

---

**CONCEPT**  
**Protocol Buurtbus**  
**Provincies Flevoland, Gelderland**  
**en Overijssel**

## 1. Inleiding

Voor de reiziger is het reizen met de buurtbus een manier om op zijn bestemming te komen.. De buurtbus maakt onderdeel uit van het openbaar vervoer en wordt professioneel aangestuurd. Dit protocol maakt de achterliggende organisatie, taken en verantwoordelijkheden duidelijk voor de betrokken partijen. Van Concessieverlener (provincies) tot Concessiehouder (de partij die de concessie uitvoert: de vervoerder), maar zeker ook voor het bestuur en de vrijwillige chauffeurs van de Buurtbusvereniging. De informatie in dit document is afgestemd op aansturing van de buurtbus als statutaire vereniging (waarmee voldaan wordt aan de wettelijke vereisten voor verenigingen als gesteld in het BW art. 2:27)<sup>1</sup> die ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel.

## 2. Verantwoordelijkheden partijen

### Buurtbusvereniging

Het bestuur van een Buurtbusvereniging bestaat minimaal uit een voorzitter, een secretaris, een coördinator en een penningmeester en is eindverantwoordelijk voor het doen en laten van de vereniging en haar vrijwilligers. De Buurtbusvereniging

- formuleert tenminste haar statuten en een huishoudelijk reglement;
- is verantwoordelijk voor het werven en selecteren van de vrijwillige chauffeurs;
- zorgt voor voldoende vrijwilligers, chauffeurs, om de dienstregeling uit te kunnen voeren;
- voert de dienstregeling uit;
- kan aan de Concessiehouder voorstellen doen voor, of aanpassingen van, de dienstregeling;
- gaat zorgvuldig met de voertuigen om.
- beantwoordt als eerste aanspreekpunt voor de reiziger met de buurtbus ook vragen en handelt indien mogelijk klachten af of verwijst de reiziger door naar de Concessiehouder;
- vraagt subsidie of een financiële bijdrage aan bij de Concessieverlener op basis van de begroting en jaarrekening;
- dient achteraf (maximaal 3 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar) een jaarrekening in;
- voert een dusdanige administratie dat bij een eventuele controle door de Concessieverlener aangetoond kan worden welke kosten met de subsidiegelden of de financiële bijdrage zijn betaald.

### Concessiehouder

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het openbaar vervoer in het Concessiegebied. De Concessiehouder faciliteert de Buurtbusvereniging(en) binnen zijn concessie. De Concessiehouder heeft daartoe regelmatig overleg met de Buurtbusvereniging(en). De Concessiehouder

- is het eerste aanspreekpunt voor de Buurtbusvereniging;
- zorgt dat zijn contactpersoon eenvoudig aanspreekbaar is en voldoende bevoegdheden heeft om de uitvoering te ondersteunen;
- is vrij in het formuleren van een opzet voor het overleg met de Buurtbusvereniging(en);
- verzorgt waar nodig les/training aan buurtbuschauffeurs. Dit kan technische instructie zijn op materieel en/of apparatuur maar ook op de gebieden klantgerichtheid en sociale veiligheid;
- is ook aanspreekpunt voor de reiziger en onder deze verantwoordelijkheid valt ook de marketing en communicatie over wijzigingen van de dienstregeling, tarieven, het beantwoorden van vragen en het afhandelen van klachten;
- stelt het voertuig ter beschikking en voert het technische onderhoud uit;
- draagt de kosten voor brandstof, het schoonmaken, het onderhoud en het stallen van het voertuig of de voertuigen;
- maakt in overleg met de Buurtbusvereniging uitvoeringsafspraken over bijvoorbeeld de wijze van verrekening van brandstofkosten, het schoonmaken van het voertuig, het onderhoud en stallen;
- is verantwoordelijk voor de registratie van het aantal reizigers zoals in het Programma van Eisen (PvE) van de OV-concessie is bepaald en de reizigersopbrengsten;
- zorgt bij een structureel capaciteitstekort op een buurtbuslijn voor de inzet van een tweede voertuig;

---

<sup>1</sup> Een aantal buurtbuslijnen kent een andere organisatievorm. Dit heeft geen consequenties voor de wijze van samenwerken en de verantwoordelijkheden.

- overlegt op verzoek van de Concessieverlener aanvullende gegevens indien deze relevant zijn ter beoordeling van de voortgang van het buurtbusproject.

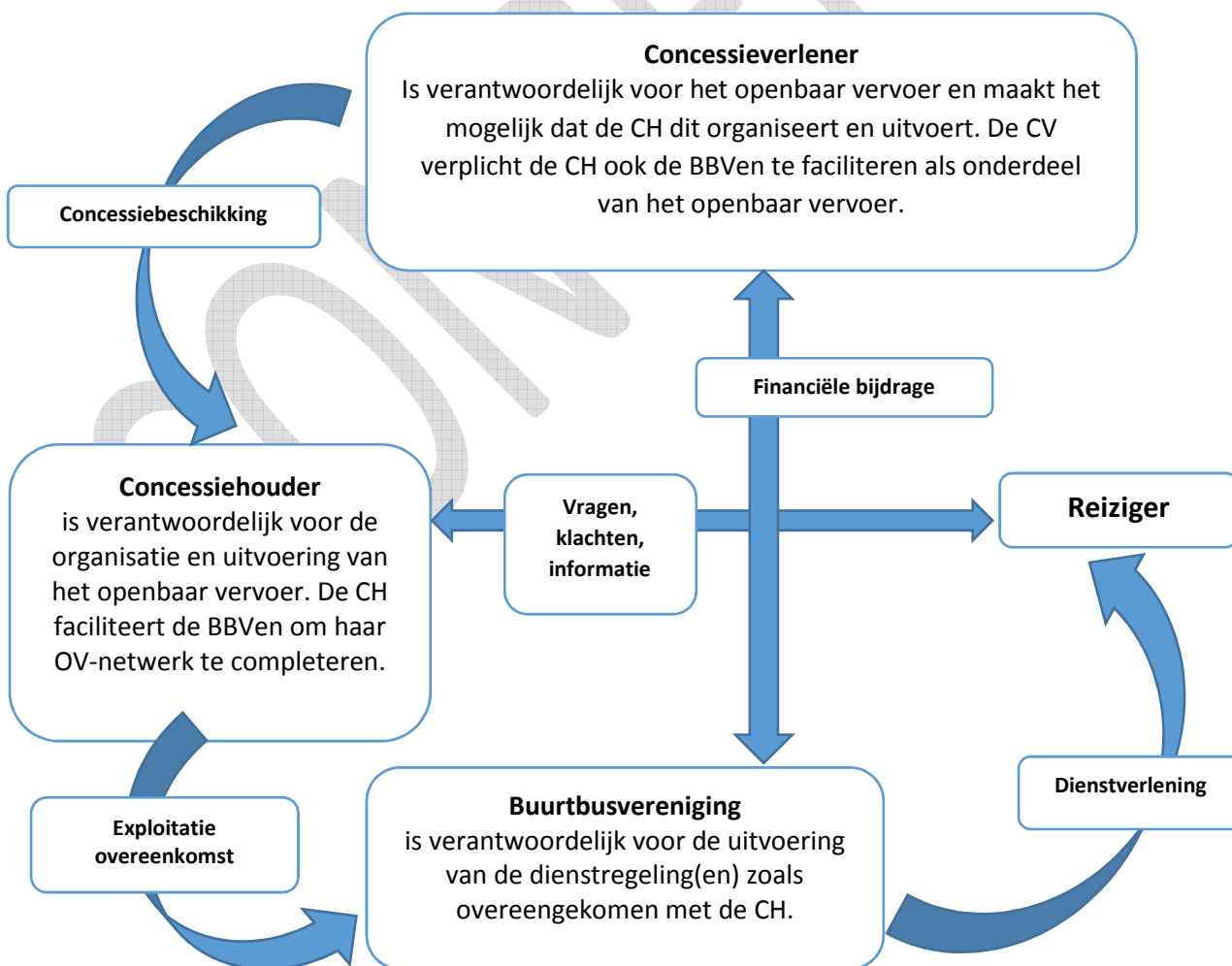
#### Concessieverlener

De Concessieverlener heeft regelmatig overleg met de Concessiehouder en de Buurtbusvereniging. De Concessieverlener is in ieder geval, tenminste 1x per jaar, aanwezig bij het regionaal overleg van een concessie waarbij alle Buurtbusverenigingen, van die concessie, aanwezig zijn.

De Concessieverlener

- besluit vanuit haar verantwoordelijkheid over het aantal buurtbuslijnen en/of Buurtbusverenigingen;
- betaalt de Concessiehouder voor de buurtbuslijnen volgens de financiële afspraken hierover;
- stelt functionele eisen aan materieel en dienstregeling;
- stelt de tarieven vast;
- en verstrekt een financiële bijdrage in Gelderland of stelt een subsidieregeling op ter stimulering van het vrijwilligerswerk voor buurtbussen welke de grondslag vormt in Flevoland en Overijssel voor de vrijwilligersvergoeding aan Buurtbusverenigingen;
- voert overleg met Concessiehouder, Buurtbusvereniging(en) en andere stakeholders.

Hieronder een schematische weergave van de drie partijen die betrokken zijn bij een Buurtbuslijn: de Buurtbusvereniging, de Concessiehouder /vervoerder en de Concessieverlener. De communicatielijnen over en weer zijn een gevolg van de verantwoordelijkheden.



### 3. Nieuwe buurtbusprojecten

Het initiatief voor het willen oprichten van een Buurtbusvereniging kan vanuit een gemeente, een belangengroepering, een Concessiehouder of de Concessieverlener komen. De Concessieverlener beoordeelt de aanvraag met inachtneming van criteria (zie hoofdstuk 4.). Als de aanvraag betrekking heeft op de uitvoering van een buurtbusproject in meerdere concessiegebieden c.q. gebieden van andere OV autoriteiten, pleegt de Concessieverlener overleg met de OV-autoriteiten van het aangrenzende gebied. Indien er in het concessie-overschrijdende gebied al een Buurtbusvereniging is zal in dat geval ook overleg gepleegd worden door de Concessieverlener met die reeds bestaande Buurtbusvereniging, als sprake is van het, deels, overlappen van trajecten of bij het hebben van gezamenlijke begin- en eindpunten. Na ontvangst van alle stukken die voor de beoordeling van de aanvraag benodigd zijn neemt de Concessieverlener over de aanvraag een besluit. De Buurtbusvereniging dient opgericht te zijn/worden bij notariële akte als bedoeld in artikel BW 2:27.

### 4. Toetsingscriteria voor nieuwe buurtbusprojecten

Het is de verantwoordelijkheid van de initiatiefnemer

- aannemelijk te maken, tezamen met de Concessiehouder, dat er voldoende behoefte is aan vervoer, dat in een bediening naar het dichtstbijzijnde voorzieningencentrum c.q. knooppunt van openbaar vervoer kan worden vormgegeven;
- te streven naar een minimum van 400 reizigers per maand en deze verwachting in het eerste jaar te kunnen bereiken;
- te zorgen voor het beschikbaar hebben van voldoende geschikte vrijwillige chauffeurs voor het op een verantwoorde wijze uitvoeren van de dienstregeling.

Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder

- te zorgen dat de/een buurtbus geen afbreuk doet aan ander openbaar vervoer van de rechthebbende Concessiehouder maar complementair werkt, dit ter beoordeling aan Concessieverlener;
- te beoordelen en onderbouwen dat de vervoervraag aansluit op een dienstregeling uitgevoerd met een 8-persoonsbus;
- te onderbouwen hoe hij omgaat met 'pieken' in het reizigersaanbod;
- bij een structureel capaciteitstekort op een buurtbuslijn voor de inzet van een tweede voertuig te zorgen;
- te zorgen dat de beoogde dienstregeling van een nieuwe Buurtbusvereniging op de afgesproken dag kan starten;
- dat de dienstregeling, bedieningsperiode en bedieningsdagen wordt/worden opgesteld in samenspraak met de Buurtbusvereniging;
- en dat deze aansluit op het aanbod van ander OV.

De Concessieverlener

- zal gedurende het eerste jaar na oprichting van de Buurtbusvereniging de toetsing aan de getalsnorm van 400 reizigers per maand niet doorvoeren;
- zal controleren of het gewenste minimum aantal instappers per maand tijdens de looptijd van het buurtbusproject, gedurende één kalenderjaar gemiddeld wordt bereikt;
- zal toetsen of de onderbouwing van de Concessiehouder dat het vervoeraanbod past bij de vervoervraag voldoende is;
- zal toetsen of de gewenste kwaliteit wordt geleverd.

Buurtbusvereniging i.o., Concessiehouder en Concessieverlener komen gezamenlijk een startdatum overeen vanaf wanneer partijen aan hun verantwoordelijkheden kunnen voldoen.

### 5. Financiën

#### Bijdrage Concessieverlener

De provincies hebben voor de financiële bijdrage verschillende werkwijzen. Voor provincie Flevoland en Overijssel geldt een subsidieregeling waarvan de Buurtbusvereniging gebruik zal maken. In Gelderland zal de Buurtbusvereniging de Concessieverlener om een financiële bijdrage vragen. De Concessieverlener verstrekt aan de Buurtbusvereniging rechtstreeks gelden voor bestuurskosten, verenigingsactiviteiten/jubilea e.d.. De vereniging voert een dusdanige administratie dat bij een

eventuele controle door de Concessieverlener aangetoond kan worden welke kosten vanuit deze gelden zijn betaald.

#### Subsidie gemeenten

Buurtbusverenigingen kunnen bij de gemeenten waarin de Buurtbus rijdt een subsidieverzoek indienen. Of er een subsidie verstrekt wordt, en de eventuele hoogte hiervan, kan verschillen per gemeente.

#### Sponsorbijdragen en reclame op voertuigen

Buurtbusverenigingen in Gelderland mogen inkomsten verwerven uit reclame of sponsorbijdragen. Het is in Gelderland toegestaan om op de voertuigen reclame aan te brengen binnen de kaders van de door de Concessieverleners voorgeschreven huisstijl. In de praktijk betekent dit dat bepaalde delen van het voertuig beplakt mogen worden met reclame.

De opbrengsten uit reclame of sponsorbijdragen komen ten gunste van de Buurtbusvereniging.

#### Uitgaven Buurtbusvereniging

De uitgaven van een Buurtbusvereniging ten behoeve van de vrijwilligers bestaan onder andere uit:

- Personeelsactiviteiten, jubilea;
- Kosten Kamer van Koophandel en bank;
- Notariskosten
- Bestuurskosten.
- Aanvullende trainingen die nuttig maar niet noodzakelijk geacht worden voor de uitvoering. Training en opleiding, medische keuring(en) en rijvaardigheidstoetsen voor chauffeurs zijn een verantwoordelijkheid van de Concessiehouder en komen ten laste van de Concessiehouder.

#### (Financiële) verantwoording

Tijdens de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering (ALV) van de Buurtbusvereniging wordt het financiële overzicht van het afgelopen jaar gepresenteerd aan de vereniging. Dit overzicht is opgesteld door de penningmeester en gecontroleerd door de kascommissie.

Het bestuur van de vereniging is verantwoordelijk voor de agenda van de ALV. Concessiehouder en Concessieverlener worden voor de ALV uitgenodigd. De notulen van de ALV worden aan Concessieverlener en Concessiehouder gestuurd.

Het jaarverslag van de Buurtbusvereniging kent een financiële verantwoording en een overzicht van het aantal vervoerde passagiers over het afgelopen jaar.

## **6. Verzekeringen**

#### Voertuigen

De Concessiehouder is ervoor verantwoordelijk dat de voertuigen voldoende (In ieder geval Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen) verzekerd zijn.

#### Chauffeurs

Chauffeurs vallen (ook) onder de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM). Daarnaast is er door de Concessiehouder een ongevallenverzekering, een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een rechtsbijstandsverzekering ten behoeve van de chauffeurs van de Buurtbusverenigingen afgesloten. De Concessiehouder dient hiervan schriftelijke informatie aan de Buurtbusverenigingen te verstrekken.

De gemeenten beschikken over een vrijwilligersverzekering.

#### Passagiers

De schade van/aan een passagier is met de WAM gedekt conform de polisvoorwaarden.

De verzekering van een Buurtbus telt voor maximaal acht passagiers. Het meenemen van meer dan acht passagiers is bij regelgeving verboden (2009 "Regeling Voertuigen" en het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV)).

## **7. Vrijwilligers / chauffeurs**

#### Eisen aan de chauffeur

Bij een bestaande vereniging wordt de werving van nieuwe chauffeurs door de vereniging/ het bestuur zelf gedaan. Bij een nieuw op te richten vereniging spelen Concessiehouder en de gemeente(n) waarin de buurtbus gaat rijden een belangrijke rol bij de werving.

De chauffeur

- Is in het bezit van een geldig rijbewijs B;
- krijgt een intredekeuring bij een door de Concessiehouder aangewezen keuringsarts;
- doorloopt een inwerkprogramma waarin hij/zij voorbereid wordt op zijn/haar taken;
- wordt door de Concessiehouder gefaciliteerd in opleidingen/trainingen als technische instructie m.b.t. materieel en apparatuur en op de gebieden klantgerichtheid en sociale veiligheid;
- is het visitekaartje van de buurtbus. Hij/zij ziet er representatief uit gedurende de buurtbusrit;
- zorgt voor de veiligheid van de passagiers, vertoont correct en veilig rijgedrag;
- meldt actief bij de Buurtbusvereniging wanneer sprake is van een omstandigheid in gezondheid die een risico kan vormen voor het adequaat besturen van een voertuig;
- leeft de dienstregeling na;
- is niet onder invloed van alcohol en/of drugs tijdens de rit;
- controleert of de reiziger een geldig reisproduct heeft;
- telt de reizigers die niet mee kunnen.

Met betrekking tot deze taken legt de chauffeur verantwoording af aan het bestuur van de Buurtbusvereniging.

De Concessieverlener stelt geen eisen ten aanzien van een maximum leeftijd voor de vrijwilliger/chauffeur. De Concessieverlener verlangt wel dat de Concessiehouder tegenover de Concessieverlener kan aantonen dat de vrijwilliger met zekere frequentie, maar tenminste 1 keer per 2 jaar vanaf zijn/haar 75ste levensjaar, op rijvaardigheid opnieuw beoordeeld wordt door een daarin deskundige organisatie (als bijvoorbeeld ROVON). Er wordt op meerdere aspecten getest als bijvoorbeeld motoriek, bedienen en manoeuvreren, mentale besluitvaardigheid in moeilijker verkeerssituaties.

Desgewenst wordt de chauffeur een training of bijscholing aangeboden door de Concessiehouder. Bij het niet halen van de rijvaardigheidstest kan de vrijwilliger de taak van chauffeur voor reizigers niet meer vervullen.

Mochten er problemen zijn met de sociale veiligheid, zoals bij vandalisme of bedreigingen, dan overlegt de Buurtbusvereniging met de Concessiehouder over de te volgen strategie.

## 8. De bus / het voertuig

De voertuigeisen, waaronder bijvoorbeeld leeftijd, toegankelijkheid, veiligheid, milieu, herkenbaarheid, communicatiemiddelen enz. zijn opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) voor de OV-concessie. De Concessiehouder is ervoor verantwoordelijk dat aan de voertuigeisen wordt voldaan.

Bij pech onderweg, tijdens een reparatie of onderhoud aan de bus, moet per direct een reservevoertuig worden ingezet. De Concessiehouder kan aantonen daarvoor voertuigen beschikbaar te hebben. Bij pech onderweg belt de chauffeur een daarvoor, tussen Concessiehouder en vereniging afgesproken telefoonnummer. Voor het reservevoertuig gelden dezelfde (in het PvE verwoorde) voorwaarden als voor de reguliere buurtbus.

- Een buurtbus heeft acht zitplaatsen plus een chauffeursstoel.
- De chauffeur is ervoor verantwoordelijk dat passagiers tijdens de rit gebruikmaken van de zitplaatsen. Conform wet- en regelgeving mag er niet gestaan worden tijdens de rit.
- De chauffeur wijst ook conform wet- en regelgeving op het verplichte gebruik van de veiligheidsgordel.
- Dieren mogen niet op zitplaatsen.

## 9. Vervoerbewijzen

Alle vervoerbewijzen die geldig zijn in de OV-concessie zijn ook geldig op de buurtbus tenzij dit door de Concessieverlener nadrukkelijk is uitgesloten.



De reizigers kunnen met hun OV-chipkaart (of een opvolger hiervan) reizen met de buurtbus. In het voertuig is apparatuur aanwezig om te kunnen in- en uitchecken.

De reizigers kunnen ook een kaartje kopen voor de betreffende rit in de buurtbus bij de chauffeur. De Concessiehouder heeft besloten dat dit niet met contant geld gebeurt. In dat geval moet er worden gepind (of op een andere wijze worden betaald).

De reiziger kan ook bij een verkooppunt een kaartje hebben gekocht.

- De Concessiehouder informeert de Buurtbusvereniging actief over de verschillende vervoerbewijzen, de tarieven en over lopende marketingactiviteiten.
- De chauffeur controleert of de reiziger een geldig vervoerbewijs heeft.

## 10. Dienstregeling

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het opstellen van de dienstregeling en route van het openbaar vervoer. Goede overstapmogelijkheden vanuit de buurtbus naar ander openbaar vervoer zijn daarom bij het opstellen van de dienstregeling een belangrijk uitgangspunt. Zo ontstaat er voor de passagier een herkenbare, logische en duidelijke dienstregeling. Daarvoor hebben buurtbussen minimaal één gedeelde halte met een reguliere openbare vervoersvoorziening (bijvoorbeeld bus- of treinstation).

Bij het opstellen van de dienstregeling voor de Buurtbusvereniging is de inbreng van de Buurtbusvereniging van essentieel belang om ook de lokale kennis en wensen te gebruiken in de besluitvorming.

De Concessieverlener stelt de dienstregeling jaarlijks vast middels het Vervoerplan.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in de systemen en in de publicaties op haltes, websites, apps enz.

De Concessiehouder zorgt ook voor het bekendmaken en publiek verspreiden van de (wijzigingen in de) dienstregeling.

### Uitvoeringsverantwoordelijkheid van chauffeur

- De chauffeur voert ritten uit volgens de dienstregeling. Hierbij worden vertragingen zoveel mogelijk vermeden. Uiteraard zonder verkeersovertredingen te begaan. Daarnaast dient te allen tijde veilig en comfortabel gereden te worden.
- Als op een knooppunt een aansluitende bus of trein niet op tijd is, wacht de buurtbus zolang als mogelijk is na de geplande vertrektijd volgens de buurtbus-dienstregeling.
- De dienstregeling wordt in principe alleen gereden volgens de aangegeven route. Mocht er een reden zijn af te wijken van de route dan wordt dit door de chauffeur gemeld aan een daarvoor afgesproken contactpersoon en/of de Concessiehouder;
- Verzoeken van een reiziger tot afwijking van de route moeten altijd worden geweigerd. Net als (wacht)verzoeken die eventueel tot vertraging kunnen leiden.
- Op verzoek van een reiziger mag er wel buiten haltes, maar op de route, worden gestopt om in- of uit te stappen. Uiteraard op een veilige plek en volgens de geldende verkeersregels.

Het is een verantwoordelijkheid van de Buurtbusvereniging inzetroosters (dienstroosters voor chauffeurs) samen te stellen.

Boetes voor verkeersovertredingen komen ten laste van de veroorzaker tenzij binnen de Buurtbusvereniging daarover andere afspraken werden gemaakt.

### Capaciteitstekort

De chauffeur is ervoor verantwoordelijk de reizigers te tellen en registreren die niet meegenomen kunnen worden op een buurtbusrit. Bij constatering dat er voor een specifieke buurtbusrit in de dienstregeling regelmatig te weinig capaciteit is, zorgt de Concessiehouder op verzoek van de Buurtbusvereniging op eigen kosten voor een structurele oplossing in extra capaciteit, een tweede voertuig. Als de Concessiehouder kan aantonen bij de Concessieverlener dat de capaciteit slechts incidenteel te klein is, hoeft er geen structurele oplossing geboden te worden.

## 11. Beëindiging van een buurtbusproject

De Concessieverlener kan ambtshalve of op voorstel van een Buurtbusvereniging een buurtbusproject beëindigen indien:

- niet meer wordt voldaan aan één of meerdere van de in hoofdstuk 4. genoemde criteria;
- een project op grond van herstructurering van het regionale aanbod van collectief vervoer of ten gevolge van aanbesteding van een regionale concessie in het gebied waar de desbetreffende buurtbus rijdt, wordt geïntegreerd in of vervangen door een ander collectief vervoersysteem, zulks ter beoordeling van GS;
- het project anderszins in aanmerking komt voor vervanging door een andere openbaar vervoervoorziening;
- het aantal reizigers minder is dan gemiddeld over een kalenderjaar 400 reizigers per buurtbus per maand, gedurende tenminste 3 opeenvolgende maanden (juli en augustus niet meegerekend). Dit geldt niet voor het eerste jaar na de start van een buurtbusproject;
- als de vereniging onverantwoord met personeel en materieel omgaat;
- de Concessieverlener pleegt voorafgaand aan haar besluit in ieder geval overleg met de Buurtbusvereniging. Zij overleggen met de Buurtbusvereniging en de Concessiehouder of wijzigingen in de dienstregeling kunnen worden aangebracht om het aantal reizigers te vergroten. Als binnen een half jaar geen oplossing voorhanden is, of de maatregelen binnen een half jaar nadat ze getroffen zijn geen effect sorteren, kan het buurtbusproject worden beëindigd;
- Concessieverlener, Buurtbusvereniging en Concessiehouder overleggen over de datum van beëindiging;
- Ambtshalve beëindiging van een buurtbusproject vindt niet eerder plaats dan drie maanden nadat Concessieverlener het besluit tot opheffing hebben genomen;
- De Concessiehouder maakt het opheffen van het buurtbusproject publiekelijk bekend.