concessiehouder zijn te voorzien.
Geldende Dienstregeling	De laatste Dienstregeling die van kracht is en aan het publiek bekend is gemaakt.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	De landelijke geschillencommissie openbaar vervoer, gevestigd te 's-Gravenhage
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer per Bus of Auto gebruik te maken, waaronder uitdrukkelijk begrepen abri's, Haltepalen, bushokjes en dergelijke.
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen de naam van de Halte en voor zover deel uitmakend van de openbare weg aangeduid door een rechtsgeldig verkeersteken.

Bijlag 1 - Begrippenlijst

Halteposter	Een informatieposter die hangt in een vitrinekast bij een Halte meestal in eenabri.
Haltevertrekstaat	Een overzicht van de vertrektijden van alle Ritten van een Lijn vanaf een Halte.
Hoofdnetwerk	Een netwerk van sterke busverbindingen en treindiensten in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel dat de belangrijkste (economische) kernen met elkaar verbindt.
Inschrijver	Openbaar vervoerbedrijf die een Bieding voor de Concessie IJssel-Vecht heeft ingediend.
Jaarplan Sociale Veiligheid	Een jaarlijks plan waarin de Concessiehouder samen met de Concessieverleners en andere concessiehouders de beleidsvoornemens voor Sociale Veiligheid voor het komende concessiejaar beschrijft.
Key Performance Indicator (KPI)	Eenduidig eenheid om prestaties te meten en ontwikkelingen in prestaties te monitoren.
Klimaatbeheersing	Systeem voor het kunstmatig handhaven van temperatuur, vochtigheid, ventilatie enz. in besloten ruimtes.
Laadinfrastructuur	Tank- en oplaadinfrastructuur behorende bij Zero-emissievoertuigen, met inbegrip van (strategische) reserveonderdelen, (speciale) gereedschappen, documentatie zoals gebruikershandleidingen, onderhoudshandleidingen, onderdelenlijsten, stamkaarten, onderhoudshistorie, en al datgeven waarvan de Concessieverleners van oordeel zijn dat zulks nodig is om een goede inzet van Zero-emissievoertuigen te verzekeren.
Lijn	Een vaste route die een Voertuig rijdt met bepaalde intervallen, in een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde Haltes, zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Lijncategorie	Het totaal van A-lijnen, van B-lijnen of van C-lijnen.
Lijnnummer	Een aanduiding van een Lijn door middel van (een combinatie van) een getal, eventueel in combinatie met een letter.
MaaS-aanbieder	Organisatie die via een platform aan Reizigers Mobility as a Service aanbiedt.
Materieel	De Voertuigen die Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet en/of laat inzetten.
Meerjarenplan Sociale Veiligheid	Een vijfjarenplan dat inzicht geeft in de rollen die de Concessieverleners, Concessiehouder en andere belanghebbende partijen innemen in de beleidsvoering omtrent Sociale Veiligheid.

Bijlag 1 - Begrippenlijst

Mobility as a Service (MaaS)	Het aanbod van multimodale, deels vraag gestuurde mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bv. Mobiele app) met realtime informatie aan klanten worden aangeboden, inclusief betaling en afhandeling van transacties
NDOV Uitvoeringsorganisatie	Organisatie die de kwaliteitsbewaking van centraal verzamelde gegevens over het Openbaar Vervoer verzorgt (thans: CROW).
NDOV-loket	Een organisatie die in het kader van het project NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) brongegevens over de uitvoering van Openbaar Vervoer verzamelt en deze onbewerkt ter beschikking stelt aan afnemers.
Ontwikkelplan	Een vijfjarenplan waarin de Concessiehouder zijn visie geeft over de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht, zoals bedoeld in hoofdstuk 2.
Openbaar vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een Auto, Bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen Voertuig.
Overmacht	Omstandigheden, voor de Concessiehouder niet beïnvloedbaar en niet vermijdbaar, waardoor redelijkerwijze onmogelijk is om aan de contractverplichtingen te voldoen.
OV-infrastructuur	Weginfrastructuur die uitsluitend door Openbaar Vervoer en hulpdiensten mag worden gebruikt.
Personeel	Al die personen en/of rechtspersonen die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht, waaronder mede te verstaan onderaannemers en leveranciers.
Personeelsmonitor	Tweejaarlijkse enquête van het CROW voor het in kaart brengen van de Sociale Veiligheid van het rijdend en toezichthoudend Personeel in het Openbaar Vervoer.
Personenauto	Een motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste zes personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Productdrager	De fysieke drager van een Reisrecht en Reisproduct, zoals een papieren kaart of OV-chipkaart.
Propositie	Een vervanging van het OV-abonnement na invoering van de OV-Chipkaart, die een combinatie vormt van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers of

Bijlag 1 - Begrippenlijst

	zones, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting.
Punctualiteit	De mate waarin de Concessiehouder Ritten uitvoert volgens de Geldende Dienstregeling.
Reisproduct	De voorwaarden van plaats, tijd en leeftijd waarmee een Tarief geselecteerd wordt om de prijs te kunnen berekenen.
Reisrecht	De toestemming van de Concessiehouder om als Reiziger mee te mogen in het Voertuig.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of van wie redelijkerwijs verwacht mag worden dat deze aangeeft gebruik te willen maken van het Openbaar vervoer.
Rit	Het bieden van een, voor een ieder openstaande, vervoersmogelijkheid langs een route, van beginpunt naar eindpunt, waarbij een Voertuig alle Haltes aandoet volgens de Geldende Dienstregeling.
Rituitval	Een Rit die volgens de Geldende Dienstregeling in de relevante periode door de Concessiehouder aangeboden moest worden maar die niet aankomt op het eindpunt (of niet volledig uitgevoerd is).
Saldo	Een elektronisch tegoed in euro's waarmee een gemaakte Rit wordt betaald als een Reiziger niet op een Reisproduct reist.
Sociale Veiligheid	De mate waarin Reizigers en Personeel beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen incidenten in de openbare ruimte, waaronder lastig vallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling.
Stakeholder	Een bij het Openbaar Vervoer in het algemeen en in de Concessie IJssel-Vecht in het bijzonder betrokken persoon of partij, niet zijnde de Concessieverleners en de Concessiehouder.
Tarief	De algemene hoogte van een gevraagde bijdrage om de prijs bij een Reisrecht te kunnen bepalen. Dit kan aan voorwaarden voor plaats, afstand, tijd en leeftijd gebonden zijn.
Tarievenplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder uit te werken voorstel met Proposities, Reisproducten en Tarieven voor het volgende kalenderjaar.
Taxibus	Een motorrijtuig ingericht voor het vervoer van zeven tot acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Tijdhalte	Een aldus in de Geldende Dienstregeling aangeduide Halte waarvoor geldt dat Ritten, ook bij eventuele routevarianten, niet eerder dan de in de Geldende Dienstregeling vermelde tijd van

Bijlag 1 - Begrippenlijst

	deze Halte vertrekken. Tijdenhaltes zijn in ieder geval de beginhalte, knooppunten en eindhalte.
Uitloper	Een in Bijlage [P.M.] weergegeven traject waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht in aanvulling op het grondgebied.
Versterkingsrit	Inzetten van één of meer extra Voertuig(en) naast het reguliere Voertuig om een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit uit te kunnen voeren en/of aan de vraag op een bepaald tijdstip te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Ritten met een Voertuig die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoeropbrengsten	De opbrengsten uit vervoerbewijzen, waaronder begrepen de aan de Concessiehouder toegekende opbrengsten uit regionale en landelijke vervoerbewijzen.
Vervoerplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder in het kader van Dienstregeling voor het volgende dienstregelingjaar op te stellen plan.
Voertuig	Een Auto of Bus die wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht.
Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarbij Reizigers zich vooraf moeten aanmelden.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Zero-emissievoertuig	Een Voertuig dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen, zoals CO ₂ .

Bijlage 2 - Uitlopers Concessie IJssel-Vecht

Bijlage 2: Uitlopers Concessie IJssel-Vecht

Lijnen die permanent, tijdelijk of een beperkte periode vanuit Concessie IJssel-Vecht uitlopen in een aangrenzende concessie.

Uitlopers	Huidige concessie	Nieuwe concessie	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Type OV	Categorie
Permanent	IJsselmond	IJssel-Vecht	76	Emmeloord - Marknesse – Oldemarkt – Steenwijk v.v.	Streeklijn	C
Permanent	IJsselmond	IJssel-Vecht	77	Emmeloord - Lemmer	Streeklijn	C
Permanent	IJsselmond	IJssel-Vecht	79	Meppel - Blauwe Hand	Streeklijn	C
Permanent	IJsselmond	IJssel-Vecht	159	Almere Stad - Zeewolde - Harderwijk	Streeklijn	B
Permanent	IJsselmond	IJssel-Vecht	160	Almere - Zeewolde	Streeklijn	C
Permanent	Midden Overijssel	IJssel-Vecht	592	Meppel - De Wijk - IJhorst	Buurtbus	C
Permanent	Midden Overijssel	IJssel-Vecht	640	Zwolle - Lichtmis - Rouveen - Staphorst - Meppel	Scholierenlijn	C
Permanent	Midden Overijssel	IJssel-Vecht	29	Zwolle - Coevorden	Streeklijn	A
Permanent	Midden Overijssel	IJssel-Vecht	30	Hardenberg - Hoogeveen	Streeklijn	B
Permanent	Midden Overijssel	IJssel-Vecht	40	Zwolle - Meppel (- Steenwijk)	Streeklijn	B
Permanent	Midden Overijssel	IJssel-Vecht	161	Deventer - Zwolle	Streeklijn	B
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	509	Barneveld - Hoevelaken - Nijkerk	Buurtbus	C
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	101	Harderwijk - Amersfoort Schothorst	Kolibrie	C
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	509	Barneveld - Leusden	Kolibrie	C
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	620	Harderwijk - Amersfoort GSG Guido de Brès	Scholierenlijn	C
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	653	Renkum - Wageningen - Ede - Otterlo - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	674	Harderwijk - Putten - Nijkerk - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	676	Elspeet - Uddel - Voorthuizen - Van Lodestein College - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	101	Harderwijk - Amersfoort Schothorst	Streeklijn	B
Permanent	Veluwe	IJssel-Vecht	171	Twello - Deventer NS	Streeklijn	C
Tot aanbesteding Berkel-Dinkel	Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	660	Deventer - Bathmen - Holten	Scholierenlijn	C



Bijlage 2 - Uitlopers Concessie IJssel-Vecht

Tot aanbesteding Berkel-Dinkel	Veluwe	Berkel-Dinkel	504	Eerbeek - Zutphen	Buurtbus	C
Tot aanbesteding Berkel-Dinkel	Veluwe	Berkel-Dinkel	515	Leuvenheim - Zutphen	Buurtbus	C
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	505	Overberg - Wekerom	Buurtbus	C
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	191	Arnhem Golf links - Woeste Hoeve Schalterdalweg	Kolibrie	C
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	679	Wekerom - Harskamp - Kootwijkerbroek - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	43	Apeldoorn Station - Dieren station (- Arnhem CS)	Streeklijn	A
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	85	Veenendaal - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	B
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	91	Apeldoorn Station - Beekbergen - Arnhem CS	Streeklijn	B
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	105	Arnhem CS - Barneveld NS	Streeklijn	B
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	231	Apeldoorn NS - De maten - Arnhem	Streeklijn	A
Tot aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	Rijn-Waal	293	Apeldoorn NS - HAN - Arnhem	Streeklijn	B
Tot instroom Lelystad	IJsselmond	IJssel-Vecht	140	Emmeloord - Lelystad	Streeklijn	A
Tot instroom Lelystad	IJsselmond	IJssel-Vecht	145	Lelystad - Swifterbant	Streeklijn	C
Tot instroom Lelystad	IJsselmond	IJssel-Vecht	148	Lelystad - Harderwijk	Streeklijn	A
Tot instroom Lelystad	IJsselmond	IJssel-Vecht	163	Lelystad - Dronten	Streeklijn	C
Tot instroom Lelystad	IJsselmond	IJssel-Vecht	164	Swifterbant - Lelystad via Runderweg	Streeklijn	B
Na aanbesteding Berkel-Dinkel	Midden Overijssel	IJssel-Vecht	517	Deventer - Heeten	Buurtbus	C
Na aanbesteding Berkel-Dinkel	Midden Overijssel	IJssel-Vecht	165	Raalte - Deventer	Streeklijn	A
Na aanbesteding Berkel-Dinkel	Veluwe	IJssel-Vecht	109	Apeldoorn - Eerbeek	Streeklijn	B
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	501	Garderen - Horst	Buurtbus	C
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	112	Wittenberg - Harderwijk	Kolibrie	C



Bijlage 2 - Uitlopers Concessie IJssel-Vecht

Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	650	Wekerom - Harskamp - Stroe - Wittenberg - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	651	Station Ede-Wageningen - Wekerom - Harskamp - Apeldoorn Fruytierschool - Erasmusstraat	Scholierenlijn	C
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	652	Wekerom - Harskamp - Otterlo - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	657	Barneveld - Kootwijkerbroek - Stroe - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	660	Lunteren - Harskamp - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	687	Nijkerk station - Barneveld Centrum	Scholierenlijn	C
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	102	Apeldoorn - Amersfoort NS	Streeklijn	B
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	112	Wittenberg - Harderwijk	Streeklijn	B
Na aanbesteding Rijn-Waal	Veluwe	IJssel-Vecht	205	Harderwijk NS - Barneveld station	Streeklijn	B

<<<Kaartbeeld P.M.>>>



Bijlage 3 - Te gedogen Lijnen uit aangrenzende concessies

Bijlage 3: Te gedogen Lijnen uit aangrenzende concessies

Te gedogen lijnen uit aangrenzende concessies	
Concessie Friesland Noord – Zuidwest	Lijn Groningen-Heereveen-Emmeloord (nu Qliner 315)
Concessie Friesland Zuidoost	Lijn Steenwijk - Frederiksoord – Noordwolde (nu regioliijn 19)
Concessie Groningen-Groningen-Drenthe (GGD)	Lijn Hoogeveen - Zuidwolde - Ommen (nu regioliijn 31) Lijn Beilen-Steenwijk (nu regioliijn 35) Lijn Steenwijk – Havelte (nu aanvullend OV lijn 48) Lijn Hoogeveen – Balkbrug (nu regioliijn 131)
Lijnconcessie Lelystad station centrum – Airport Lelystad (Airportshuttle)	Deze te gedogen lijn rijdt ten tijde van onderhavige aanbesteding nog niet, maar hiervoor is eveneens een aanbesteding in voorbereiding. De lijnconcessie AIRportshuttle betreft een non stop OV-shuttle tussen station Lelystad Centrum en Lelystad Airport Terminal. De route gaat lopen via de Middenweg-Laserdreef v.v.. Mogelijk wordt er in de toekomst een busbaan aangelegd voor de AIRportshuttle verbinding, die dan mogelijk ook door ander openbaar vervoer kan worden gebruikt. Naar verwachting gaat de AIRportshuttle in de tweede helft van 2019 rijden.
Concessie Noord-Holland Noord	Lijn Enkhuizen-Lelystad (nu scholierenlijn 650)
Concessie Utrecht	Lijn Utrecht – Driebergen – Veenendaal – Rhenen – Wageningen (vanaf 2019 nachtlijn N8) Lijn Utrecht-Wageningen (nu regioliijn 50) Lijn Eemdijk – Nijkerk (nu buurtbuslijn 503)
Concessie Achterhoek-Rivierenland (tot aanbesteding Rijn-Waal)	Lijn Tiel – Maurik – Rhenen - Wageningen (nu regioliijn 44 en nachtvinder 844) Lijn Tiel – Rhenen – Wageningen (nu regioliijn 45)
Concessie Berkel-Dinkel (na uitstroom)	Lijn Nieuw Heeten – Deventer (nu buurtbuslijn 590)
Concessie Rijn-Waal (na uitstroom)	Lijn Apeldoorn-Dieren-Arnhem (nu regioliijn 43) Lijn Apeldoorn-Beekbergen-Arnhem (nu regioliijn 91) Lijn Otterlo - Hoge Veluwe – Hoenderloo (nu regioliijn 106) Lijn Ede - Harskamp – Putten (nu regioliijn 107)

Bijlage 3 - Te gedogen Lijnen uit aangrenzende concessies

Lijn Apeldoorn - Ede Wageningen NS (nu sneldienst 108)

Lijn Apeldoorn-Arnhem CS (nu sneldienst 231)

Lijn Apeldoorn-Arnhem Kleefse Waard (nu regioliijn293)

Concessie Twente of na aanbesteding Berkel-Dinkel

Lijn Ommen-Westerhaar (nu regioliijn 81)

Lijn Raalte-Nijverdal (nu buurtbuslijn 513)



Bijlage 4 - Plancyclus

Bijlage 4: Plancyclus³⁰

SCHEMATISCH OVERZICHT

Planning aanbieden (A) en vaststellen (V) of toetsen (T)³¹

	Bieding	Implementatie	jaar 1				jaar 2				jaar 3				jaar 4				jaar 5			
			q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4
Ontwikkelplan	A (voor jaar1-5)																	A ³²		V		
Implementatieplan ³³	A																					
Materieelplan	A																					
Personeelsplan	A																					
Reizigersplan	A																					
Jaarlijks: Plan / act																						
Vervoerplan		V		V				V				V				V						
Tarievenplan	X	V			V				V				V				V					
Concessiejaarplan		T				T				T				T				T				T
Sociale Veiligheid (samenwerking Oost), jaarplan en een keer per drie jaar een meerjarenplan		x			x				x				x				x				x	
Marketingplan		T				T				T				T				T				T
Do: maandelijks Leveren data en op afgesproken momenten informeren Concessieverlener																						
Check: Kwartaalrapportage		T format	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

³⁰ De cyclus is uitgewerkt voor jaar 1 tot 6 van de concessie. Jaar 6-10 zijn gelijk behalve voor het ontwikkelplan.

³¹ Vaststellen (V)= bestuurlijke besluitvorming, Toetsen (T) = toetsen aan het PvE, de bieding, compleetheid, deugdelijkheid van de onderbouwing e.d. De deadlines worden in het beheeroverleg of de specifieke overleggen (overleg sociale veiligheid, marketingoverleg, overleg tarievenhuis Oost e.d.) bepaald.

³² Voor jaar 6-10

³³ De benaming van de plannen voor de bieding worden bij het definitieve PVE in lijn gebracht met de aanbestedingsleidraad.



Bijlage 5 - Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Bijlage 5: Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht³⁴

Huidige concessie	Nieuwe concessie	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Type OV	Categorie
IJsselmond	IJssel-Vecht	11	Kampen Station - Flevowijk - Bovenbroek	Stadsdienst Kampen	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	21	Dronten stadsdienst	Stadsdienst Dronten	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	22	Dronten stadsdienst	Stadsdienst Dronten	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	70	Steenwijk - Zwartsluis - Zwolle	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	71	Emmeloord - Zwolle	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	74	Kampen - Genemuiden - Hasselt - Zwolle	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	75	Emmeloord - Marknesse – Blokzijl – Steenwijk v.v.	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	76	Emmeloord - Marknesse – Oldemarkt – Steenwijk v.v.	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	77	Emmeloord - Lemmer	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	79	Meppel - Blauwe Hand	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	140	Emmeloord - Lelystad	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	141	Urk - Emmeloord - Kampen	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	142	Nijkerk - Zeewolde - Harderwijk	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	143	Kampen - Dronten	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	144	Harderwijk - Zeewolde	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	145	Lelystad - Swifterbant	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	146	Emmeloord - Dronten	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	147	Harderwijk - Dronten	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	148	Lelystad - Harderwijk	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	149	Urk - Nagele	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	159	Almere Stad - Zeewolde - Harderwijk	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	160	Almere - Zeewolde	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	163	Lelystad - Dronten	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	164	Swifterbant - Lelystad via Runderweg	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	171	Zwolle - Vollenhove	Streeklijn	B

³⁴ De cyclus is uitgewerkt voor jaar 1 tot 6 van de concessie. Jaar 6-10 zijn gelijk behalve voor het ontwikkelplan.



Bijlage 5 - Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

IJsselmond	IJssel-Vecht	247	Walibi World Harderwijk - Biddinghuizen (247)	Seizoens streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	270	Steenwijk - Blauwe Hand	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	506	Wilsum - Kampen - Hattem	Buurtbus	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	625	Zeewolde, de Verbeelding - Amersfoort, GSG Arnhemseweg	Scholierenlijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	641	Zwolle - Kampen - Emmeloord - Urk	Scholierenlijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	663	Dronten - Kampen Pieter Zandt	Scholierenlijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	674	Staphorst - Lichtmis - Kampen	Scholierenlijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	681	Urk - Kampen Pieter Zandt v.v.	Scholierenlijn	C
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	1	Station → Rivierenwijk → Snippeling → Colmschate → Blauwenoord → Snippeling → Rivierenwijk → Station	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	2	Station - Keizerslanden - Borgele (- Platvoet)	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	3	Station - Zwolse Wijk - Zandweerd - Platvoet	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	4	Station - Europaplein - Schalkhaar	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	5	Station - Ziekenhuis - De Vijfhoek - Colmschate	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	6	Station → Snippeling → Colmschate Zuid → Handelspark → Het Bramelt → Snippeling → Station	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	7	Station - Bergweide - Hanzepark - Kloosterlanden - Snippeling - Station	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	160	Deventer - Bathmen	Streeklijn	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	590	Deventer - Nieuw Heeten	Buurtbus	C
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	660	Deventer - Bathmen - Holten	Scholierenlijn	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	1	Stadshagen - Holtenbroek - Centrum - Station - Oosterenk	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	2	Holtenbroek - Centrum - Station - Schellerlanden - Oldenelerlanden - Ittersumerlanden - Ittersumerbroek	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	3	Berkum - Diezerpoort - Centrum - Station - Assendorp	Stadsdienst Zwolle	B



Bijlage 5 - Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Midden Overijssel	IJssel-Vecht	4	Ittersumerbroek - Oldenelerbroek - Ittersum - Gerenlanden - Schellerhoek - Station - Diezerpoort - Aa-landen	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	5	Station - Centrum - Veerallee - Westenholte	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	7	Station - Oosterenk	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	8	Station - Assendorp - Stadion	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	9	Station - Centrum - Deltion Campus	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	10	Stadshagen → Deltion Campus	Stadsdienst Zwolle	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	12	Station - Centrum - Zwartewaterallee	Stadsdienst Zwolle	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	29	Zwolle - Coevorden	Streeklijn	A
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	30	Hardenberg - Hoogeveen	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	40	Zwolle - Meppel (- Steenwijk)	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	83	Zwolle - Dedemsvaart	Streeklijn	A
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	161	Deventer - Zwolle	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	162	Dalfsen - Raalte	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	165	Raalte - Deventer	Streeklijn	A
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	166	Raalte - Zwolle	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	167	Ommen - Zwolle	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	267	Zwolle - Ommen	Streeklijn	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	503	Zwolle - Lierderholthuis - Heino	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	516	Olst - Heeten - Raalte	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	517	Deventer - Heeten	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	563	Raalte - Wijhe	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	568	Dalfsen - Ommen	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	591	Dalfsen - Oudleusen - Nieuwleusen	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	592	Meppel - De Wijk - IJhorst	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	597	Hardenberg - Beerze - Beerzerveld	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	598	Hardenberg - Bruchterveld	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	599	Hardenberg - De Krim	Buurtbus	C



Bijlage 5 - Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Midden Overijssel	IJssel-Vecht	609	Zwolle - Deltion Campus (- Heerde). Traject Deltion Campus - Heerde rijdt i.o.v. provincie Gelderland.	Scholierenlijn	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	629	Dedemsvaart → Hardenberg	Scholierenlijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	640	Zwolle - Lichtmis - Rouveen - Staphorst - Meppel	Scholierenlijn	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	649	Zwolle - Dedemsvaart	Scholierenlijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	664	Lemelerveld → Heino → Zwolle	Scholierenlijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	668	Zwolle - Herfte	Scholierenlijn	B
Veluwe	Berkel-Dinkel	503	Brummen - Eerbeek	Buurtbus	C
Veluwe	Berkel-Dinkel	504	Eerbeek - Zutphen	Buurtbus	C
Veluwe	Berkel-Dinkel	515	Leuvenheim - Zutphen	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	1	Harderwijk NS - Frankrijk - Wittenhagen - Harderwijk NS	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	1	Busstation NS - Gelre ZHS Lukas	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	1	Harderwijk NS - Frankrijk - Wittenhagen - Harderwijk NS	Stadsdienst Harderwijk	C
Veluwe	IJssel-Vecht	2	Busstation NS - Rijkskantoren - Apenheul - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	2	Station NS - Wittenhagen - Frankrijk - centrum - station	Stadsdienst Harderwijk	C
Veluwe	IJssel-Vecht	3	Busstation NS - Matenhoeve - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	3	Station NS - Dreilanden	Stadsdienst Harderwijk	C
Veluwe	IJssel-Vecht	4	Busstation NS - Matenveld - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	5	Busstation NS - Osseveld / Woudhuis - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	6	Busstation NS - Rijkskantoren / Orden - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	7	Busstation NS - Orden / Driehuizen - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	8	Zuidbroek - Anklaar - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	9	Busstation NS - Anklaar - Zuidbroek	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	10	Busstation NS - Kerschoten - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C



Bijlage 5 - Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Veluwe	IJssel-Vecht	11	Busstation NS - Stadhoudersmolen - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	12	Busstation NS - Uchelen - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	14	Busstation NS - Malkenschoten - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	15	Twello - Teuge - Apeldoorn Busstation NS	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	15	Twello - Teuge - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	16	Busstation NS - Berg en Bos - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	17	Busstation NS - Sprenkelaar - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	18	Busstation NS - Rivierenkwartier - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	19	Busstation NS - Componistenkwartier - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	100	Nunspeet - Zwolle	Streeklijn	A
Veluwe	IJssel-Vecht	101	Harderwijk - Amersfoort Schothorst	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	101	Harderwijk - Amersfoort Schothorst	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	102	Apeldoorn - Amersfoort NS	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	104	Harderwijk - Apeldoorn NS	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	104	Harderwijk - Apeldoorn NS	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	109	Apeldoorn - Eerbeek	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	111	Harderwijk - Nunspeet	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	111	Harderwijk - Nunspeet	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	112	Wittenberg - Harderwijk	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	112	Wittenberg - Harderwijk	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	170	Epe - Twello	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	170	Epe - Twello	Streeklijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	171	Twello - Deventer NS	Streeklijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	200	Nunspeet - Zwolle	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	201	Apeldoorn NS - Zwolle	Streeklijn	A
Veluwe	IJssel-Vecht	202	Apeldoorn NS - Vaassen - Zwolle	Streeklijn	A
Veluwe	IJssel-Vecht	203	Apeldoorn NS - Hattum - Zwolle	Streeklijn	A
Veluwe	IJssel-Vecht	205	Harderwijk NS - Barneveld station	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	501	Garderen - Horst	Buurtbus	C



Bijlage 5 - Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Veluwe	IJssel-Vecht	502	Vorchten - Wezep	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	506	Twello - Ecofactory - Apeldoorn Omnisport - Thermen - Twello	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	506	Thermen Bussloo - Twello	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	507	Twello - Voorst	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	507	Twello - Voorst	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	508	Twello - Thermen - Apeldoorn Omnisport - Ecofactotry - Twello	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	508	Twello - Thermen Bussloo	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	509	Barneveld - Hoevelaken - Nijkerk	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	509	Barneveld - Leusden	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	510	Oosterhuizen - Apeldoorn	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	513	Harderwijk - Ermelo	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	514	Harde - Wezep	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	600	Nunspeet - Elburg - Zwolle Deltion Campus	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	601	Apeldoorn - Zwolle Deltion Campus	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	602	Epe - Zwolle Deltion Campus	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	609	Zwolle Busstation NS - Deltion Campus - Heerde transferium	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	620	Harderwijk - Amersfoort GSG Guido de Brès	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	650	Wekerom - Harskamp- Stroe - Wittenberg - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	651	Station Ede-Wageningen - Wekerom - Harskamp - Apeldoorn Fruytierschool - Erasmusstraat	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	652	Wekerom - Harskamp - Otterlo - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	653	Renkum - Wageningen - Ede - Otterlo - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	654	Ermelo - Elspeet - Uddel - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	657	Barneveld - Kootwijkerbroek - Stroe - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	658	Nunspeet - Elspeet - Uddel - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C



Bijlage 5 - Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Veluwe	IJssel-Vecht	660	Lunteren - Harskamp - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	674	Harderwijk - Putten - Nijkerk - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	676	Elspeet - Uddel - Voorthuizen - Van Lodestein College - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	685	Nunspeet - Elburg - Kampen GSG Pieter Zandt	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	686	Elburg - Oldebroek - Kampen GSG Pieter Zandt	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	687	Nijkerk station - Barneveld Centrum	Scholierenlijn	C
Veluwe	Rijn-Waal	1	Station Ede-Wageningen - Veldhuizen - Rietkampen - Station Ede-Wageningen	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	2	Station Ede-Wageningen - Rietkampen - Veldhuizen - Station Ede- Wageningen	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	5	Station Ede-Wageningen - Kernhem - Veenendaal De Klomp	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	6	Ede Station Centrum - Gelreziekenhuis - Station Ede-Wageningen - Gelderhorst	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	6	Station Centrum - Gelreziekenhuis - Station Ede-Wageningen - Gelderhorst	Stadsdienst Ede	C
Veluwe	Rijn-Waal	43	Apeldoorn Station - Dieren station (- Arnhem CS)	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	84	Station Ede-Wageningen - Wageningen	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	85	Veenendaal - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	86	Wageningen - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	88	Wageningen - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	91	Apeldoorn Station - Beekbergen - Arnhem CS	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	105	Arnhem CS - Barneveld NS	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	106	Otterloo - Hoenderloo	Streeklijn	C
Veluwe	Rijn-Waal	107	Ede - Wittenberg - Putten	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	107	Ede - Wittenberg - Putten	Streeklijn	B



Bijlage 5 - Lijnen die bij start Concessie deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Veluwe	Rijn-Waal	108	Apeldoorn NS - Station ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	191	Arnhem Golf links - Woeste Hoeve Schalterdalweg	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	231	Apeldoorn NS - De maten - Arnhem	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	293	Apeldoorn NS - HAN - Arnhem	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	505	Overberg - Wekerom	Buurtbus	C
Veluwe	Rijn-Waal	511	Scherpenzeel - Barneveld	Buurtbus	C
Veluwe	Rijn-Waal	611	Scherpenzeel - Barneveld	Scholierenlijn	C
Veluwe	Rijn-Waal	679	Wekerom - Harskamp - Kootwijkerbroek - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C



Bijlage 6 - Lijnen die gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht uitstromen naar de concessie Rijn-Waal of Berkel-Dinkel

Bijlage 6: Lijnen die gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht uitstromen naar de concessie Rijn-Waal of Berkel-Dinkel

Huidige concessie	Nieuwe concessie	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Type OV	Categorie
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	590	Deventer - Nieuw Heeten	Buurtbus	C
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	660	Deventer - Bathmen - Holten	Scholierenlijn	C
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	1	Station → Rivierenwijk → Snippeling → Colmschate → Blauwenoord → Snippeling → Rivierenwijk → Station	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	2	Station - Keizerslanden - Borgele (- Platvoet)	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	3	Station - Zwolse Wijk - Zandweerd - Platvoet	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	4	Station - Europaplein - Schalkhaar	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	5	Station - Ziekenhuis - De Vijfhoek - Colmschate	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	6	Station → Snippeling → Colmschate Zuid → Handelspark → Het Bramelt → Snippeling → Station	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	7	Station - Bergweide - Hanzepark - Kloosterlanden - Snippeling - Station	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	160	Deventer - Bathmen	Streeklijn	B
Veluwe	Berkel-Dinkel	503	Brummen - Eerbeek	Buurtbus	C
Veluwe	Berkel-Dinkel	504	Eerbeek - Zutphen	Buurtbus	C
Veluwe	Berkel-Dinkel	515	Leuvenheim - Zutphen	Buurtbus	C
Veluwe	Rijn-Waal	505	Overberg - Wekerom	Buurtbus	C
Veluwe	Rijn-Waal	511	Scherpenzeel - Barneveld	Buurtbus	C
Veluwe	Rijn-Waal	6	Ede Station Centrum - Gelreziekenhuis - Station Ede-Wageningen - Gelderhorst	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	107	Ede - Wittenberg - Putten	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	191	Arnhem Golf links - Woeste Hoeve Schalderdalweg	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	611	Scherpenzeel - Barneveld	Scholierenlijn	C

Bijlage 6 - Lijnen die gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht uitstromen naar de concessie Rijn-Waal of Berkel-Dinkel

Veluwe	Rijn-Waal	1	Station Ede-Wageningen - Veldhuizen - Rietkampen - Station Ede-Wageningen	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	2	Station Ede-Wageningen - Rietkampen - Veldhuizen - Station Ede-Wageningen	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	5	Station Ede-Wageningen - Kernhem - Veenendaal De Klomp	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	6	Station Centrum - Gelreziekenhuis - Station Ede-Wageningen - Gelderhorst	Stadsdienst Ede	C
Veluwe	Rijn-Waal	43	Apeldoorn Station - Dieren station (- Arnhem CS)	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	84	Station Ede-Wageningen - Wageningen	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	85	Veenendaal - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	86	Wageningen - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	88	Wageningen - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	91	Apeldoorn Station - Beekbergen - Arnhem CS	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	105	Arnhem CS - Barneveld NS	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	106	Otterloo - Hoenderloo	Streeklijn	C
Veluwe	Rijn-Waal	107	Ede - Wittenberg - Putten	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	108	Apeldoorn NS - Station ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	231	Apeldoorn NS - De maten - Arnhem	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	293	Apeldoorn NS - HAN - Arnhem	Streeklijn	B



Bijlage 7 - Lijnen die gedurende de looptijd van de concessie IJssel-Vecht instromen vanuit de concessie Lelystad

Bijlage 7: Lijnen die gedurende de looptijd van de concessie IJssel-Vecht instromen vanuit de concessie Lelystad

Huidige concessie	Nieuwe concessie	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Type OV	Categorie
Lelystad	IJssel-Vecht	1	Lelystad-Haven - Lelycentre	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	IJssel-Vecht	2	Duinbeek - Kustwijk	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	IJssel-Vecht	3	Bingerden - Batavia Stad	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	IJssel-Vecht	5	Warande - Lelycentre	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	IJssel-Vecht	7	Lelystad Airport - Wkc Kempenaar	Stadsdienst Lelystad	C
Lelystad	IJssel-Vecht	9	Parkhaven - Buitenhof	Buurtbus Lelystad	C
Lelystad	IJssel-Vecht	10	Station Centrum - Buitenhof	Buurtbus Lelystad	C
Lelystad	IJssel-Vecht	612	Lelystad-Haven - Herman Bekius - De Rede	Stadsdienst Lelystad	B

Bijlage 8 - Lijnen categorie A definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Bijlage 8: Lijnen categorie A definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Huidige concessie	Nieuwe concessie	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Type OV	Categorie
IJsselmond	IJssel-Vecht	71	Emmeloord – Zwolle v.v.	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	140	Emmeloord - Lelystad	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	141	Urk – Kampen v.v.	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	147	Harderwijk - Dronten	Streeklijn	A
IJsselmond	IJssel-Vecht	148	Lelystad - Harderwijk	Streeklijn	A
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	29	Zwolle - Coevorden	Streeklijn	A
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	83	Zwolle - Dedemsvaart	Streeklijn	A
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	165	Raalte - Deventer	Streeklijn	A
Veluwe	IJssel-Vecht	100	Nunspeet - Zwolle	Streeklijn	A
Veluwe	IJssel-Vecht	201	Apeldoorn NS - Zwolle	Streeklijn	A
Veluwe	IJssel-Vecht	202	Apeldoorn NS - Vaassen - Zwolle	Streeklijn	A
Veluwe	IJssel-Vecht	203	Apeldoorn NS - Hattum - Zwolle	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	43	Apeldoorn Station - Dieren station (- Arnhem CS)	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	84	Station Ede-Wageningen - Wageningen	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	88	Wageningen - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	A
Veluwe	Rijn-Waal	231	Apeldoorn NS - De maten - Arnhem	Streeklijn	A

<<<Kaartbeeld P.M.>>>



Bijlage 9 - Lijnen categorie B definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Bijlage 9: Lijnen categorie B definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Huidige concessie	Nieuwe concessie	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Type OV	Categorie
IJsselmond	IJssel-Vecht	74	Kampen - Genemuiden - Hasselt - Zwolle	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	142	Nijkerk - Zeewolde - Harderwijk	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	144	Harderwijk - Zeewolde	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	146	Emmeloord - Dronten	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	159	Almere Stad - Zeewolde - Harderwijk	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	164	Swifterbant - Lelystad via Runderweg	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	171	Zwolle - Vollenhove	Streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	247	Walibi World Harderwijk - Biddinghuizen (247)	Seizoens streeklijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	625	Zeewolde, de Verbeelding - Amersfoort, GSG Arnhemseweg	Scholierenlijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	641	Zwolle - Kampen - Emmeloord - Urk	Scholierenlijn	B
IJsselmond	IJssel-Vecht	663	Dronten Station - Kampen Pieter Zandt	Scholierenlijn	B
Lelystad	IJssel-Vecht	1	Lelystad-Haven - Lelycentre	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	IJssel-Vecht	2	Duinbeek - Kustwijk	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	IJssel-Vecht	3	Bingerden - Batavia Stad	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	IJssel-Vecht	5	Warande - Lelycentre	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	IJssel-Vecht	612	Lelystad-Haven - Herman Bekius - De Rede	Stadsdienst Lelystad	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	1	Station → Rivierenwijk → Snippeling → Colmschate → Blauwenoord → Snippeling → Rivierenwijk → Station	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	2	Station - Keizerslanden - Borgele (- Platvoet)	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	3	Station - Zwolse Wijk - Zandweerd - Platvoet	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	4	Station - Europaplein - Schalkhaar	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	5	Station - Ziekenhuis - De Vijfhoek - Colmschate	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	6	Station → Snippeling → Colmschate Zuid →	Stadsdienst Deventer	B



Bijlage 9 - Lijnen categorie B definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

			Handelspark → Het Bramelt → Snippeling → Station		
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	7	Station - Bergweide - Hanzepark - Kloosterlanden - Snippeling - Station	Stadsdienst Deventer	B
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	160	Deventer - Bathmen	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	1	Stadshagen - Holtenbroek - Centrum - Station - Oosterenk	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	2	Holtenbroek - Centrum - Station - Schellerlanden - Oldenelerlanden - Ittersumerlanden - Ittersumerbroek	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	3	Berkum - Diezerpoort - Centrum - Station - Assendorp	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	4	Ittersumerbroek - Oldenelerbroek - Ittersum - Gerenlanden - Schellerhoek - Station - Diezerpoort - Aa-landen	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	5	Station - Centrum - Veerallee - Westenholte	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	7	Station - Oosterenk	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	8	Station - Assendorp - Stadion	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	9	Station - Centrum - Deltion Campus	Stadsdienst Zwolle	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	30	Hardenberg - Hoogeveen	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	40	Zwolle - Meppel (- Steenwijk)	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	161	Deventer - Zwolle	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	162	Dalfsen - Raalte	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	166	Raalte - Zwolle	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	167	Ommen - Zwolle	Streeklijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	629	Dedemsvaart → Hardenberg	Scholierenlijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	649	Zwolle - Dedemsvaart	Scholierenlijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	664	Lemelerveld → Heino → Zwolle	Scholierenlijn	B
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	668	Zwolle - Herfte	Scholierenlijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	2	Busstation NS - Rijkskantoren - Apenheul - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B



Bijlage 9 - Lijnen categorie B definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Veluwe	IJssel-Vecht	3	Busstation NS - Matenhoeve - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	4	Busstation NS - Matenveld - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	6	Busstation NS - Rijkskantoren / Orden - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	11	Busstation NS - Stadhoudersmolen - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	14	Busstation NS - Malkenschoten - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	101	Harderwijk - Amersfoort Schothorst	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	102	Apeldoorn - Amersfoort NS	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	104	Harderwijk - Apeldoorn NS	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	109	Apeldoorn - Eerbeek	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	111	Harderwijk - Nunspeet	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	112	Wittenberg - Harderwijk	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	200	Nunspeet - Zwolle	Streeklijn	B
Veluwe	IJssel-Vecht	205	Harderwijk NS - Barneveld station	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	1	Station Ede-Wageningen - Veldhuizen - Rietkampen - Station Ede-Wageningen	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	2	Station Ede-Wageningen - Rietkampen - Veldhuizen - Station Ede- Wageningen	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	5	Station Ede-Wageningen - Kernhem - Veenendaal De Klomp	Stadsdienst Ede	B
Veluwe	Rijn-Waal	85	Veenendaal - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	86	Wageningen - Station Ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	91	Apeldoorn Station - Beekbergen - Arnhem CS	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	105	Arnhem CS - Barneveld NS	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	107	Ede - Wittenberg - Putten	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	108	Apeldoorn NS - Station ede-Wageningen	Streeklijn	B
Veluwe	Rijn-Waal	293	Apeldoorn NS - HAN - Arnhem	Streeklijn	B

<<<Kaartbeeld P.M.>>>



Bijlage 10 - Lijnen categorie A definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Bijlage 10: Lijnen categorie C definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Huidige concessie	Nieuwe concessie	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Type OV	Categorie
IJsselmond	IJssel-Vecht	11	Kampen Station - Flevowijk - Bovenbroek	Stadsdienst Kampen	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	21	Dronten stadsdienst	Stadsdienst Dronten	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	22	Dronten stadsdienst	Stadsdienst Dronten	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	70	Steenwijk - Zwartsluis - Zwolle	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	75	Emmeloord - Marknesse – Blokzijl – Steenwijk v.v.	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	76	Emmeloord - Marknesse – Oldemarkt – Steenwijk v.v.	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	77	Emmeloord - Lemmer	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	79	Meppel - Blauwe Hand	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	143	Dronten – Kampen v.v.	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	145	Lelystad - Swifterbant	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	149	Urk - Nagele	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	160	Almere - Zeewolde	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	163	Lelystad - Dronten	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	270	Steenwijk - Blauwe Hand	Streeklijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	506	Wilsum - Kampen - Hattem	Buurtbus	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	674	Staphorst - Lichtmis - Kampen	Scholierenlijn	C
IJsselmond	IJssel-Vecht	681	Urk – Kampen Pieter Zandt v.v.	Scholierenlijn	C
Lelystad	IJssel-Vecht	7	Lelystad Airport - Wkc Kempenaar	Stadsdienst Lelystad	C
Lelystad	IJssel-Vecht	9	Parkhaven - Buitenhof	Buurtbus Lelystad	C
Lelystad	IJssel-Vecht	10	Station Centrum - Buitenhof	Buurtbus Lelystad	C
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	590	Deventer - Nieuw Heeten	Buurtbus	C
Midden Overijssel	Berkel-Dinkel	660	Deventer - Bathmen - Holten	Scholierenlijn	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	10	Stadshagen → Deltion Campus	Stadsdienst Zwolle	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	12	Station - Centrum - Zwartewaterallee	Stadsdienst Zwolle	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	267	Zwolle - Ommen	Streeklijn	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	503	Zwolle - Lierderholthuis - Heino	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	516	Olst - Heeten - Raalte	Buurtbus	C



Bijlage 10 - Lijnen categorie A definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Midden Overijssel	IJssel-Vecht	517	Deventer - Heeten	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	563	Raalte - Wijhe	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	568	Dalfsen - Ommen	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	591	Dalfsen - Oudleusen - Nieuwleusen	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	592	Meppel - De Wijk - IJhorst	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	597	Hardenberg - Beerze - Beerzerveld	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	598	Hardenberg - Bruchterveld	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	599	Hardenberg - De Krim	Buurtbus	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	609	Zwolle - Deltion Campus (- Heerde). Traject Deltion Campus - Heerde rijdt i.o.v. provincie Gelderland.	Scholierenlijn	C
Midden Overijssel	IJssel-Vecht	640	Zwolle - Lichtmis - Rouveen - Staphorst - Meppel	Scholierenlijn	C
Veluwe	Berkel-Dinkel	503	Brummen - Eerbeek	Buurtbus	C
Veluwe	Berkel-Dinkel	504	Eerbeek - Zutphen	Buurtbus	C
Veluwe	Berkel-Dinkel	515	Leuvenheim - Zutphen	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	1	Harderwijk NS - Frankrijk - Wittenhagen - Harderwijk NS	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	1	Busstation NS - Gelre ZHS Lukas	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	1	Harderwijk NS - Frankrijk - Wittenhagen - Harderwijk NS	Stadsdienst Harderwijk	C
Veluwe	IJssel-Vecht	2	Station NS - Wittenhagen - Frankrijk - centrum - station	Stadsdienst Harderwijk	C
Veluwe	IJssel-Vecht	3	Station NS - Dreilanden	Stadsdienst Harderwijk	C
Veluwe	IJssel-Vecht	5	Busstation NS - Osseveld / Woudhuis - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	7	Busstation NS - Orden / Driehuizen - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	8	Zuidbroek - Anklaar - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	9	Busstation NS - Anklaar - Zuidbroek	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	10	Busstation NS - Kerschoten - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	12	Busstation NS - Uchelen - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	15	Twello - Teuge - Apeldoorn Busstation NS	Kolibrie	C



Bijlage 10 - Lijnen categorie A definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Veluwe	IJssel-Vecht	15	Twello - Teuge - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	16	Busstation NS - Berg en Bos - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	17	Busstation NS - Sprenkelaar - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	18	Busstation NS - Rivierenkwartier - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	19	Busstation NS - Componistenkwartier - Busstation NS	Stadsdienst Apeldoorn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	101	Harderwijk - Amersfoort Schothorst	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	104	Harderwijk - Apeldoorn NS	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	111	Harderwijk - Nunspeet	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	112	Wittenberg - Harderwijk	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	170	Epe - Twello	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	170	Epe - Twello	Streeklijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	171	Twello - Deventer NS	Streeklijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	501	Garderen - Horst	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	502	Vorchten - Wezep	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	506	Twello - Ecofactory - Apeldoorn Omnisport - Thermen - Twello	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	506	Thermen Bussloo - Twello	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	507	Twello - Voorst	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	507	Twello - Voorst	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	508	Twello - Thermen - Apeldoorn Omnisport - Ecofactory - Twello	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	508	Twello - Thermen Bussloo	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	509	Barneveld - Hoevelaken - Nijkerk	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	509	Barneveld - Leusden	Kolibrie	C
Veluwe	IJssel-Vecht	510	Oosterhuizen - Apeldoorn	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	513	Harderwijk - Ermelo	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	514	Harde - Wezep	Buurtbus	C
Veluwe	IJssel-Vecht	600	Nunspeet - Elburg - Zwolle Deltion Campus	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	601	Apeldoorn - Zwolle Deltion Campus	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	602	Epe - Zwolle Deltion Campus	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	609	Zwolle Busstation NS - Deltion Campus - Heerde transferium	Scholierenlijn	C



Bijlage 10 - Lijnen categorie A definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Veluwe	IJssel-Vecht	620	Harderwijk - Amersfoort GSG Guido de Brès	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	650	Wekerom - Harskamp - Stroe - Wittenberg - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	651	Station Ede-Wageningen - Wekerom - Harskamp - Apeldoorn Fruytierschool - Erasmusstraat	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	652	Wekerom - Harskamp - Otterlo - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	653	Renkum - Wageningen - Ede - Otterlo - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	654	Ermelo - Elspeet - Uddel - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	657	Barneveld - Kootwijkerbroek - Stroe - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	658	Nunspeet - Elspeet - Uddel - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	660	Lunteren - Harskamp - Apeldoorn Fruytierschool	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	674	Harderwijk - Putten - Nijkerk - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	676	Elspeet - Uddel - Voorthuizen - Van Lodestein College - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	685	Nunspeet - Elburg - Kampen GSG Pieter Zandt	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	686	Elburg - Oldebroek - Kampen GSG Pieter Zandt	Scholierenlijn	C
Veluwe	IJssel-Vecht	687	Nijkerk station - Barneveld Centrum	Scholierenlijn	C
Veluwe	Rijn-Waal	6	Ede Station Centrum - Gelreziekenhuis - Station Ede-Wageningen - Gelderhorst	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	6	Station Centrum - Gelreziekenhuis - Station Ede-Wageningen - Gelderhorst	Stadsdienst Ede	C
Veluwe	Rijn-Waal	106	Otterloo - Hoenderloo	Streeklijn	C
Veluwe	Rijn-Waal	107	Ede - Wittenberg - Putten	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	191	Arnhem Golf links - Woeste Hoeve Schalterdalweg	Kolibrie	C
Veluwe	Rijn-Waal	505	Overberg - Wekerom	Buurtbus	C



Bijlage 10 - Lijnen categorie A definitief of tijdelijk in Concessie IJssel-Vecht

Veluwe	Rijn-Waal	511	Scherpenzeel - Barneveld	Buurtbus	C
Veluwe	Rijn-Waal	611	Scherpenzeel - Barneveld	Scholierenlijn	C
Veluwe	Rijn-Waal	679	Wekerom - Harskamp - Kootwijkerbroek - Amersfoort Hoornbeeck College	Scholierenlijn	C

<<<Kaartbeeld P.M.>>>



Bijlage 11: Procedure Vervoerplan

PROCEDURE VERVOERPLAN

Voorafgaand kan de Concessieverlener kaders / aandachtspunten meegeven voor het vervoerplan (bijv. gewijzigd beleid, financiële taakstelling, politieke wensen).

De redenen voor wijzigingen in het vervoerkundig aanbod kunnen verschillend zijn, bijvoorbeeld:

- wensen van stakeholders (gemeenten, Concessieverlener, onderwijsinstellingen etc.);
- verandering in reizigersaanbod;
- optimaliseren van de dienstregeling en / of verbetering van aansluitingen.

De Concessiehouder geeft bij zijn inschrijving aan welke organisatie hij voor ogen heeft om de doorontwikkeling van de Concessie te ondersteunen. Deze werkwijze kan ook benut worden om het Vervoerplan te agenderen. Dit stemt hij af met de Concessieverlener.

De procedure is volgtijdelijk, kan per provincie verschillen (afhankelijk van ambtelijke en bestuurlijke bevoegdheden) en heeft een relatie met de omvang van de wijzigingen. Bij grote wijzigingen (nieuwe lijnen, opheffen van lijnen, ingrijpende aanpassingen in de dienstregeling) dienen alle stappen te worden doorlopen (bij kleine wijzigingen (rit erbij/eraf, minuut eerder/later) is een kortere procedure mogelijk).

Het concept-Vervoerplan mag geen verrassingen hebben voor de betreffende gemeenten en de Concessieverlener als het in procedure wordt gebracht. Vervoerkundige wensen van stakeholders worden voor uitwerking eerst afgestemd met de Concessieverlener.

1. EERSTE PRESENTATIE AAN CONCESSIEVERLENER

De Concessiehouder geeft een toelichting op hoofdlijnen:

- wat zijn de doelen van het Vervoerplan (relatie met concessiejaarplan);
- wat zijn de voorstellen;
- hoe heeft hij stakeholders (m.n. gemeenten, aanbieders van andere mobiliteitsdiensten, andere Concessiehouders) betrokken of gaat hij betrekken:

De Concessieverlener kan een ambtelijke reactie geven.

2. VOOROVERLEG

Bij grote wijzigingen is er een ambtelijk vooroverleg met (een deel van) de gemeenten en eventueel een eerste presentatie/vooroverleg in het ROCOV.

3. ADVISERING DOOR ROCOV

Het concept-Vervoerplan moet x ³⁵ weken voorafgaand aan de ROCOV-vergadering worden ingediend en ROCOV heeft x weken om advies te geven.

4. AANLEVEREN CONCEPT-VERVOERPLAN AAN CONCESSIEVERLENER

De Concessiehouder dient het vervoerplan in bij de Concessieverlener voorzien van het advies van het ROCOV en een toelichting op de wijze waarop hij met dit advies is omgegaan in het Vervoerplan.

5. ADVIESTRAJECT CONCESSIEVERLENER

De Concessieverlener legt het concept-Vervoerplan ter advisering voor

- provincie Overijssel: in portefeuilleoverleg, ambtelijke vervoerberaad, bestuurlijk

³⁵ Zie hiervoor de ROCOV-reglementen

Bijlage 11 - Procedure Vervoerplan

vervoerberaad en ter vaststelling aan Gedeputeerde Staten. Bij geringe wijzigingen is een kortere procedure mogelijk.

- provincie Flevoland: in portefeuillehouderoverleg en ter besluitvorming naar Gedeputeerde Staten. Betrokkenheid gemeenten vindt plaats voorafgaand aan behandeling in ROCOV.
- provincie Gelderland: in portefeuillehouderoverleg en ter besluitvorming naar Gedeputeerde Staten. Betrokkenheid gemeenten vindt plaats voorafgaand aan behandeling in ROCOV.

TOT SLOT

De doorlooptijd van dit traject kan ca 12 (Flevoland: 6 – 8 weken) weken vergen afhankelijk van de omvang van de wijzigingen.

De procedures kunnen wijzigen als provincies nadere afspraken maken over het penvoerderschap voor deze concessie.

De Concessiehouder is verantwoordelijk dat dit traject tijdig start met het oog op zijn eigen processen om een nieuwe dienstregeling in te richten.



PROVINCIE FLEVOLAND

provincie
Gelderlandprovincie
Overijssel

Bijlage 12 - OV-knooppunten binnen de Concessie IJssel-Vecht

Bijlage 12: OV-knooppunten binnen de Concessie IJssel-Vecht

Amersfoort, Centraal Station	Kampen, Station Zuid
Apeldoorn, Busstation/NS	Lelystad, Station Centrum
Apeldoorn, Hoofdstraat	Lemmer, Busstation
Apeldoorn, Marktplaats	Lichtmis, Busstation
Balkbrug, Centrum	Lutten, centrum Marknesse, Busstation
Barneveld, Station Barneveld Centrum	Meppel, Station
Biddinghuizen, Plein	Nagele, Domineesweg Nijkerk, Station
Blauwe Hand, Blauwe Hand	Nunspeet, Station
Coevorden, Busstation	Oldebroek, Centrum
Dalfsen, Station	Ommen, Station
Dedemsvaart, Busstation	Otterlo, Rotonde
Deventer, Station,	Putten, Centrum
Dronten, Station	Raalte, station Slagharen, Attractiepark Steenwijk, Station
Emmeloord, Busstation	Swifterbant, De Lange Streek
Hardenberg, Station	Twello, , Twello NS Urk, Gemeentehuis
Harderhaven, Harderhaven	Voorthuizen, De Punt
Harderwijk, Busstation	Wittenberg, Wittenberg Zeewolde, Centrum
Hasselt, Scheepswerf	Zwartsluis, Busstation
Heerde, Transferium Horsthoek	Zwolle, Bergkloosterweg
Hoogeveen, Station	Zwolle, Busstation
Kampen, Station	Zwolle, Katwolderplein / Centrum



Bijlage 13 - Overzicht CVV Automaten

Bijlage 13: Overzicht CVV Automaten

Provincie	Naam locatie	Straat	Nr.	Postcode	Plaats
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Marknesse	Oosteinde	12	8316BL	MARKNESSE
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Urk	Singel	2	8321GT	URK
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Zeewolde	Aquamarijn	15	3893EA	ZEEWOLDE
Provincie Flevoland	Bruna De Kajuit	De Kajuit	2	8254KX	DRONTEN
Provincie Flevoland	Bruna Zeewolde	Kerkpln	11	3891ED	ZEEWOLDE
Provincie Flevoland	Busrestauratie Halte 24	De Deel	24	8302EK	EMMELOORD
Provincie Flevoland	De Kleine Huishoudbeurs	Baan	28	8256AX	BIDDINGHUIZEN
Provincie Flevoland	Drogisterij Sylvia	Baan	21	8307AS	ENS
Provincie Flevoland	Primera Alberts	Zuidsingel	54	8255CH	SWIFTERBANT
Provincie Flevoland	Primera Dronten	De Redepassage	14	8254KD	DRONTEN
Provincie Flevoland	't Boekendal	Nagel	48	8321RG	URK
Provincie Overijssel	Drogisterij Parfum. Ageeth	Zwolsesweg	6	7707AH	BALKBRUG
Provincie Overijssel	Boekhandel Nick de Negro	Deventerweg	1	7437BH	BATHMEN
Provincie Overijssel	COOP Veenstra	Boffersweidje	35	8356BE	BLOKZYL
Provincie Overijssel	Primera Jansen	Prinsenstraat	5	7721AH	DALFSEN
Provincie Overijssel	Neep Drogisterij en Huishoud	Turfstekersplein	8	7782NZ	DE KRIM
Provincie Overijssel	Primera Meesters	Julianastraat	34	7701GL	DEDEMSVAART
Provincie Overijssel	Kulturhus de Eendracht	Eendachtsplein	1	8355DL	GIETHOORN
Provincie Overijssel	Vivant Hasselt	Hoogstraat	5	8061HA	HASSELT
Provincie Overijssel	Buurtsuper Smulbaai	Canadastraat	16	8141AC	HEINO
Provincie Overijssel	Firma T.h. Goosen	Penningkruid	27	8265EX	KAMPEN
Provincie Overijssel	Primera Toko Hannes	Dr Damstraat	20	8262GD	KAMPEN
Provincie Overijssel	Totaal Gemak Dijkman	Oudestraat	27	8261CC	KAMPEN
Provincie Overijssel	Warenhuis Kuinre	H de Cranestraat	9	8374KK	KUINRE



Bijlage 13 - Overzicht CVV Automaten

Provincie Overijssel	Coop Lemelerveld	Kroonplein	18	8151AZ	LEMELERVELD
Provincie Overijssel	Spar Jan Bouwhuis	Dedemsvaartseweg-Noord	212	7775AM	LUTTEN
Provincie Overijssel	Nico de Graaf	Burg. Backxlaan	340	7711AL	NIEUWLEUSEN
Provincie Overijssel	The Read Shop Nieuwleusen	Grote Markt	2	7711CZ	NIEUWLEUSEN
Provincie Overijssel	Coop Koetsier	Hoofdstraat	5	8375AK	OLDEMARKT
Provincie Overijssel	Kulturhus Holstohus	J Schamhartstraat	5	8121CM	OLST
Provincie Overijssel	Primera Ommen	Bermerstraat	8	7731CZ	OMMEN
Provincie Overijssel	Jumbo Van der Schouw	Herenstraat	19	7776AG	SLAGHAREN
Provincie Overijssel	Coop	Molenstraat	27	8326CV	ST JANSKLOOSTER
Provincie Overijssel	The Read Shop Express	Markt	2	7951HR	STAPHORST
Provincie Overijssel	Primera Steenwijk	Oosterstraat	6	8331HD	STEENWYK
Provincie Overijssel	Spar Hof	Gelderingen	12	8341PX	STEENWYKERWOLD
Provincie Overijssel	Tankstation van Staveren	Flevoweg	2	8325PA	VOLLENHOVE
Provincie Overijssel	Bakkerij van Rijssen	Raalterweg	32	8124AE	WESEPE
Provincie Overijssel	Boekhandel Schutte	Markeresplein	4	8271BV	YSSELMUIDEN
Provincie Overijssel	DA Drogisterij Kiers	Schoolstraat	12	8064DK	ZWARTSLUIS
Provincie Overijssel	Coop van Brummen	Campherbeeklaan	54	8024BZ	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Holtenbroek	Bachplein	16	8031HR	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Kosterman	Hogenkampswg	41	8022DA	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Max	Lutkekestraat	52	8011LS	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Stadshagen	Wade	4	8043LS	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Ter Schuur	Assendorperstraat	147	8012DK	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Stichting Isala Klinieken	Dr. van Heesweg	2	8025AB	ZWOLLE
Provincie Gelderland	Primera Biemolt	Asselsestr	261	7312CT	APELDOORN
Provincie Gelderland	Primera Westra	Ordenplein	20	7312NL	APELDOORN
Provincie Gelderland	De Graaf's Tabak	Koninginneln	58	7315BT	APELDOORN
Provincie Gelderland	The Read Shop Kerschoten	Mercatorpln	10	7316HL	APELDOORN
Provincie Gelderland	The Read Shop De Mheen The Read Shop	Korianderpln	13	7322NA	APELDOORN



Bijlage 13 - Overzicht CVV Automaten

Provincie Gelderland	Bruna	Salomestraat	23	7323TL	APELDOORN
Provincie Gelderland	Primera Hans de Boer Primera	Linie	297	7325DS	APELDOORN
Provincie Gelderland	The Read Shop Apeldoorn The Read Shop	Imkersplaats	37	7328CJ	APELDOORN
Provincie Gelderland	Primera Willemsen Primera	De Eglantier	177	7329DE	APELDOORN
Provincie Gelderland	Westra Boek & Kantoor Monseigneur	Nolensstr	37	7331RC	APELDOORN
Provincie Gelderland	Bruna De Zuiderpost	Schubertpln	14	7333CV	APELDOORN
Provincie Gelderland	Spar Supermarkt	Lochemseweg	2	7244AB	BARCHEM
Provincie Gelderland	Boekhandel Nick de Negro	Deventerweg	1	7437BH	BATHMEN
Provincie Gelderland	Primera De Damper Primera	Dorpstr	54	7361AW	BEEKBERGEN
Provincie Gelderland	Primera XL Brummen Primera	Marktpln	13 14	6971AB	BRUMMEN
Provincie Gelderland	Primera Sloot Primera	Callunaplein	2	6951CP	DIEREN
Provincie Gelderland	Primera Bellestein Primera B	ellestein	45	6714DP	EDE
Provincie Gelderland	Primera Parkweg Primera	Hg Maanen	1	6717HZ	EDE
Provincie Gelderland	Plus van Rinsum	Schras	9	6744WT	EDERVEEN
Provincie Gelderland	Primera Tabor VOF Primera	Loenensewg	6	6961CR	EERBEEK
Provincie Gelderland	Totaal Gemak van Doorn	Jufferenstr	14	8081CR	ELBURG
Provincie Gelderland	Primera Elburg VOF Primera	Klokbekerwg	170	8081JJ	ELBURG
Provincie Gelderland	Drogisterij De Brink	Apeldoornsewg	5	8075BM	ELSPEET
Provincie Gelderland	Golff Supermarkt Brandsen	Speulderwg	2	3886LB	GARDEREN
Provincie Gelderland	Primera Tweelingstad BV Primera	Nassauln	20	3843DC	HARDERWYK
Provincie Gelderland	Plus Supermarkt	Dorpsstraat	28	6732AE	HARSKAMP
Provincie Gelderland	Primera Heerde Primera	Dorpsstr	34	8181HS	HEERDE
Provincie Gelderland	Spar Supermarkt	Paalbergweg	21	7351AC	HOENDERLOO
Provincie Gelderland	Primera Nijkerk Primera	Singel	4	3861AE	NYKERK
Provincie Gelderland	Spar J. van Leijenhorst	Dorpsstraat	4	6731AT	OTTERLO



Bijlage 13 - Overzicht CVV Automaten

Provincie Gelderland	Sigarenmagazijn Verwoerd BV	Dorpsstr	247	3925KC	SCHERPENZEEL
Provincie Gelderland	Boni 't Harde	Centrum	2	8084BB	T HARDE
Provincie Gelderland	Coop	Harderwijkerweg	26	3888LR	UDDEL
Provincie Gelderland	AH Vaassen	Houtzagersstraat	6	8171CW	VAASSEN
Provincie Gelderland	Primera Wageningen Primera	Hoogstr	107	6701BS	WAGENINGEN
Provincie Gelderland	Primera Wapenveld Primera	Klapperdk	28 B	8191AE	WAPENVELD
Provincie Gelderland	EmTé Wekerom	Edeseweg	118	6733AH	WEKEROM
Provincie Gelderland	Totaal Gemak Dijkman Cigo	Meidoornpassage	14	8091KS	WEZEP
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Marknesse	Oosteinde	12	8316BL	MARKNESSE
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Urk	Singel	2	8321GT	URK
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Zeewolde	Aquamarijn	15	3893EA	ZEEWOLDE
Provincie Flevoland	Bruna De Kajuit	De Kajuit	2	8254KX	DRONTEN
Provincie Flevoland	Bruna Zeewolde	Kerkpln	11	3891ED	ZEEWOLDE



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

Bijlage 14: Overzicht verkooppunten ritkaartjes³⁶

Naam locatie	Straat	Nr.	Postcode	Plaats
Primera Tweelingstad BV	Nassauln	20	3843DC	Harderwijk
Spar Van Drie	Zuiderzeestraatweg	143	3849 AD	Hierden
Primera Nijkerk	Singel	4	3861AE	Nijkerk gld
Golff Supermarkt Brandsen	Speulderwg	2	3886LB	Garderen
Coop	Harderwijkerweg	26	3888 LR	Uddel
Bruna Zeewolde	Kerkpln	11	3891ED	Zeewolde
Sigarenmagazijn Verwoerd BV	Dorpsstr	247	3925KC	Scherpenzeel gld
Primera Tiel Centrum	Waterstr	73	4001AN	Tiel
Primera Passewaay	Kamperfoelie	16	4007TL	Tiel
MCD Supermarkt	Moleneind	12	4013 NE	Kapel Avezaath
Jumbo Mark Mudde	Raadhuisstr	54	4021EJ	Maurik
Spar van de Pol	Hoofdstraat	29	4041AA	Kesteren
AVIA	Voorstraat	45	4054 MV	Echteld
Primera Culemborg	Markt	44	4101BZ	Culemborg
COOP Culemborg	Chopinplein	17 29	4102CV	Culemborg
MCD	Graafschapsstraat	2	4116 GE	Buren
SPAR Asperen	Van Langerakstraat	32	4147BJ	Asperen
Boon's Markt Beesd	Dorpsplein	4	4153 AE	Beesd
Coop van Vliet	Prins Bernhardstraat	32	4161 AM	Heukelum
van Mourik	Waalbandijk	123	4174 GR	Hellouw
Bruna Geldermalsen	t Hooghuis	3	4191AE	Geldermalsen
Spar Supermarkt	Mildijk	111	4214 DR	Vuren
Bruna Zaltbommel	Waterstraat	12 14	5301AJ	Zaltbommel
Supermarkt van Genderen	Burgemeester hobolaan	6A	5305 CR	Zuilichem
EmTé Brakel	Molenkampsweg	3	5306 VN	Brakel
Coop Binnenweg	Binnenweg	4	5317 JW	Nederhemert
Coop	Burg van randwijkstraat	21	5328 AS	Rossum

³⁶ Deze lijst is gebaseerd op gegevens van april 2018. De lijst zal worden geactualiseerd.



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

The Read Shop Express Kerkdrie	Mgr. Zwijsenplein	21	5331BE	Kerkdriel
DHZ Lenny van Kempen	Arnoud van Gelderweg	83	5361 CV	Grave / Velp
JUMBO	Lavendelstraat	382	5432 BW	Heeswijk
Tabak-lektuurshop De Damper	Lange Hezelstraat	85	6511CD	Nijmegen
Totaal Gemak Logger	Houtstraat	67	6511JM	Nijmegen
Stadhuis Nijmegen	K Nieuwstraat	6	6511PP	Nijmegen
Primera Noviomagum	Burchtstraat	12	6511RD	Nijmegen
Sint Maartenskliniek	Hengstdal	3	6522JV	Nijmegen
Primera Ron Wolf	van 't Santstraat	167	6523BE	Nijmegen
UMC St Radboud (Ziekenhuis)	G Grootepln Z	10	6525GA	Nijmegen
CWZ Ziekenhuis/ Cadeauboetiek	Wg door Jonkerbos	100	6532SZ	Nijmegen
Fotoplus Bruna Teunissen	Hatertseweg	829	6535ZT	Nijmegen
Primera Dukenburg	Zwanenveld	9095	6538SG	Nijmegen
Stations Winkel Dukenburg	Zwanenveld	8401	6538TL	Nijmegen
Bruna	Fuchsiastraat	22-24	6542NX	Nijmegen
Op Maat	Symfoniestr	166	6544TN	Nijmegen
Primera Leuvenbroek	Leuvenbroek	1012	6546XB	Nijmegen
Primera 't Hart van Groesbeek	Bellevue	10	6561CX	Groesbeek
Primera Millingen	Heerbaan	101	6566EG	Millingen aan de Rijn
Primera De Postkoets	Waterstraat	64	6573AD	Beek Ubbergen
Spar Looschelder	Reinier van Ooijplein	23	6576 BT	Ooij
Spar J&P Looschelder	Kerkplein	9-9a	6578 AN	Leuth
Plus Verbeeten	Winkelcentrum	20	6581BW	Malden
Techador De Molenshop	Prinsenweg	3	6584AZ	Molenhoek
Sigarenmagazijn Hendriks	Markt	24	6602AN	Wijchen
COOP Wychen	Holenbergseweg	11	6604 AJ	Wijchen
COOP Overasselt	hoogstraat	4	6611 BX	Overasselt
Agrishop	Kerkstraat	2a	6627 AL	Maasbommel
Primera Beuningen	Thorbeckeplein	13	6641CB	Beuningen gld
Cadeauwinkel De Verrassing	De Klef	32 A	6644CT	Ewijk
Jumbo Winssen	Leegstraat	7 C	6645BA	Winssen
Bruna Arends	Markt	3	6651BC	Druten



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

Primera Druten	Hogestr	2	6651BH	Druten
DN Dulper buurthuis	Pastoor schoenmakerstr	5	6657 BC	Boven-Leeuwen
The Read Shop Beneden Leeuwen	Zandstr	127 B	6658CR	Beneden- Leeuwen
Primera Elst	Dorpsstraat	32	6661EL	Elst gld
Albert Heijn Driel	Polenpln	24 a	6665CN	Driel
Jumbo Heteren	Beemdhof	38	6666DL	Heteren
Dorpshuis de Schakel	De Honsvoet	2	6678BT	Oosterhout gld
DA-Bruna Van Appeldoorn	Dorpsstr	45	6681BL	Bemmel
Spar Witjes	Kerkstraat	16a	6686 BT	Doornenburg
COOP Angeren	Iepenstraat	2	6687 AA	Angeren
The Read Shop Gendt	Julianastraat	2	6691AV	Gendt
Primera Wageningen	Hoogstr	107	6701BS	Wageningen
Primera Bellestein	Bellestein	45 47	6714DP	Ede gld
Primera Parkweg	Hg Maanen	1	6717HZ	Ede gld
Spar J. van Leijenhorst	Dorpsstraat	4A	6731AT	Otterlo
Plus Supermarkt	Dorpsstraat	28	6732 AE	Harskamp
EmTé Wekerom	Edeseweg	118	6733 AH	Wekerom
Plus van Rinsum	Schras	9	6744 WT	Ederveen
Provinciehuis Gelderland	Prinsenhof	1	6811CE	Arnhem
Wilke Tabak VOF	Koningstraat	66 A	6811DJ	Arnhem
Primera Arnhem Centrum	Rijnstraat	4	6811EV	Arnhem
Lensen Tabak	Jansstr	1	6811GH	Arnhem
Bruna AKO	Stationspln	38	6811KK	Arnhem
OV Winkel Station Arnhem	Stationsplein	38	6811KK	Arnhem
Vonk Totaal VOF	Oranjestraat	74	6812CS	Arnhem
Primera postkantoor v/d Berg	Van Lawick van Pabststr	109	6814HC	Arnhem
COOP Alteveer	Beethovenlaan	61- 63	6815 BL	Arnhem
Rijnstate Ziekenhuis	Wagnerlaan	55	6815AD	Arnhem
Pannekoekhuis Den Strooper	Koningsweg	18	6818 TC	Schaarsbergen
Simone Tabakszaak	Klarendalseweg	138 D	6822GG	Arnhem
Tabakspeciaalzaak Speklé	Geitenkamp	18	6823HE	Arnhem
Primera Presikhaaf	Raadsheerplein	12	6826KR	Arnhem



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

Primera Postkantoor	Steenstraat	17	6828CA	Arnhem
Primera Kiosk Arnhem	Kronenburgpassage	5	6831EM	Arnhem
Vivant Peters	Middelgraaflaan	47	6832AN	Arnhem
Primera Rijkerswoerd	Achter de Coulissen	7	6836NC	Arnhem
Sigarenmagazijn Wigman	Hoefbladlaan	36	6841CE	Arnhem
Primera Elderveld	Elderveldplein	11	6843JA	Arnhem
Primera De Laar	Oostburgwal	22	6845CZ	Arnhem
Bruna Huissen	Langestr	8a	6851AP	Huissen
Primera Huissen	Brink	6	6852EE	Huissen
PBM Meijer en Siegers	Utrechtseweg	208	6862AX	Oosterbeek
The Read Shop Doorwerth	Van Der Molenallee	125	6865CB	Doorwerth
Bruna	Dorpsstraat	35	6871AB	Renkum
Stationswinkel	Parallelweg	5	6874 DH	Wolfheze
Siemelink Sigarenmagazijn	Hoofdstr	71	6881TD	Velp gld
CIGO Gemak Shop Leuven 605	Grietsestraat	50	6901GW	Zevenaar
COOP Pannerden	Dorpsplein	2	6911 AK	Pannerden
EMTE Thunissen	Middenstraat	2	6915AN	Lobith
Jumbo Elshofpassage	Pastoriestraat	2	6921 BX	Duiven
Jumbo Duiven 1	Eilandplein	508	6922 ER	Duiven
Cigo Westervoort	Dorpsplein	32	6931CZ	Westervoort
Primera de Moriaan	Wilhelminastraat	33	6942BJ	Didam
Primera Sloot	Callunaplein	2	6951CP	Dieren
Primera Tabor VOF	Loenensewg	6	6961CR	Eerbeek
Primera XL Brummen	Marktpln	13 14	6971AB	Brummen
Primera Doesburg	Meipoortstraat	12	6981DK	Doesburg
Dekamarkt	Breedestraat	37	6983AC	Doesburg
Spar Wasser	Meentsestraat	3	6987 CH	Giesbeek
The Read Shop Rheden	Groenestraat	46	6991GG	Rheden
Spar Janssen	Dorpsstraat	20	6999 AD	Hummelo
Primera Doetinchem VOF	Raadhuisstr	7	7001EW	Doetinchem
Dimmedaal Sigarenmagazijn	Terborgseweg	61	7001GN	Doetinchem
The Read Shop Express	Magnoliaweg	1 B	7021ZX	Zelhem
Spar Supermarkt	Dorpsstraat	47	7025 AB	Halle



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

Drogisterij Hermesen	St. Jansgildestraat	46	7037 AX	Beek
Primera Buunk	Stadsplein	1	7041JA	's-Heerenberg
VVV Varsseveld	Borchgraven	4	7051 CW	Varsseveld
VVV Terborg	St. Jorisstraat	1	7061 CM	Terborg
Elska Creatieplein	Markt	22	7064 AZ	Silvolde
VVV Oude IJsselstreek	Hutteweg	32	7071 BV	Uift
Primera Uift	Middelgraaf	28 30	7071WT	Uift
Drogisterij Westerhof	Dorpsstraat	16	7075 AD	Etten
Firma Heezen V.O.F.	Hogestraat	25	7091CB	Dinxperlo
Bruna Winterswijk	Misterstraat	21	7101EP	Winterswijk
Plus Winterswijk	Dingstraat	1	7101GX	Winterswijk
Dagwinkel Meddo	Geldereschweg	15	7104 AM	Meddo
Primera Aalten	Bredevoortsestrwg	8	7121BH	Aalten
VVV Lichtenvoorde	Markt	11a	7131 DG	Lichtenvoorde
Meneer Kees Lichtenvoorde	Varkensmarkt	8A	7131DH	Lichtenvoorde
VVV Groenlo	Kevelderstraat	1	7141 BE	Groenlo
Multimate Groenlo	Parallelweg	3	7141 DL	Groenlo
CIGO Meneer Kees 283	Brink	12	7151CR	Eibergen
Coop	Kampstraat	23	7156 LW	Beltrum
Tabakorie Rona	Oudestraat	6	7161DW	Neede
Primera Zutphen	K Hofstr	7	7201KH	Zutphen
Boexcellen Zutphen	R Steinerln	51	7207PV	Zutphen
Coop Versluis	Schurinklaan	16	7211DG	Eefde
Kantoorboekhandel Bechle	Hoofdstraat	40	7213CX	Gorssel
Gulf	Lochemseweg	4	7214 RH	Epse
COOP Steenderen	Dorpsstraat	14	7221 BP	Steenderen
Primera Videotheek Voskamp	Molenstr	50	7241AE	Lochem
Spar Supermarkt	Lochemseweg	2	7244 AB	Barchem
Plus Supermarkt Beuzel	Holterweg	10	7245 AM	Laren
Bruna Vorden	Raadhuisstraat	20	7251AB	Vorden
Boexcellen	Spalstraat	14	7255AC	Hengelo
CIGO Everwennink 604	Leeuwerikstraat	4	7261GA	Ruurlo
Cigo Esther	Veemarkt	1	7271AH	Borculo



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

Café Restaurant Baan	Dorpstraat	6	7274 AN	Geesteren
Primera Biemolt	Asselsestr	261	7312CT	Apeldoorn
Primera Westra	Ordenplein	20	7312NL	Apeldoorn
De Graaf's Tabak	Koninginneln	58	7315BT	Apeldoorn
The Read Shop Kerschoten	Mercatorpln	10	7316HL	Apeldoorn
The Read Shop De Mheen	Korianderpln	1 3	7322NA	Apeldoorn
Bruna	Salomestraat	23	7323TL	Apeldoorn
Primera Hans de Boer	Linie	297	7325DS	Apeldoorn
The Read Shop Apeldoorn	Imkersplaats	37	7328CJ	Apeldoorn
Primera Willemsen	De Eglantier	177	7329DE	Apeldoorn
Westra Boek & Kantoor	Monseigneur Nolensstr	37	7331RC	Apeldoorn
Bruna De Zuiderpost	Schubertpln	14	7333CV	Apeldoorn
Spar Supermarkt	Paalbergweg	21	7351AC	Hoenderloo
Primera De Damper	Dorpstr	54	7361AW	Beekbergen
Deventer Ziekenhuis	N Bolkesteinlaan	75	7416SE	Deventer
Syntus Infobus	Visbystraat	5	7418BE	Deventer
Boekhandel Nick de Negro	Deventerweg	1	7437BH	Bathmen
Primera Hofman	Dorpsstr	22	7447CR	Hellendoorn
Heusinkveld Holten bv	Dorpstraat	21	7451 BR	Holten
The Readshop Express Rijssen	Haarstraat	44	7462 AR	Rijssen
Primera De Bandijk	Grotestraat	135	7471 BN	Goor
Boek en Kantoorhandel	Grotestr	16	7475AX	Markelo
PlentyParts Haaksbergen	Dr Prinsstraat	107	7481 EV	Haaksbergen
Tabak & Kadoshop	Jhr. Van Heijdenstraat	1a	7481 EV	Haaksbergen
De Bazar van Jon	Goorsestraat	12	7496 AD	Hengeveld
Infoshop Syntus Enschede	Stationspln	14	7511JD	Enschede
Primera Roombeek	Brouwerijstraat	72	7523 XE	Enschede
Bruna Groot Driene	Willem de Merodestraat	92	7552 WZ	Hengelo
Primera Oldenzaal	De Driehoek	36	7571 ET	Oldenzaal
Kiosk Ome Toon	Beukensmolen	43	7572 DD	Oldenzaal
Primera Marcel	Bernard Leurinkstraat	5	7581 AR	Losser
PLUS Bellers	Hoofdstraat	163	7586BP	Overdinkel



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

Boekhandel Brummelhuis	Nicolaaspln	8	7591MA	Denekamp
Speelgoed & Kadoshop Wesselink	St Remigiusstr	2	7595AM	Weerselo
Cigo Multikantoor	Oranjestraat	25	7607 BH	Almelo
Bruna 2011	Grotestraat	195	7622 GG	Borne
Boekhandel Brummelhuis	Markt	9	7631BW	Ootmarsum
Boek en Kantoorvakhandel Reterink	Stationsstraat	3A	7641 BV	Wierden
Cigo Wierden	Stationsstraat	18	7641 BW	Wierden
Primera Mensink	Almelosewg	8	7651NG	Tubbergen
Cigo Vriezenveen	Westeinde	21	7671 EK	Vriezenveen
Totaal Gemak Vriezeveen	Westeinde	23	7671EK	Vriezenveen
Drogisterij Berghuis	Kervelpn	43	7676DA	Vriezenveen
Cigo Spithoff	Julianaplein	64	7681AW	Vroomshoop
The Read Shop Den Ham	Brink	5	7683BP	Den Ham
Primera Meesters	Julianastraat	34	7701 GV	Dedemsvaart
Primera Meesters	Julianastraat	34	7701GL	Dedemsvaart
Drogisterij Parfumerie Ageethe	Zwolseweg	6	7707AH	Balkbrug
Nico de Graaf	Burg. Backxlaan	340	7711AL	Nieuwleusen
The Read Shop Nieuwleusen	Grote Markt	2	7711CZ	Nieuwleusen
Readshop Dalfsen	Bloemendalstraat	10	7721 AM	Dalfsen
Primera Jansen	Prinsenstraat	5 C	7721AH	Dalfsen
Readshop Ommen	Kruisstraat	3	7731 CR	Ommen
Primera Ommen	Bermerstraat	10	7731CZ	Ommen
Cigo Hardenberg	Voorstraat	4	7772 AC	Hardenberg
Spar Jan Bouwhuis	Dedemsvaartseweg-Noord	212	7775AM	Lutten
Jumbo Van der Schouw	Herenstraat	19	7776AG	Slagharen
Neep Drogisterij en Huishoud	Turfstekersplein	8	7782NZ	De Krim
The Read Shop Express	Markt	2	7951HR	Staphorst
Primera Max	Luttekestraat	52	8011LS	Zwolle
Primera Ter Schuur	Assendorperstraat	147	8012DK	Zwolle
Primera Kosterman	Hogenkampswg	41	8022DA	Zwolle
Coop Zwolle van Brummen	Campherbeeklaan	54 2	8024BZ	Zwolle



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

Stichting Isala Klinieken	Dr. van Heesweg	2	8025AB	Zwolle
Primera Holtenbroek	Bachplein	16	8031HR	Zwolle
Primera Stadshagen	Wade	4	8043LS	Zwolle
Vivant Hasselt	Hoogstraat	5	8061HA	Hasselt
DA Drogisterij Kiers	Schoolstraat	12	8064DK	Zwartsluis
Drogisterij De Brink	Apeldoornseweg	5	8075BM	Elspeet
Totaal Gemak van Doorn	Jufferenstr	14	8081CR	Elburg
Primera Elburg VOF	Klokbekerwg	170	8081JJ	Elburg
Boni 't Harde	Centrum	2	8084BB	't Harde
Totaal Gemak Dijkman	Meidoornpassage	14	8091KS	Wezep
Kulturhus Holstohus	J Schamhartstraat	5	8121CM	Olst
Bakkerij van Rijssen	Raalterweg	32	8124AE	Wesepe
Buurtsuper Smulbaai	Canadastraat	16	8141AC	Heino
Coop Lemelerveld	Kroonplein	18	8151AZ	Lemelerveld
AH Vaassen	Houtzagersstraat	6	8171CW	Vaassen
Primera Heerde	Dorpsstr	34	8181HS	Heerde
Primera Wapenveld	Klapperdk	28 B	8191AE	Wapenveld
Primera Lelycentre	Snydersstr	7	8223AA	Lelystad
Jumbo van Leijen	Voorstraat	282	8226HG	Lelystad
Kiosk Spoorzicht	Stationsplein	110	8232VT	Lelystad
Lelystad Demobus	Stadhuisplein	2	8232ZX	Lelystad
Jumbo Dusselaar	Jol-	1	8243HP	Lelystad
Primera Riecker	Botter	4423	8243JE	Lelystad
Buurthuis Windhoek	Ringdk	187	8244BJ	Lelystad
Primera Dronten	De Redepassage	14	8254KD	Dronten
Bruna De Kajuit	De Kajuit	2	8254KX	Dronten
Primera Alberts	Zuidsingel	54	8255CH	Swifterbant
De Kleine Huishoudbeurs	Baan	28	8256AX	Biddinghuizen
Totaal Gemak Dijkman	Oudestraat	27	8261CC	Kampen
Primera Toko Hannes	Dr Damstraat	20	8262GD	Kampen
Firma T.h. Goosen	Penningkruid	27	8265EX	Kampen
Boekhandel Schutte	Markeresplein	4	8271BV	IJsselmuiden
The Read Shop Express	Kruisstraat	6	8281BA	Genemuiden



Bijlage 14 - Overzicht verkooppunten ritkaartjes

Busrestauratie Halte 24	De Deel	24	8302EK	Emmeloord
Poiesz Emmeloord	Sondelstraat	27	8304 GB	Emmeloord
Drogisterij Sylvia	Baan	21	8307AS	Ens
Spar Van Slooten	Ring	86	8308 AN	Nagele
Attent van Slooten	St Hubertusplaats	35	8309 AA	Tollebeek
Attent Espel	Keggehof	12	8311 AV	Espel
Spar Ten Napel	Graaf Florislaan	354	8312 AX	Creil
Zuivelbedrijf Van de Belt	Sportweg	53	8313 AN	Rutten
Troefmarkt Slump	Het Midden	1	8314 AG	Bant
Jumbo Markenesse	Breestraat	29	8316 AN	Markenesse
Hotel Saaze	Dam	16	8317 AV	Kraggenburg
't Boekendal	Nagel	48	8321RG	Urk
Tankstation van Staveren	Flevoweg	2	8325PA	Vollenhove
Coop St. Jansklooster Hobma	Molenstraat	27	8326CV	St.-Jansklooster
Primera Steenwijk	Oosterstraat	6	8331HD	Steenwijk
Spar Hof	Gelderingen	12	8341PX	Steenwijkerwold
Kulturhus de Eendracht	Eendachtsplein	1	8355DL	Giethoorn
Coop Blokzijl Veenstra	Boffersweidje	35	8356BE	Blokzijl
Warenhuis Kuinre	H de Cranestraat	9	8374KK	Kuinre
Coop Koetsier	Hoofdstraat	5	8375AK	Oldemarkt
Buurtsuper Braad	Oudeweg	11	8376 HN	Blankenham-Ossenzijl
Poiesz Lemmer	Sluisweg	3	8531 DJ	Lemmer



Bijlage 15 - Overlegstructuren

Bijlage 15: Overlegstructuren

De Concessiehouder geeft bij zijn inschrijving aan welke organisatie hij voor ogen heeft om de doorontwikkeling van de Concessie te ondersteunen. In deze bijlage een overzicht van de bestaande overlegstructuren op dit moment.

PROVINCIE FLEVOLAND

Wat	Deelnemers	frequentie
Ambtelijk overleg mobiliteit	de gemeenten van provincie Flevoland	circa twee maal per jaar

PROVINCIE OVERIJSEL

Wat	Deelnemers	frequentie
Ambtelijk mobiliteitsdagen: brede bespreking van thema's	gemeenten West-Overijssel	vier maal per jaar
Ambtelijk overleg mobiliteit	gemeenten West-Overijssel	vier maal per jaar
Bestuurlijk overleg mobiliteit	gemeenten West-Overijssel	vier maal per jaar

PROVINCIE GELDERLAND

Wat	Deelnemers	frequentie
3 Regionale ontwikkelteams: Stadsregio Arnhem-Nijmegen, Veluwe, Achterhoek en Rivierenland	provincie, gemeenten en/of regiovertegenwoordiging, vervoerders, ROCOV	twee maal per jaar
Uitwerking teams per project in de regio (gedefinieerd vanuit het ontwikkelteam)	Provincie, regiovertegenwoordiging, betrokken gemeenten, vervoerder(s)	zolang project loopt gemiddeld 1 maal per maand

