

Advies:

## Ontwerp PvE Concessie West-Brabant 2025-2035.

Advies Reizigersoverleg Brabant op Ontwerp Programma van Eisen

*Referentie:* 22.08 PvE Concessie West-Brabant  
*Reactiedatum:* 6 december 2022  
*Behandeld door:* Jan Geurts, Procesmanager West-Brabant  
*Aanvrager:* Geert Mennen, Provincie Noord-Brabant  
*Aanvraagdatum:* 26 oktober 2022

Beste heer Mennen,

Reizigersoverleg Brabant is voor de concessie West-Brabant de door de concessieverlener aangewezen consumentenorganisatie<sup>1</sup> die conform Wet personenvervoer 2000 advies uitbrengt op het Programma van Eisen (PvE) rondom de aanbesteding voor het Openbaar Vervoer. Vanuit deze rol reageren wij op het nu voorliggende ontwerp Programma van Eisen voor de concessie West-Brabant 2025-2035. In een later stadium informeert u ons als ROCOV voor deze concessie over het definitieve Programma van Eisen zoals dat op 31 januari 2023 wordt voorgelegd aan Gedeputeerde Staten.

### Vooraf

Allereerst willen wij onze dank en waardering uitspreken over de wijze waarop wij in de aanloop naar dit PvE zijn meegenomen in het proces, én de wijze waarop Reizigersoverleg Brabant haar rol heeft, houdt én krijgt in bijvoorbeeld het nieuwe Regieteam Gedeelde Mobiliteit.

Reizigersoverleg Brabant is ook betrokken bij de ontwikkelingen op het gebied van gedeelde mobiliteit, dus de ingezette beweging is voor ons geen verrassing. Toch willen we, mede via dit advies, onze zorg uitspreken over de verschraving van het OV die voornamelijk in landelijk gebied optreedt. Onder meer uit kernen als Ulicoten bereiken ons bezorgde berichten, die we onderschrijven.

---

<sup>1</sup> ROCOV, Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer

Kleinschaliger vervoer kan zeker in de daltijden of in échte uithoeken een oplossing zijn. Voorwaarde is dan wel dat het gevoed wordt door een betrouwbaar en duidelijk aanwezig OV-aanbod buiten deze tijden en plekken. Hoewel een goede fysieke aansluiting (snelle en makkelijke overstap) het belangrijkste is, gaat de samenhang tussen het OV en de aangrenzende modaliteiten verder dan alleen de fysieke aansluiting.

In Brabant mogen we trots zijn op de vele buurtbuslijnen en natuurlijk de vrijwilligers die dit mogelijk maken. Zij hebben een belangrijke rol in het totale aanbod van mobiliteit, juist in de hiervoor genoemde gebieden. Tegelijkertijd kent een dergelijke vorm van vervoer door vrijwilligers een grote kwetsbaarheid. Ons inziens mag in het PvE sterker naar voren komen dat de concessiehouder hierin een belangrijke verantwoordelijkheid heeft, zonder dat dit direct resulteert in concrete aanvullende regels en voorwaarden.

### **Algemene opmerkingen**

In onderstaande tabellen geven wij per hoofdstuk, paragraaf en artikel van het PvE ons advies. Voorafgaand hieraan hebben wij nog enkele algemene opmerkingen, die betrekking hebben op meerdere onderdelen van het advies.

- In dit PvE wordt het huidige vervoersaanbod als uitgangspunt genomen. Inmiddels is duidelijk dat het aanbod als gevolg van personele tekorten nog een afschaling kent ten opzichte van het wensbeeld. Het is belangrijk een duidelijk onderscheid te maken tussen het wenselijke, beoogde minimum aanbod en het huidige lager liggende aanbod. Dit laatste mag ons inziens niet de basis zijn voor de nieuwe concessie.
- Het is positief dat het huidige lijnennet als basis wordt gehanteerd. Dat is goed voor het vertrouwen van de reiziger. Dit kan versterkt worden door ook de huidige lijnnummering zo veel als mogelijk mee te nemen (zie ook 3.5.15).
- Dat betekent echter niet dat alles zo veel mogelijk bij het oude moet blijven. Eén van de doelen van dit PvE is het creëren van een 'Wendbare concessie'. Dit onderschrijven wij van harte. Dat vraagt om ruimte voor aanpassing én innovatie. Ons inziens zou de concessiehouder hiervoor meer ontwikkelvrijheid moeten krijgen of tot innovatie uitgedaagd moeten worden. Dit zien we onvoldoende terug in het PvE. Een concessieperiode van 10 jaar is te lang om zaken volledig vast te leggen. De herijkingsafspraken maken tussentijds aanpassingen mogelijk. Maar ook tot die tijd moet nagedacht mogen worden over verbeteringen. Verschillende artikelen werken nu beperkend in het opstellen van een goede dienstregeling, terwijl er mogelijk alternatieve oplossingen/invullingen zijn.

Wij denken hierbij aan meer variatiemogelijkheid tussen de dienstregelingen op werkdagen, maar ook kleine verschillen in intervallen en routeverschillen per spitsrichting.

Zie de diverse adviespunten onder hoofdstuk 3.

Ook moet er ruimte zijn voor initiatieven en samenwerking met derden zoals gemeenten, bedrijven, scholen et cetera.

Uiteraard moeten al deze zaken in het voordeel van de reiziger uitpakken. Het is de rol van concessieverlener én Reizigersoverleg Brabant om dit in de TOT's en bij de herijkingsafspraken te bewaken.

- Voldoende frequentie is één van de allerbelangrijkste voorwaarden voor een goed OV-aanbod met potentie tot groei. Dit speelt met name in de piektijden. Daarbuiten speelt ook de zekerheid van het 'thuis kunnen komen' een belangrijke rol. Het wegvallen van deze zekerheid zal dan ook effecten hebben voor de reizigersaantallen in de piektijden. Géén vervoer na 18:00u zal in landelijke gebieden voor een enorme verschraling zorgen. In onze adviespunten onder hoofdstuk 3 vragen we daarom onder meer om de bedieningsperioden nogmaals kritisch te bekijken. Zo is er de voorkeur om liever eerder over te schakelen op een uursdienstregeling, maar wel hiermee langer (later) door te rijden. In uitzonderlijke gevallen kan ook één rit per twee uur, of nog één late rit in de avond ervoor zorgen dat men gegarandeerd thuiskomt.
- De voorwaarden op gebied van communicatie en informatie zijn nu vrij klassiek geformuleerd. Zeker op dit gebied zijn veel ontwikkelingen te verwachten. Zo is onder meer de rol van social media, een belangrijk communicatiekanaal in de samenleving, ons inziens erg onderbelicht, evenals de mogelijkheden die apps bieden. Ook op dit gebied mag meer innovatie verwacht worden, zodat meebewogen wordt met ontwikkelingen op dit gebied.
- In het gehele PvE missen we uitvoerings-, materieel- en personele eisen met betrekking tot de inzet van inhuur/onderaannemers. Dit moet aan de desbetreffende hoofdstukken worden toegevoegd, of een afzonderlijk hoofdstuk/paragraaf worden opgenomen.
- De naam van Reizigersoverleg Brabant wordt afwisselend met de afkorting ROB gebruikt. Dit is verwarrend voor een nieuwe toekomstige concessiehouder. Hierin graag één lijn trekken

## Advies per artikel

In onderstaand overzicht geven wij per hoofdstuk en artikel ons inhoudelijk advies.

Hoofdstuk 2 Ontwikkeling en Samenwerking	
2.2.5	In het ontwikkelplan meenemen: - Ervaring met/samenwerking met/visie op betrokkenheid Reizigersoverleg Brabant - Wijze waarop reizigers betrokken worden, reizigersinput wordt opgehaald.
2.2.5	Provincie Noord-Brabant heeft een duidelijke visie op verkeersveiligheid. Gezien het grote materieel waar concessiehouder mee gaat rijden, heeft deze hierin ook een belangrijke verantwoordelijkheid. Aandachtspunten zijn bijvoorbeeld aandacht voor de plaatsen waar belangrijke bus- en fietsroutes samenvallen en de wijze waarop chauffeurs omgaan met kwetsbare verkeersdeelnemers zoals fietsers en voetgangers. De ambitie/relatie m.b.t. verkeersveiligheid ook terug laten komen in dit PvE.
2.3.2	De betrokkenheid van gemeenten in het TOT is cruciaal, zeker in de beginperiode van de concessie. Aanwezigheid/betrokkenheid van gemeenten in TOT zou minder vrijblijvend opgenomen moeten zijn. Het is overigens aan de concessieverlener de aanwezigheid te bewerkstelligen. In voorkomende gevallen/bij specifieke vraagstukken ook andere overheden zoals de vervoersregio Antwerpen/Kempen of Zeeland uitnodigen.
2.3.12	Gezien de uitdagingen is in de beginperiode van de concessie is halfjaarlijks te weinig. Het eerste jaar is 4 keer per jaar passender.
2.3.13	Acceptatie van en beeldvorming bij de reiziger is cruciaal. In het regieteam moeten ook de (Bravo) marketingpartijen van de verschillende modaliteiten/producten aansluiten.
2.5	De rol van Reizigersoverleg Brabant bij de Herijkingen is onvoldoende vastgelegd. Hier dient een duidelijke betrokkenheid en adviesrol van Reizigersoverleg Brabant te worden toegevoegd, voor zover dit aan het PvE gerelateerd is.

Hoofdstuk 3 Vervoerkundige eisen	
3.	Het is niet duidelijk hoe de verschillende onderdelen van dit hoofdstuk gelezen moeten worden in relatie tot vakantiedienstregelingen. Gelden de frequenties ook in deze periode als minimum of mag hierin worden afgeweken, en zo ja, tot welke mate. Dit zal aan de orde moeten komen in één of meerdere onderliggende artikelen.
3.1	'Typen lijnen': Het staat de Concessiehouder vrij om Nachtlijnen en andere vormen van lijngebonden Openbaar Vervoer aan te bieden. Hier '(semi)lijngebonden' om ruimte te geven aan toekomstige mobiliteitsontwikkelingen.

3.1	'Aansluitingen': Ook Tilburg hier opnemen als dichtstbijzijnde station. Lijn 327 rijdt naar Tilburg en die situatie is vergelijkbaar met Den Bosch waar alleen lijn 121 naar toe rijdt.
3.1	'Ontwikkelruimte' en/of 'Bedieningsperiode en dagdelen': De grafieken zijn gebaseerd op de huidige dagdelen. Het reisgedrag na corona laat een iets ander patroon zien. Er zijn grotere verschillen tussen de weekdays en het is relatief drukker in de weekends. We missen in dit hoofdstuk de vrijheid (of noodzaak?) voor de concessiehouder om (waar nodig/mogelijk) meer te gaan variëren in bedieningsperiode. Op basis van onderbouwingen zou vraaggestuurde variatie per dag (op termijn) mogelijk/toegestaan moeten zijn. Denk hierbij aan een drukker spits op maandag dan op vrijdag, koopavonden op donderdag (stadsdienst) en latere ritten op uitgaansmomenten op vrijdag.
3.1	'Bedieningsperiode en dagdelen': Dit is een cruciaal onderwerp met betrekking tot de opbouw van het OV-netwerk. Dit verdient een apart (genummerd) hoofdstuk.
3.1	'Bedieningsperiode en dagdelen': Op zaterdag is een duidelijke piek tussen 23:00 en 00:00 te zien en op zondag een serieuze vraag tot zeker na 21:00u. Toch sluiten de bedieningsperiodes hier niet bij aan. In tabel 1 de bedieningstijden op zaterdag oprekken tot 00:00 en op zondag tot 22:00 uur.
3.2	Minimumeisen zijn gebaseerd op het aanbod in 2022. Hierbij is het belangrijk het onderscheid te maken tussen het wenselijke/beoogde aanbod en het lager liggende daadwerkelijke aanbod, als gevolg van de personele krapte. Dit laatste mag niet de basis zijn voor de nieuwe concessie
3.2.1 a.	Wij zien onvoldoende potentie voor Hoogerheide – Rotterdam. Bij een doorgaande verbinding worden in de daluren met een frequentie van twee keer per uur de treinaansluitingen in Bergen op Zoom slechter. De verplichte doorkoppeling Hoogerheide – Rotterdam is (op termijn) bovendien beperkend voor de ontwikkelruimte van de concessiehouder. Een goede aansluiting kan wel worden geëist. Een splitsing in Hoogerheide – Dinteloord en Bergen op Zoom – Rotterdam Zuidplein kan ook een goede optie zijn.  Vanwege het traject over de A29 kan daarmee ook overwogen worden om de concessiehouder de optie te geven hier Tempo-100 bussen in te zetten. Dit maakt de verbinding naar Rotterdam (nog) aantrekkelijker ten opzichte van de auto.
3.2.1 b.	Geertruidenberg toevoegen aan deze Directlijn, óf de bereikbaarheid van Geertruidenberg opnemen bij de ontsluitende lijnen (3.2.11).
3.2.1 l.	De Directlijn Breda CS-Bijster kan ook opgenomen worden onder de stadsdienst, eventueel met extra toevoeging. Dit maakt de inzet van geleed materieel op deze lijn mogelijk, evenals een (in het weekend) afwijkende bediening.

3.2.2	Voor een Directlijn is een laatste rit op zondag om 21:00u wel erg vroeg. Logischer en wenselijker is hier om vanaf bijvoorbeeld 19:00u de frequentie terug te brengen naar 1x/uur en dit door te trekken tot 23:00u.
3.2.2	Aandachtspunt is het opnemen van extra ritten/de extra rit op zaterdag na 00:00 van Rotterdam naar Bergen op Zoom op zaterdag. Deze is onder meer toegevoegd voor reizigers vanaf Ahoy Rotterdam.
3.2.3 3.2.8 3.2.16 3.2.20 3.2.23	De eis dat ritten zo gelijkmatig verdeeld worden over het interval is terecht. Een repeterend patroon is prettig voor de reiziger en zal in veel gevallen ook voor de concessiehouder het meest praktisch zijn. Wij adviseren echter de concessiehouder met betrekking tot de patronen veel meer vrijheid en daarmee ontwikkelruimte te bieden, zo lang deze, naar oordeel van concessieverlener en Reizigersoverleg Brabant, in het voordeel van de reiziger ingezet wordt. Bijvoorbeeld door het beter kunnen bieden van een aansluiting of het (in de avonden) doortrekken of combineren van lijnen. Frequente reizigers wennen snel aan een afwijkend patroon en niet-frequente reizigers zullen hun reis altijd vooraf plannen.
3.5	Dit geeft mogelijk ook meer ruimte om de onder 3.5 genoemde bus- en treinaansluitingen te realiseren.
3.2.6	De bedieningstijden voor de Brabantliners passen geheel niet bij deze vorm van HOV en werken bovendien ook beperkend voor de doorontwikkeling naar BRT (zie 3.2.10). Hier past een uitbreiding van de bedieningstijden naar die van de Directlijnen, met inachtneming van de opmerking onder 3.2.2. Hierbij kan ook gedacht worden aan de minimale verzorging van Breda CS – Oosterhout Busstation – Sleeuwijk De Tol – Utrecht CS (zie d.) gedurende deze ‘extra bedieningstijden’.
3.2.13	De bedieningsperioden voor de ontsluitende lijnen moet nogmaals kritisch bekeken worden. Wanneer er na 18:00u geen vervoer meer is zal dat voornamelijk in de landelijke gebieden voor een enorme verschraving zorgen. Wanneer de optie om 's avonds thuis te komen ontbreekt zal dat ook gevolgen hebben voor de vervoersvraag overdag. Hier geldt in de avonden liever een uur eerder over naar 1x/uur en dan wel een uur langer doorrijden. Of in uitzonderlijke gevallen 1x per 2 uur in de avond.

3.2.13	<p>De verminderde bereikbaarheid van Ulicoten is een onwenselijke situatie. Het (buiten de spits) beter bereikbaar houden van deze kern is ons inziens mogelijk wanneer de concessiehouder hiertoe wordt uitgedaagd in combinatie met meer ontwikkelvrijheid.</p> <p>Het verbeteren/versnellen van de as Breda-Baarle Nassau kan ons inziens hiermee hand in hand gaan. Zo kan gedacht worden aan afwijkende routes per spitsrichting (ochtend: Breda-Ulicoten-Baarle Nassau-Breda, dal en avond: Breda-Baarle Nassau-Ulicoten-Breda). Zie ook 3.2.17.</p>
3.2.17 3.2.24	<p>De éénrichtings-beperking is ons inziens onnodig beperkend voor de ontwikkelruimte van de concessiehouder. Hier kan beter worden opgenomen dat éénrichtingsbediening is toegestaan wanneer dit, naar oordeel van concessieverlener en Reizigersoverleg Brabant, een voordeel voor de reiziger betekent. Zie o.a. 3.2.13 Ulicoten.</p>
3.2.26	<p>‘Scholierenlijnen’ zijn nu geheel vrijblijvend opgenomen. Voor een aantal kernen en scholen zijn deze verbindingen dusdanig cruciaal dat vrijblijvendheid niet gepast is. Ten minste de in dit artikel genoemde verbindingen als vereist opnemen.</p> <p>De reizigersstroom scholieren kent een hoge mate van voorspelbaarheid en kan zeer goed gestuurd worden. Het integreren van deze reizigers in de reguliere lijnen leidt tot onnodig lange reistijden voor de scholieren. Bovendien zijn de uitvoeringseisen en lijnvoering van de reguliere lijnen hier niet op berekend wat nadelig is voor deze lijnen en hun (betalende) reizigers.</p> <p>Bij een strakke interpretatie van dit artikel lijkt het bijna niet meer toegestaan om buurtbuslijnen met scholierenlijnen te versterken.</p> <p>Gezien de druk die al op sommige plekken op de buurtbus (-chauffeurs) moet expliciet opgenomen worden dat versterkingsritten van buurtbusritten hierbuiten vallen, aangezien deze noodzakelijk zijn voor het behoud van een buurtbuslijn.</p> <p>Mede gezien mogelijke inkomstenverandering vanuit de OV-Studentenkaart is het bovendien onverstandig het wel of niet vervoeren van studenten aan de concessiehouder over te laten.</p>
3.3.1	<p>Binnen de ambities van gedeelde mobiliteit is een belangrijke rol weggelegd voor de Brabantse Buurtbussen. Daarom zou in deze paragraaf opgenomen moeten worden dat de concessiehouder rekening moet houden met mogelijke wijzigingen in de lijnvoering en/of nieuwe buurtbuslijnen (al dan niet in de plaats van reguliere lijnen). Daarbij moet de concessiehouder ten minste rekening houden met de onder 3.3.1 genoemde lijnen, waarbij hij rekening moet houden met een marge van +/- 2 lijnen.</p>

3.5	De ingangsdatum van een nieuwe dienstregeling dient gelijktijdig te zijn met de andere concessies in Brabant. Ten behoeve van de communicatie en wijzigingen in de NS-dienstregeling verdient het de voorkeur dienstregelingswijzigingen gelijktijdig in te laten gaan.
3.5	Er is geen paragraaf opgenomen voor vakantieperioden en -dienstregelingen. In verband met de aansluiting op de andere concessies in Brabant dient goed vastgelegd te worden dat exact dezelfde periodes worden gehanteerd.  Op basis van de indeling onder 3.5.7 lijkt er alleen in de zomervakantie nog ruimte voor een vakantiedienstregeling. Dit suggereert dat in de andere schoolvakanties het volledige minimumaanbod moet worden verzorgd. Afgewogen moet worden of dit een zinvolle inzet van de jaarlijkse DRU's is.
3.5.14	Opnemen dat ook de lijnummers van andere vervoerders in het concessiegebied rijden niet gebruikt mogen worden. (Zie Bijlage: Scope Concessie: Artikel 3 Te gedogen vervoer)
3.5.14 g.	De 600 serie kan naast voor scholierenlijnen ook gebruikt worden voor doelgroepijnen dan wel (te ontwikkelen) specifieke vervoerslijnen zoals scholieren, businessliners, enz.
3.5.15	Bij (nagenoeg) ongewijzigde lijnvoering is het niet wenselijk dat lijnnummering verandert. In dat geval moeten niet noodzakelijke wijzigingen in de lijnnummering voorkomen worden. Onder dit punt opnemen dat wijzigingen ten opzichte van de huidige lijnnummering onderbouwd moeten zijn.
3.5.17	Op Oudejaarsdag wordt twee uur langer vervoer uitgevraagd dan nu gangbaar is. Vanuit de reiziger bezien is dit goed, wel is de vraag of dit realistisch is gezien de vervoersbehoefte.

#### Hoofdstuk 4 Materieel

4.1.2	Concessiehouder dient bij aanvang van de concessie over voldoende materieel te beschikken om uitvoering te kunnen geven aan de dienstregeling. Er is niets opgenomen over de minimale hoeveelheid marge/vereiste beschikbare reservematerieel die noodzakelijk is bij aanvang van de concessie.
4.1.2	Geleed materieel wordt niet voorgeschreven. De concessiehouder is vrij in deze keuze. Bij de invoering van de vorige concessie(s) bleek dat gelede bussen (met name richting de onderwijslocaties) erg wenselijk waren. Aanschaf/invoering achteraf bleek echter niet eenvoudig. Mede gezien de huidige personele tekorten kunnen gelede bussen (al dan niet van een onderaannemer) een deel van de oplossing zijn. De inzet van geleed materieel (op drukke corridors) actief als mogelijkheid opnemen.
4.1.9	De huidige omschrijving geeft veel ruimte voor interpretatie. Zo is niet duidelijk of deze druktemeter handmatig bediend moet worden, of deze realtime informatie door moet geven enz. Deze omschrijving dient duidelijker te worden opgenomen.



4.2	Voor de flexibiliteit verdient het de aanbeveling eisen op te nemen met betrekking tot de interoperabiliteit van de laadinfra. Zie ook 6.5.1.
4.4.1	Ten behoeve van blinden en slechtzienden eenduidige werking én positionering van (in-/uitcheck) apparatuur, evenals eenduidigheid in auditieve signalen van deze apparatuur. Tevens aandacht voor voldoende contrastgebruik in inrichting van de bussen.
4.4.4	Rekening houden met de ontwikkelingen op het gebied van busbouw: Hogevoerbussen óf bussen met gelijkwaardig comfort. Ook dubbeldekker-bussen zijn dan toegestaan en/of bussen met een toegankelijk lagevloergedeelte.
4.4.6	De terminologie 'mindervalide' is niet gebruikelijk en niet wenselijk. De positie van deze 'gereserveerde' zitplaats moet ook worden omschreven: Op een eenduidige plaats, nabij de (instap)deur en in het lagevloergedeelte van de bus.
4.4.8	De rolstoellift bij hogevoerbussen kan erg tijdrovend zijn. Ook zijn deze liften storingsgevoelig. Zoals beschreven onder 4.4.4 moet gekeken worden of het voorschrijven van een hogevoerbussen noodzakelijk is, of dat er (inmiddels) andere opties zijn.
4.4.9	De toegankelijkheidseisen aan de buurtbussen zijn minimaal en voornamelijk rolstoelgerelateerd. Deze eis aanscherpen door te stellen dat nieuw aan te schaffen materieel toegankelijk moet zijn zonder lift. Er wordt daarmee gestuurd op een toegankelijk buurtbus-ontwerp zoals dat nu onder meer bij Hermes rijdt: Met een gelijkvloerse, ruime instap, oprijplank (géén lift) en voldoende zitplaatsen. Dit heeft voor zowel chauffeur als reiziger voordelen.
4.6.2 d	Positie van de USB-aansluiting nader definiëren, zodat deze ook praktisch bruikbaar zijn en andere reizigers niet hinderen. Bijvoorbeeld 'direct onder de zitplaats/hart van de zitplaatsen of maximaal 75cm hier vandaan'
4.7	In navolging van 3.3.1 zou ook omschreven moeten worden dat de concessiehouder zorgdraagt voor voldoende reserve-buurtbussen. Het inzetten van anonieme/onherkenbare (gehuurde) busjes is niet wenselijk voor zowel reiziger als buurtbuschauffeur.
4.6.1	Hier hoort de toevoeging dat dit 'Te allen tijde' en 'gedurende de gehele levensduur' geldt.
4.6.5	Dit om te voorkomen dat er aan oudere bussen minder aandacht wordt besteed aan de netheid en dat gebreken aan het interieur niet hersteld worden.
4.6.2	De positie van de stopknop in de huidige Bravo Direct bussen is niet ideaal (een klein, onverlicht knopje in het paneel boven de reiziger). De herkenbaarheid (maatvoering, uitvoering) en positionering van de stopknop moet duidelijk omschreven worden.

Hoofdstuk 5 Uitvoeringskwaliteit	
5.1.2 5.4.1	Bij grootschalige evenementen (wielerronde, corso, marathon e.d.) waarbij grote gebieden worden afgesloten, moet de concessiehouder tijdig met een gedegen alternatief vervoerplan komen. Hierbij moet voorkomen worden dat achterliggende gebieden (uiteinden van lijnen) niet bediend worden als gevolg van een afsluiting van een deel van de route. (Hiermee wordt de problematiek zoals rondom Maratahon Eindhoven voorkomen. Daar vervallen ook ritten ver buiten Eindhoven terwijl de marathon zich alleen in Eindhoven afspeelt.)
5.3	Er is niet omschreven wie en op welke wijze de aansluitingen worden gemonitord. Dit vraagt namelijk niet alleen om data van de concessiehouder.
5.3.6 5.6	De verplichtingen van de concessiehouder betekent in sommige gevallen dat de reiziger aanspraak kan maken op vervangend vervoer of compensatie. Deze informatie moet op de website laagdrempelig en ondubbelzinnig beschikbaar zijn voor de reiziger.
5.4	Bij voorspelbare afwijkingen in route en/of dienstregeling moeten tijdig kenbaar gemaakt worden aan de reiziger. Zowel op de halte, DRIS, op de website en op de social mediakanalen van de concessiehouder.
5.5	Bij niet-voorspelbare afwijkingen (overmacht) moet de verkeersleiding de chauffeur kunnen informeren over alternatieve routes en/of vervangend vervoer. De chauffeur informeert hierover ter plaatse de reiziger.
5.5.1	In geval van 'voorspelbare overmacht' (wat vaak het geval is bij extreem weer) heeft de concessiehouder de plicht de reiziger hierover zo vroeg mogelijk te informeren via de website, DRIS en op de social mediakanalen van de concessiehouder.

Hoofdstuk 6 Infrastructuur	
6.1.3 6.3.1	De concessiehouder heeft de plicht problemen met haltes te melden bij de wegbeheerder. Hier opnemen dat de chauffeurs een signalerings- dan wel meldfunctie hebben. Hiertoe moeten zij eigen bevindingen én signalen van reizigers op een snelle, eenvoudige manier door kunnen zetten naar de betreffende contactpersoon van de concessiehouder.
6.2.1	Om alle OV-infrastructuur optimaal te kunnen benutten dient de concessiehouder hierin inzicht te hebben, onder andere een overzicht van busbanen, KAR-installaties enz.
6.5.1	Voor de flexibiliteit verdient het de aanbeveling eisen op te nemen met betrekking tot de interoperabiliteit van de laadinfra. (Zie ook 4.2)

Hoofdstuk 7 Reisinformatie	
7.1.1	Naast 'stipt en adequaat' moet dynamische reisinfo ook te allen tijde 'realtime' zijn.
7.1.2	Alle reisinformatie is óók in het Engels beschikbaar.
7.1.3	De merknaam Bravo staat centraal. Als sub moet de naam van de primaire vervoerder worden vermeld, maar verdere uitingen, verwijzingen of vermeldingen van andere concern-namen moeten worden voorkomen. (Bij Hermes komen we op dit moment in verschillende uitingen afwisselend en soms cumulatief de namen Bravo, Connexion, Hermes en Transdev tegen)
7.1.6	Toevoegen dat dit geldt voor zowel fysieke als digitale reisinformatie.
7.4.1 c.	QR-code moet toegang geven tot real-time vertrekinformatie van de vervoerder (dit is niet de Bravo-site). Deze info moet herkenbaar zijn qua opmaak en huisstijl.
7.4	Rekening houdend met (digitale) ontwikkelingen. Wanneer de concessiehouder wil experimenteren met nieuwe vormen van reisinformatie op halteniveau moet hiervoor de ruimte zijn. Of misschien moet de concessiehouder hier juist wel toe uitgedaagd worden.
7.5.5 a.	De geplande aankomsttijd op de eerstvolgende halte tonen met losse vermelding van eventuele vertraging. Dit is eerlijker en duidelijker naar de reiziger.
7.6	Hier opnemen dat concessiehouder zo veel als mogelijk zijn medewerking verleent aan lokale en regionale informatiemomenten enz. met betrekking tot het OV. In principe gebeurt dat kosteloos, m.u.v. inzet van materieel.

Hoofdstuk 8 Betalen en Tarieven	
8.1	Naast de nu bekende betaaltechnieken moet de concessiehouder ook de mogelijkheid krijgen nieuwe technieken uit te proberen/uit te rollen (zoals nu BeIn-BeOut/MobyYou).
8.1.4	Naast barcodes moet hier de techniek van QR-codes worden toegevoegd.
8.1.6	Defecten of storingen aan betaalapparatuur zijn voor rekening en risico van de concessiehouder. De reiziger moet in zo'n geval gewoon kunnen reizen en mag geen (financiële) hinder ondervinden.
8.2.1	Hier mist de verplichting om bij wisseling van concessiehouder lopende verplichtingen (reisrecht, abonnementen) van de voorgaande concessiehouder te accepteren of (te faciliteren bij het) restitueren.
8.2.9	Het Tarievenplan moet ter advisering aan Reizigersoverleg Brabant worden voorgelegd, alvorens het ter vaststelling aan de concessieverlener wordt voorgelegd.
8.2.12	Buiten het tarievenplan mag de concessiehouder actietarieven en tijdelijke producten voeren, mits deze in het voordeel van de reiziger zijn. Hiervoor is geen toestemming nodig, maar Reizigersoverleg Brabant moet wel ruim vooraf op de hoogte worden gebracht.
8.3	Het distributieplan mist in de plancyclus.

Hoofdstuk 9 Marketing	
9.	In inleidende tekst toevoegen dat Reizigersoverleg Brabant deelneemt aan het Bravo-marketingplatform.
9.	Naast marketing missen we hier het begrip 'imago'. Het werken aan het imago van het OV/gedeelde mobiliteit als geheel is een gezamenlijke opgave van de Bravo-partners.

Hoofdstuk 10 Personeel	
10.1.2 a.	Het personeel moet (in hoofdlijnen) ook bekend zijn met direct aangrenzende modaliteiten of hiernaar kunnen verwijzen. Dit is noodzakelijk om gedeelde mobiliteit voor de reiziger als samenhangend geheel te kunnen zien/ervaren.
10.1.2 f.	In geval het personeel de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst, heeft de concessiehouder de plicht het personeelslid hierin te ondersteunen/scholen.
10.2.4 d.	De training over het vervoeren van rolstoelgebruikers graag verbreden tot reizigers met een beperking. Het aanbieden is vrijblijvend, het volgen van deze training zou een verplichting moeten zijn.

Hoofdstuk 11 Sociale veiligheid	
11.1.1	In aansluiting op artikel 6.1.3 heeft de concessiehouder een signaleringsfunctie als het gaat om (problemen met de) sociale veiligheid op de haltes. Dit is namelijk een belangrijk criterium voor reizigers.
11.1.6	De concessiehouder moet zich ook inspannen om haar eigen of gelieerde social mediakanalen te volgen.
11.1.9	Ook bij o.a. evenementen wordt de inzet van en toezichthouders gevraagd. Dit betekent dat deze een BOA bevoegdheid moeten hebben. In voorkomende gevallen moeten ook 'gewone beveiligers' ingezet dan wel ingehuurd kunnen worden. Dit vergemakkelijkt de inzet.
11.1.9	De inzet van controleurs is nu 'regelmatig' en daarmee niet concreet geformuleerd. Dit begrip zou concreter gemaakt moeten worden, bijvoorbeeld door een controlekans per rit of reiziger op te nemen.

Hoofdstuk 12 Duurzaamheid en circulariteit	
12.	Eventuele tegenslagen met betrekking tot de invoering van ZE (vertraging levering bussen en/of aanleg infrastructuur) mogen niet ten koste gaan van het aanbod aan de reiziger.
12.2	Concessiehouder zorgt ervoor dat zij communiceert over haar ambities ten aanzien van duurzaamheid en circulariteit richting de reiziger en deze waar mogelijk hierbij betreft. Zie ook de opmerking met betrekking tot Imago, hoofdstuk 9. Marketing

Hoofdstuk 13 Consumentenbescherming en reizigersinspraak	
13.1.1	Passend bij deze tijd moet de concessiehouder ook bereikbaar zijn via haar social mediakanalen. Dit dient een duidelijke positie te krijgen.
13.1.1 13.1.2 a.	Dit betekent dat de klantenservice ook gedurende de avonduren en in de weekenden bereikbaar moet zijn. Om onduidelijkheid te voorkomen concretiseren: De klantenservice is telefonisch bereikbaar vanaf de eerste vertrektijd in haar dienstregeling tot een kwartier na de laatste. Op deze wijze is de klantenservice altijd een 'hulplijn' voor het geval een busrit uitvalt.
13.1.2 a.	De klantenservice moet in staat zijn een Engelstalige klacht te ontvangen en deze in dezelfde taal af te handelen.
13.1.2	Hier ontstaat een onderscheid tussen klantenservice en klachtenservice. Voor een reiziger zal dit onderscheid niet altijd even helder zijn. Klachtenafhandeling tijdens beperkte tijden is prima, mits de hierboven beschreven 'hulplijn' wel beschikbaar is.
13.1.7	Klachten die via social media binnenkomen dienen ook als klacht te worden geregistreerd.
13.2 13.2.3	Hier dient een artikel te worden opgenomen dat Reizigersoverleg Brabant ook ongevraagde adviezen kan geven. Onder 13.2.3 dient vervolgens te worden opgenomen dat de concessiehouder hierop dient te reageren met een inhoudelijke onderbouwing.
13.2.3	Dit is niet goed geformuleerd. Ook wanneer de concessiehouder niets aanpast naar aanleiding van een advies van Reizigersoverleg Brabant moet hij zich hierover verantwoorden. Zie ook artikel 31 lid 5 van de WP 2000: <i>"Indien na het advies van de consumentenorganisaties een beslissing wordt genomen ten aanzien van de onderwerpen, bedoeld in het eerste lid, worden de consumentenorganisaties door de concessiehouder zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk zes weken voor deze gevolg geeft aan de beslissing, schriftelijk hiervan in kennis gesteld. Indien het advies van de consumentenorganisaties niet of niet geheel is gevolgd, wordt aan de consumentenorganisaties tevens meegedeeld, waarom van dat advies is afgeweken en wordt hen de gelegenheid geboden nader te overleggen met de concessiehouder alvorens deze gevolg geeft aan de beslissing."</i>

Hoofdstuk 14 Data en monitoring	
14.1.14	Bij de inrichting van het dashboard zou rekening gehouden moeten worden met het toegankelijk maken van (een deel van) de data voor Reizigersoverleg Brabant en/of andere partners uit het TOT. Hiervoor zouden afzonderlijke profielen kunnen worden ingericht.

Bijlage 1	
Figuur 2f	De alternatieve route mag niet ten koste gaan van de bediening van de westrand van het dorp.
Figuur 3	De routevariant voor lijn 2 via Backer en Ruebweg in plaats van de Arenberglaan is niet wenselijk. Voor bussen in noordelijke richting is dit begrijpelijk, maar richting centrum betekent dit één of meerdere oversteken over een zeer drukke weg. Dit levert hinder voor de reiziger en onnodige gevaarstelling op.
Figuur 3	Voorstel voor het opnemen van een alternatieve route komende vanuit Terheijden: Terheijdenseweg-Moerlaken-Konijnenberg-Crogtedijk/Belcrumweg. Hiermee wordt het industrieterrein Krogten beter ontsloten. Lijn 122 leent zich hier het beste voor.

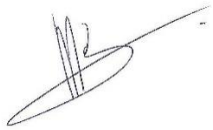
Bijlage 2	
Tabel 3	De toelichting op de asterisk De Tol West ontbreekt.

Bijlage Scope Concessie	
Artikel 3	Gezien de ambities m.b.t. gedeelde mobiliteit verdient het de aanbeveling kleinschalige (vervoers-) initiatieven uit de samenleving die gesteund en/of gestimuleerd worden door provincie en/of gemeenten in dit artikel expliciet te benoemen.
Bijlage 2	De situatie rond lijn 134 Waalwijk-Ramsdonkveer die nu van Oost naar West verhuist is onduidelijk. In de tabel is aangegeven dat het hele traject Raamsdonkveer-Kromme Nol gedoogd moet worden door Oost-Brabant en niet alleen de verlenging Waalwijk – Kromme Nol. Dat zou betekenen dat de hele lijn eigenlijk tot de concessie Oost-Brabant behoort, maar hij is toch opgenomen bij West-Brabant. Ons inziens past deze lijn beter bij concessie Oost-Brabant, aangezien deze vanuit Waalwijk makkelijker en goedkoper te exploiteren is dan vanuit Breda.
Bijlage 2	Bij het te gedogen vervoer zou bij lijn 19 ook de bediening van haltes op Brabants grondgebied mogelijk moeten zijn, bijvoorbeeld ter ontsluiting van Hazeldonk.
Bijlage 2	Bij het te gedogen vervoer moet ook de voorgenomen/nog te onderzoeken verbinding Hoogstraten-(Meer-)Galder-Breda vanuit Vervoerregio Kempen/De Lijn toegevoegd moeten worden.
Bijlage 2	Ons inziens zou de potentie van een verbinding Oosterhout-Waalwijk via de A59 het onderzoeken waard zijn. Deze zou zowel onder concessie Oost als West gereden kunnen worden. Ook deze zou toegevoegd moeten worden als voorgenomen/nog te onderzoeken verbinding.
Bijlage 2	Naast lijn 990 (haltetaxilijn) hoort ook 992 opgenomen te zijn, die rijdt in het Brabantse Nieuw Vossemeer.

Wij publiceren ons advies op Ontwerp Programma van Eisen Concessie West-Brabant 2025-2035 twee weken na het uitbrengen hiervan op [www.reizigersoverlegbrabant.nl](http://www.reizigersoverlegbrabant.nl). Als u hier bezwaar tegen heeft, kunt u contact opnemen met de betreffende Procesmanager.

Binnen de met u afgestemde termijn ontvangt Reizigersoverleg Brabant graag uw inhoudelijke reactie en het definitieve Programma van Eisen zoals dat op 31 januari 2023 wordt voorgelegd aan Gedeputeerde Staten.

Met vriendelijke groet,



Herman H. Bouma, voorzitter  
Reizigersoverleg Brabant