

# Vragen en antwoorden

bij het ontwerp Programma van  
Eisen van de aanbesteding  
OV-concessie Gooi en Vechtstreek

*Maart 2019*

## Toelichting

De provincie Noord-Holland is opdrachtgever van de openbaar vervoer concessie Gooi en Vechtstreek waar de gemeenten Hilversum, Wijdmeren, Gooise Meren, Blaricum, Huizen, Laren en Weesp onder vallen<sup>1</sup>. De huidige openbaar vervoer concessie eindigt op 10 juli 2021. De aanbesteding van de nieuwe concessie wordt momenteel voorbereid.

Op 19 maart 2019 hebben Gedeputeerde Staten van Noord-Holland het ontwerp Programma van Eisen voor de nieuwe openbaar vervoer concessie vastgesteld. Hierin staan de ambities van de provincie en de minimale eisen waar de vervoerder gedurende de concessieperiode aan moet voldoen. Het ontwerp Programma van Eisen ligt tot en met 3 mei 2019 ter inzage.

### *Wie kunnen op het ontwerp Programma van Eisen reageren?*

Voor alle geïnteresseerden is er de mogelijkheid om tussen 20 maart en 3 mei 2019 schriftelijk te reageren op het ontwerp Programma van Eisen. De gemeenten in het concessiegebied, de Regio Gooi en Vechtstreek en de aangrenzende concessieverleners (gemeente Almere, Vervoerregio Amsterdam, Provincies Flevoland en Utrecht) worden, net als de inwoners, het ROCOV, organisaties en de bedrijven in het gebied, uitgenodigd een zienswijze in te dienen.

### *Wat gebeurt er met de reacties?*

De provincie geeft vervolgens in een Nota van Zienswijzen haar reactie op de ingekomen reacties. Naar verwachting stellen Gedeputeerde Staten de Nota van Zienswijzen en het definitieve Programma van Eisen rond de zomer van 2019 vast, waarna de aanbesteding start. De gunning aan de nieuwe vervoerder is voorzien in het voorjaar van 2020 zodat de nieuwe concessie op zondag 11 juli 2021 kan starten.

### *Schrijfwijzer*

Om zo goed mogelijk te kunnen reageren op de ontvangen zienswijzen wordt gevraagd per hoofdstuk (of zelfs paragraaf) te reageren. Met deze reden is het 'vraag en antwoorddocument' ook per hoofdstuk van het ontwerp Programma van Eisen opgesteld.

Hoofdstuk 1	Inleiding .....	2
Hoofdstuk 2	Onderwerp van concessieverlening .....	4
Hoofdstuk 3	Vervoerkundig aanbod.....	5
Hoofdstuk 4	Infrastructuur.....	11
Hoofdstuk 6	Materieel: kwaliteit voor de reiziger .....	11
Hoofdstuk 8	OV-chipkaart en tarieven .....	12
Hoofdstuk 9	Personeel .....	12
Hoofdstuk 15	Duurzaamheid en transitie naar Zero Emissie.....	13
Hoofdstuk 17	Participatie en social return .....	13

## Hoofdstuk 1 Inleiding

Algemene vragen	
Wat is een Programma van Eisen ("PvE")?	Een PvE is een document waarin is beschreven welke minimumeisen er aan het aanbod van de nieuwe concessiehouder (vervoerder) worden gesteld en welke minimumeisen er tijdens de concessie aan de concessiehouder worden gesteld.
Waarom heet het een <i>ontwerp</i> PvE?	Het heet een ontwerp omdat het nog niet definitief is. De provincie geeft aan belangenorganisaties, inwoners en gemeenten de gelegenheid om op het ontwerp te reageren.
Waarom is het zo ingewikkeld opgeschreven?	Het PvE is allereerst bedoeld voor de vervoerder die zich wil gaan inschrijven op de concessie. Het is een belangrijk document bij het contract dat de provincie met de vervoerder afsluit nadat de aanbesteding is gegund. Er staan dus veel technische en juridische onderwerpen en termen in.

Taken en bevoegdheden van Provinciale- en Gedeputeerde Staten	
Welke rol hebben Gedeputeerde Staten ("GS") en Provinciale Staten ("PS") bij het ontwerp PvE?	<p>De provincie wordt bestuurd door Provinciale Staten ("PS"), Gedeputeerde Staten ("GS") en de commissaris van de Koning. Provinciale Staten zijn de 55 volksvertegenwoordigers van de provincie: het provinciale 'parlement'. Zij worden eens in de 4 jaar gekozen en vormen het algemeen bestuur. Het college van Gedeputeerde Staten bestaat uit 6 gedeputeerden en de commissaris van de Koning. Zij vormen het dagelijks bestuur van de provincie: de provinciale 'regering'. GS worden gecontroleerd door PS.</p> <p>PS hebben in de OV-visie het beleid voor openbaar vervoer vastgesteld en besluiten over de hoogte van de financiële bijdrage die de provincie beschikbaar stelt voor de drie Noord-Hollandse concessies. GS voeren het beleid uit, zijn daarom ook opdrachtgever voor het openbaar vervoer en controleren de concessiehouder.</p> <p>GS bieden het ontwerp PvE ter informatie aan PS. PS kunnen aangeven of ze het willen bespreken en kunnen via moties aan GS meegeven of wat ze anders zouden willen. GS besluit.</p>

## Reageren op het PvE: een zienswijze indienen

Waar en wanneer kan ik reageren op het PvE?	Reageren kan via de <a href="#">website</a> van de provincie tot en met vrijdag 3 mei 2019.
Wanneer is het ontwerp PvE geen ontwerp meer?	Als de reacties binnen zijn worden deze waar mogelijk verwerkt in een definitief PvE. GS stellen het definitieve PvE vast. Daarna start de aanbesteding en kunnen vervoerders een offerte indienen.
Hoe worden reizigers, belangengroepen voor ouderen, scholieren, bedrijven en vooral Rover betrokken bij het PvE?	<p>Veel consumentenorganisaties zijn vertegenwoordigd in de ROCOV's. Het ROCOV (Reizigers Overleg Openbaar Vervoer) is de organisatie die de belangen behartigt van reizigers. In het ROCOV in de Gooi en Vechtstreek zijn diverse belangenverenigingen (o.a. Rover, KBO, Senver, stadsraad Muiden, ROC, Oogvereniging) vertegenwoordigd. Het ROCOV heeft formeel adviesrecht op het ontwerp PvE.</p> <p>Ook gemeenten hebben meegedacht bij het opstellen van de Nota van Uitgangspunten. In dat document zijn de uitgangspunten voor het PvE vastgesteld. De gemeenten hebben hier ook een reactie op gegeven. Daarnaast kunnen alle reizigers en inwoners via de <a href="#">website</a> reageren.</p>
Wordt mijn gemeente ook gevraagd te reageren?	De Provincie stelt de gemeenten in het concessiegebied en de omliggende vervoersautoriteiten (Vervoerregio Amsterdam, Gemeente Almere, Provincies Flevoland en Utrecht) in de gelegenheid een zienswijze in te dienen. Zij zijn daar voor benaderd.
Wat gebeurt er met mijn reactie?	De reacties (zienswijzen) worden verzameld in een Nota van Zienswijzen. Bij elke reactie wordt aangegeven of, en zo ja hoe, deze in het definitieve PvE wordt meegenomen. De Nota van Zienswijzen wordt gepubliceerd op <a href="http://www.noord-holland.nl">www.noord-holland.nl</a> . Iedereen die een zienswijzen heeft ingediend ontvangt een mail met bericht wanneer de Nota van Zienswijzen en het definitieve PvE is vastgesteld.

## Hoofdstuk 2 Onderwerp van concessieverlening

Scope van de concessie Gooi en Vechtstreek	
Wat regelt de concessie?	De concessie regelt wie er de komende jaren het alleenrecht heeft om OV per bus uit te voeren binnen een bepaald gebied, in dit geval de Gooi en Vechtstreek. Via een openbare aanbesteding wordt er een contract met een vervoerder afgesloten. In dit contract is afgesproken aan welke eisen de vervoerder moet voldoen en voor welke prijs hij het vervoer uitvoert.
Wat maakt wel en niet onderdeel uit van de concessie?	De concessieverlening voor het OV is geregeld in de Wet personenvervoer 2000. Alleen het OV maakt onderdeel uit van de concessie. De definitie van OV ligt vast in de wet. Deelfietsen, deelauto's of doelgroepenvervoer zijn geen OV en kunnen dus nooit onderdeel uitmaken van een concessie, maar kunnen wel apart worden ingekocht bij de vervoerder (of andere partijen).
Waarom is gekozen voor een concessieduur van 9,5 jaar?	10 jaar is op dit moment wettelijk de maximale standaard concessieduur voor openbaar vervoer per bus. Met de concessieduur van 9,5 jaar verschuift de einddatum naar december (2030). Dit sluit beter aan bij het wijzigingsmoment van NS en andere vervoerders.

Financiën	
Blijft het huidige budget voor OV beschikbaar?	Ja, het huidige budget voor het OV in deze concessie blijft beschikbaar.
Er wordt 3 % van het totale beschikbare bedrag bij de provincie uitgevraagd in opties. Is dat een bezuiniging?	Nee, dat is geen bezuiniging. De provincie wil met de opties ruimte scheppen om ook te kunnen kiezen voor aanvullende mobiliteit buiten de concessie. Het is een wens van de gemeenten ook te blijven kijken naar een eventuele samenwerking met het doelgroepenvervoer. Als het geld niet wordt besteed kan de provincie alsnog bij de vervoerder extra vervoer inkopen. Het geld blijft dus wel besteed aan openbaar vervoer of aanvullende mobiliteit.
Wat gebeurt er als de provincie niet tevreden is met het aanbod?	De provincie hoopt op inschrijvingen van goede kwaliteit. Zij zal daaruit het aanbod dat het beste past bij de eisen kiezen.
Als er iets extra's nodig is, een lokaal initiatief, een buurtbus of iets van	Dat kan de provincie pas beoordelen op het moment dat bekend is wat de vervoerder aanbiedt. De opties van de vervoerder moeten hier invulling aan geven. De provincie kan dan

doelgroepenvervoer, wie betaalt dat dan?	kiezen of zij de opties wil of kiest voor aanvullende mobiliteit buiten de concessie. Voor buurtbussen heeft de provincie een speciale <a href="#">regeling</a> . Daar kan nu al gebruik van worden gemaakt.
Gaan er financiële middelen vanuit het OV naar de fiets of fietsenstallingen?	Nee, op voorhand niet.

## Buurtbus

Kan ik een buurtbus opstarten in mijn dorp of wijk?	Een buurtbusvereniging opstarten is, binnen bepaalde voorwaarden, mogelijk. Meer informatie over buurtbussen in Noord-Holland, en de <a href="#">subsidieregeling</a> is te vinden op <a href="http://www.noord-holland.nl/openbaarvervoer">www.noord-holland.nl/openbaarvervoer</a>
---	--

## Hoofdstuk 3 Vervoerkundig aanbod

### Over de buslijnen

Wie heeft de regie op het mobiliteitssysteem?	De regie over het totale mobiliteitssysteem ligt (nu en straks) bij verschillende partijen. Rijk, provincies en gemeenten hebben de beleidsmatige regie over verschillende onderdelen. De keten of knooppunten zijn een gezamenlijke verantwoordelijkheid tussen partijen. Er zijn dus veel partijen betrokken bij het hele mobiliteitssysteem. De vervoerder waar nu een contract mee wordt afgesloten (de nieuwe concessiehouder), gaat het openbaar busvervoer uitvoeren in de Gooi en Vechtstreek. NS exploiteert het hoofdspoornet en de gemeente gaat over het Doelgroepenvervoer.
Wie bepaalt hoe de lijnen rijden?	Dat is een samenspel tussen de concessieverlener (de provincie) en de vervoerder. De provincie stelt bij de aanbesteding minimeisen. Daarvoor houdt zij rekening met wensen van reizigers, inwoners en gemeenten. De vervoerder maakt op basis daarvan een vervoerplan en dient dat in bij zijn inschrijving. Jaarlijks kunnen provincie en/of vervoerder bepalen welke wijzigingen er, binnen de financiële kaders, mogelijk en wenselijk zijn.
Gaan er bij de start van de nieuwe concessie lijnen verdwijnen?	De provincie vraagt de vervoerder het huidige lijnennet zo veel mogelijk te behouden tot de ingebruikname van de busbaan die wordt aangelegd met het project 'HOV in 't Gooi' (in

	<p>2022). Wel mag de vervoerder bij de start van de concessie iets veranderen aan de lijnen die dubbel rijden (met spoor of andere buslijnen) of ritten waar de bezetting heel laag is.</p>
<p>Kunnen er op een later moment lijnen verdwijnen?</p>	<p>De provincie vraagt de vervoerder naar een vervoerplan voor het moment dat de busbaan HOV in 't Gooi (2022) in gebruik genomen wordt. Aan dat vervoerplan stelt de provincie minimumeisen. De vervoerder maakt op basis hiervan een aanbod waarmee hij denkt de concessie te kunnen winnen. De provincie beoordeelt dit aanbod in de aanbestedingsprocedure. Het plan van de vervoerder kan er anders uitzien dan het huidige buslijnnet. Er kunnen dan buslijnen veranderen, bijkomen en/of verdwijnen.</p>
<p>Hoe vaak kan er iets wijzigen in de concessie?</p>	<p>Jaarlijks is er een mogelijkheid voor de vervoerder of provincie om zaken te wijzigen. In de concessieperiode heeft de provincie een onderscheid gemaakt in drie momenten waarop in ieder geval wijzigingen verwacht worden. In 2021 zullen er beperkte wijzigingen zijn bij aanvang van de concessie. In 2022 zal er bij ingebruikname van de busbaan HOV in 't Gooi 2022 een nieuw lijnnet zijn. Hoeveel veranderingen dat zullen zijn is op dit moment nog niet duidelijk. In 2026 kijken de provincie en de vervoerder naar het lijnnet voor de tweede helft van de concessie. Daarbij wordt er teruggekeken op de eerste helft en worden nieuwe ontwikkelingen meegenomen en waar nodig aangepast.</p>
<p>Waarom wordt er in het PvE niet geëist welke buslijn en bushaltes moeten blijven?</p>	<p>Als de provincie heel erg precies zou eisen waar een bus wel of niet zou rijden, dan zou de vervoerder weinig mogelijkheden hebben om zijn kennis in te zetten voor het verbeteren van het openbaar vervoer. Daarom stelt de provincie functionele eisen en beoordeelt zij in het aanbestedingsproces het aanbod van de vervoerder.</p>
<p>Waarom wordt er steeds over een fietsafstand van 2,5 km gesproken?</p>	<p>Uit onderzoek blijkt dat de fiets een goed en veelgebruikt vervoermiddel is als voortransport of (in mindere mate) natransport van het openbaar vervoer. Het overgrote deel van de mensen die de fiets als voortransport gebruikt doet dit op een afstand tot circa 3,5 km. Het overgrote deel van de inwoners woont binnen 2,5 km van een halte van R-net of NS station. Deze 2,5 km komt overeen met ongeveer 10 minuten fietsen.</p>
<p>Krijgen we straks een heel andere busnet in onze regio?</p>	<p>Ja er komt wel een ander busnet. Zeker als busbaan HOV in 't Gooi in 2022 in gebruik wordt genomen. Tegelijkertijd verwacht de provincie dat er veel hetzelfde blijven. De wegen en dorpen en steden veranderen immers niet.</p>

## Hilversumse Meent

Blijft de bus rijden in de Hilversumse Meent?	Ja, de eisen in het ontwerp PvE zijn zo gesteld dat er een bus via de Hilversumse Meent blijft rijden.
De halte Vlindermeent wordt genoemd bij de haltes die bediend moeten worden. De andere haltes in de Meent niet. Betekent dat dat de bus in de toekomst alleen daar zal stoppen?	De genoemde haltes zijn bedoeld om aan te geven dat er op dat traject een buslijn moet blijven rijden. De provincie gaat ervanuit dat door de halte Vlindermeent als eis te stellen, de vervoerder ook op andere haltes in de Meent blijft stoppen.

## Eemnes

Blijft de bus rijden in Eemnes?	De eisen zijn zo gesteld dat er een bus via de halte Zomertaling in Eemnes blijft rijden. Naar verwachting worden daardoor meer haltes in Eemnes aangedaan. Of de hele route hetzelfde blijft en ook door lijn 109 wordt gereden is nog niet bekend.
De halte Zomertaling in Eemnes wordt genoemd bij kernen categorie 5. Betekent dat dat de bus in de toekomst alleen daar zal stoppen?	De genoemde haltes zijn bedoeld om aan te geven dat er op dat er naar die halte een buslijn moet blijven rijden. De provincie gaat ervanuit dat door de halte Zomertaling als eis te stellen, dat de vervoerder ook op andere haltes in de buurt van de halte Zomertaling blijft stoppen.

## Kerkelanden

Blijft de bus rijden in de Kerkelanden?	Ja, de eisen zijn zo gesteld dat er een bus via de route in Kerkelanden blijft rijden. Of dat ook een lijn met nummer 1 is en dezelfde route in Hilversum gereden gaat worden is nog niet bekend.
---	---



## Vervallen buslijnen

Hoe kan ik zien of de bus of bushalte bij mij in de buurt vervalt?	Het PvE beschrijft de eisen die aan de vervoerder worden gesteld. De vervoerder komt in de aanbestedingsprocedure met een aanbod dat past binnen deze eisen. De provincie vraagt een aantal minimeisen maar kan op voorhand niet zeker zeggen wat het aanbod gaat worden. Het is in het PvE wel zichtbaar welke verbindingen er minimaal moeten worden geboden. Voor enkele trajecten worden garanties geëist en een aantal haltes wordt specifiek genoemd. Dit betekent echter niet dat alle andere haltes of verbindingen vervallen.
--	--

## Nieuwe buslijnen

Waarom is de vroegere lijn tussen Almere en Utrecht niet als eis meegenomen?	Er is een proef geweest met een buslijn tussen Almere en Utrecht. Het aantal reizigers was niet heel erg groot. De provincie heeft de lijn om die reden niet als eis opgenomen. Het is de vervoerder niet verboden een nieuwe lijn aan te bieden.
Kan de provincie eisen dat bij de P+R Muiderberg een buslijn vanuit Almere moet stoppen?	De provincie kan niet bepalen waar de buslijnen vanuit Almere moeten stoppen, de gemeente Almere is daar namelijk de concessieverlener van. De gemeente Almere heeft aangegeven dat er weinig mensen in- en uitstappen op P+R Muiderberg, daarom stoppen de bussen er niet meer.
Kan er op een later moment een nieuwe lijn toegevoegd worden aan een concessie?	Ja, dat kan, als daar extra geld voor beschikbaar komt en dit binnen de afgesproken kaders van het PvE past.
Hoe worden nieuwe woonwijken straks bediend.	De vervoerder moet in zijn plan rekening houden met het bedienen van nieuwe woonwijken of andere ruimtelijke ontwikkelingen, als de verwachting is dat daar voldoende mensen gebruik maken van de bus. Deze informatie geven de gemeenten aan de provincie en de vervoerder mee.

## Opties aanvullende mobiliteit

Wat doet de provincie met plaatsen waar de OV situatie verslechtert?	Met de aanbesteding is het de bedoeling dat voor de meeste mensen de kwaliteit van het openbaar vervoer verbetert in de nieuwe concessieperiode. Veel mensen wonen nu en straks in de buurt van een halte. Op sommige plekken zal de afstand tot de halte misschien groter worden. Nadat de vervoerder is gekozen bekijkt de provincie of er plaatsen zijn waar er echt iets verandert en of dat aanleiding is om zaken te wijzigen. De provincie gaat er vanuit dat het grootste deel van de mensen best een stukje langer kunnen en willen fietsen naar de halte. Daartegenover moet staan dat bussen frequent en betrouwbaar rijden, zodat mensen ook bereid zijn om wat langer te fietsen.
En wat als mensen niet kunnen fietsen naar de halte?	Veel mensen wonen nu en straks in de buurt van een halte. Op sommige plekken zal de afstand tot de halte misschien groter worden. Voor sommige mensen kan dat inderdaad een probleem zijn. De provincie bekijkt per plek of er een aanvullende vorm van vervoer nodig is. Voor mensen met een mobiliteitsbeperking is nu al de WMO, die door de gemeente wordt geregeld.
Waarom vraagt de provincie opties uit?	De provincie wil graag dat de vervoerder een goed plan maakt met opties aanvullend mobiliteit. Voor de opties wil de provincie ook de mogelijkheid hebben om er geen gebruik van te maken. Bijvoorbeeld als de gemeenten een goed flex systeem hebben en het wenselijk is om daarbij aan te sluiten. Het belangrijkste vervoerplan van de vervoerder is voor 2022, dat is nog ver weg. De gemeenten zijn volop aan het nadenken hoe zij het doelgroepenvervoer willen inrichten.
Komt de regiotaxi weer terug?	Nee die komt niet terug zoals die was. Er is nog steeds een WMO taxi. Het kan wel zijn dat er in de toekomst op de regiotaxi gelijkende vervoersystemen gaan komen. Die zullen met name komen op plaatsen waar dat echt nodig blijkt, niet in heel de Gooi en Vechtstreek.
Mag de vervoerder flexvervoer (op afroep) aanbieden?	De provincie stelt minimum eisen aan momenten waarop er OV moet rijden. Dit mag niet flexibel zijn. Buiten de eisen die de provincie stelt mag de vervoerder extra vervoer aanbieden, dat mag op afroep zijn. Ook de opties mogen op afroep zijn.
Waarom vraagt de provincie geen gebied dekkend flexibel systeem uit aan de vervoerder?	Uit de door ons gemaakte analyse en ervaringen elders weet de provincie dat een gebied dekkend flexibel systeem op afroep t.a.v. kwaliteit, prijs en betaalbaarheid niet eenvoudig is. Als de provincie nu wel een systeem uitvraagt dan zal dat ten koste gaan van het aantal reguliere buslijnen. De moeilijkheid van een goed en betaalbaar systeem zit in de mate van bundeling. Die is, ook als

	wordt samengevoegd met doelgroepenvervoer, niet zo groot in de regio.
Waarom is er op Texel wel een gebiedsdekkend systeem, de Texelhopper?	<p>Een flexibel systeem is of wordt betaalbaar als er sprake is van een bundeling van reizigers (een hogere bezettingsgraad, of te wel meer reizigers die gebruik maken van een rit). Op Texel heeft de provincie met een bijzondere situatie te maken. De bezoekers van Texel reizen vaker met meer dan 1 persoon tegelijk waardoor er al sneller een bundeling van reizigers, en dus een betere bezettingsgraad van het voertuig is. Veel bezoekers hebben eenzelfde bestemming (plaatsen als De Koog, Den Burg en de veerhaven) Het wegennet van Texel zorgt er voor dat reizigers vaker op dezelfde trajecten reizen en dat maakt bundeling van reizigers makkelijker. Ook de aankomst- en vertrektijden van de boot zorgt voor bundeling in tijd en route. Deze factoren zijn in het gebied van de concessie 'Gooi en Vechtstreek' niet of minder aanwezig waardoor sprake is van een veel diffuser vervoerpatroon in tijd en plaats. Zowel in het doelgroepenvervoer als in het openbaar vervoer. Bundeling is dan niet mogelijk waardoor reizigers vaker alleen in het voertuig zitten.</p>

<b>Knooppunten</b>	
Wat zijn knooppunten?	Knooppunten zijn belangrijke of centrale haltes waar overgestapt wordt van bijvoorbeeld fiets op bus, van bus naar bus of van bus naar trein.
Wie realiseert de genoemde knooppunten?	Op knooppunten komen meerdere belangen en verantwoordelijkheden samen. De provincie wil de knooppunten graag samen met de gemeenten ontwikkelen. Op grote knooppunten wordt samen met de gemeenten en NS al hard gewerkt aan verbeteringen. Op kleinere, lokale knooppunten gebeurt dat nu nog niet of beperkt.

<b>Garantietrajecten</b>	
Waarom is er verschil gemaakt tussen garantietrajecten en garantieverbindingen?	Bij de garantietrajecten wordt, door een halte op het traject verplicht te stellen, het rijden van het traject geëist. Bij de garantie verbindingen wordt de verbinding geëist maar is de vervoerder vrij in het kiezen van de route als hij dat beter vindt.

## HOV in 't Gooi

Waar kan ik meer lezen over de nieuwe busbaan HOV in 't Gooi?

HOV in 't Gooi is een gezamenlijk project van de gemeenten Huizen, Blaricum, Laren, Eemnes, Hilversum en de provincie Noord-Holland. Ook ProRail, Het Goois Natuurreservaat en Rijkswaterstaat zijn nauw betrokken. Op de [website](#) van de provincie is hier meer over te lezen.

## Hoofdstuk 4 Infrastructuur

### Haltes

Wie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de haltes, zoals goede toegankelijkheid?

De wegbeheerders zijn verantwoordelijk voor haltes. De provincie verleent de gemeenten subsidie voor bijvoorbeeld het toegankelijk maken van de haltes.

## Hoofdstuk 6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger

### Voertuigen

Is de bus straks toegankelijk?

Ja, de bus voldoet aan de normen die gesteld worden t.a.v. toegankelijkheid.

Wat voor kleur heeft de bus straks?

Dat is nu nog niet bekend. Daar doet de vervoerder een voorstel voor. De R-netlijn 320 blijft in dezelfde huisstijl.

Blijven er grote bussen rijden?

Die blijven wel rijden, maar misschien rijden er ook wel ander formaat bussen. De vervoerder mag het formaat van de bus afstemmen op het aantal reizigers dat hij verwacht.

## Hoofdstuk 8 OV-chipkaart en tarieven

Kaartjes	
Met welk vervoersbewijs kan ik met de bus reizen?	Er zijn verschillende vervoersbewijzen. Op de website van de huidige vervoerder is daar <a href="#">informatie</a> over te vinden. In de nieuwe concessie zullen grotendeels dezelfde vervoersbewijzen geldig zijn. De vervoerder mag nieuwe vervoersbewijzen introduceren.
Worden de tarieven verhoogd in de nieuwe concessie?	Over de tarieven worden afspraken gemaakt tussen de vervoerder en provincie. De vervoerder mag niet zomaar zijn tarieven verhogen zonder toestemming van de provincie.

MaaS	
Welke bijdrage levert de nieuwe concessie aan de ontwikkeling van Mobility as a Service ("MaaS")?	MaaS is een concept dat zich snel ontwikkelt en waarin zeer veel marktpartijen geïnteresseerd zijn. Wij juichen het toe wanneer de vervoerder MaaS wil mee-ontwikkelen maar willen en kunnen de ontwikkeling van MaaS niet exclusief bij één partij leggen.

## Hoofdstuk 9 Personeel

Personeel	
Behouden de chauffeurs hun baan bij de overgang naar een nieuwe vervoerder?	Ja, de nieuwe vervoerder is verplicht het personeel van de huidige vervoerder over te nemen. De overnameverplichting biedt het personeel zekerheid dat zij bij een overgang van een concessie hun baan behouden. Maar wanneer het personeel niet bij de nieuwe vervoerder kan of wil werken, kan de nieuwe vervoerder niet afdwingen dat dit personeel toch naar hem overstapt.
Stelt de concessieverlener eisen over de arbeidsvoorwaarden van het personeel?	De provincie eist dat de vervoerders zich aan de wet houden en dat ze de CAO naleven. Daarin worden de arbeidsvoorwaarden van het personeel geregeld. De provincie is geen partij daarin en is geen werkgever van de chauffeurs.

## Hoofdstuk 15 Duurzaamheid en transitie naar Zero Emissie

Duurzaamheid	
Gaan de bussen in de nieuwe concessie voldoen aan het Bestuursakkoord Zero Emissie?	Ja, de provincie wil voldoen aan Zero Emissie ("ZE"). Momenteel wordt uitgewerkt of dat technisch haalbaar is en wat daar (financieel) voor nodig is.
Wordt het OV daardoor duurder en gaat dat ten koste van het aantal buslijnen of busritten?	De provincie wil dat de introductie van ZE niet ten koste gaat van het vervoeraanbod of dat het openbaar vervoer voor de reiziger daardoor duurder wordt.
Hoe gaan de bussen opladen?	Dat is aan de vervoerder. De provincie schrijft niet voor welke techniek de vervoerder moet toepassen. Over het algemeen wordt gekozen voor elektrische bussen met accu's.
Kan de transitie naar ZE worden versneld zodat er aan het begin van de concessie alleen maar ZE-materieel rijdt?	Dat is op dit moment nog in onderzoek.
Hoe worden lijnen verduurzaamd die bij de start van de concessie nog niet ZE zijn?	Daarvoor zal de vervoerder een plan indienen.
Hoe gaan wij de omslag naar ZE financieren?	De provincie verwacht dat ZE uiteindelijk kostenneutraal kan, maar dat dit bij aanvang van de concessie nog niet het geval is. De provincie gaat er vanuit dat de vervoerder een groot deel van de kosten draagt maar wellicht is het nodig om hier financieel aan bij te dragen.

## Hoofdstuk 17 Participatie en social return

Participatie	
Kan ik tijdens de concessieperiode ook meedenken over het openbaar vervoer in Gooi en Vechtstreek?	Het ROCOV gebiedskamer Gooi en Vechtstreek behartigt de belangen van de reizigers. U kunt altijd contact met hen opnemen. Op de <a href="#">website van het ROCOV</a> is meer informatie te lezen.