

# Bijlage C Programma van Eisen Concessie Vechtdallijnen 2028-2043



provincie Drenthe

provincie Overijssel

# Bijlage C Programma van Eisen Concessie Vechtdallijnen 2028-2043

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten Overijssel op 9 juli  
2024

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten Drenthe op 9 juli  
2024

Versie na Nvl-2a



<b>Dossier. Nr.:</b>	2024-016605
<b>Datum:</b>	<del>184-1011</del> -2024
<b>Status:</b>	Versie na Nvl-2a



# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>6</b>
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Hoofddoelen van de Concessie.....	6
1.3 Uitgangspunten van de Concessie.....	8
1.4 Uitgangspunten van de Railinfrastructuur.....	9
1.5 Uitgangspunt van het Programma van Eisen.....	10
1.6 Status van het Programma van Eisen.....	10
1.7 Leeswijzer.....	10
<b>2. Scope Concessie Vechtdallijnen.....</b>	<b>11</b>
2.1 Afbakening Concessie.....	12
2.2 Ontwikkelen.....	13
2.3 Herijkingen.....	14
<b>3. Vervoerkundige randvoorwaarden.....</b>	<b>16</b>
3.1 Opbouw Treindiensten.....	16
3.2 Dienstregeling.....	17
3.3 Dagen met afwijkende Dienstregeling.....	20
3.4 Vervoerplanprocedure.....	20
3.5 Procedure tussentijdse dienstregelingswijzigingen.....	21
<b>4. Uitvoeringskwaliteit.....</b>	<b>22</b>
4.1 Vervoergarantie en zitplaatskans.....	22
4.2 Punctualiteit en aansluitingen.....	23
4.3 Rituitval en vervangend vervoer.....	23
4.4 Basis- en belevingskwaliteit.....	25
<b>5. Materieel.....</b>	<b>27</b>
5.1 Algemene eisen Materieel.....	27
5.2 Overnamematerieel.....	29
5.3 Toegankelijkheid.....	30
5.4 Uiterlijk Materieel.....	30
5.5 Comfort en netheid.....	31
<b>6. Reisinformatie.....</b>	<b>33</b>
6.1 Algemene eisen aan Reisinformatie.....	33
6.2 Informatie op Stations.....	34
6.3 Informatie in Trein.....	34

6.4 Informatie in RRReiscommunicatiekanalen.....	35
<b>7. Productdragers, Tarieven en distributie.....</b>	<b>37</b>
7.1 Proceseisen Tarieven .....	37
7.2 Productdragers.....	38
7.3 Betaalsysteem.....	38
7.4 Tarieven en reisproducten .....	39
7.5 Kaartlezers .....	40
7.6 Distributie en Kaartautomaten .....	40
<b>8. Marketing .....</b>	<b>41</b>
8.1 Merk en huisstijl .....	41
8.2 Promotie en communicatie .....	42
8.3 Marketingplan.....	44
8.4 Samenwerking met andere concessiehouders .....	45
<b>9. Personeel .....</b>	<b>46</b>
9.1 Concessiehouder als werkgever .....	47
9.2 Personeel en Reizigers .....	47
9.3 Social Return on Investment (SROI) .....	49
<b>10. Sociale Veiligheid .....</b>	<b>51</b>
10.1 Algemeen.....	51
10.2 Samenwerking.....	52
10.3 Strategie en organisatie Sociale Veiligheid .....	52
10.4 Incidentenregistratie.....	52
10.5 Personeel betreffende Sociale Veiligheid.....	53
10.6 Cameratoezicht.....	53
10.7 Calamiteiten en terrorismebestrijding.....	54
<b>11. Consumentenbescherming en reizigersinspraak.....</b>	<b>55</b>
11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling.....	55
11.2 Reizigersinspraak.....	56
11.3 Vergoedingsregeling.....	57
<b>12. Operationele aspecten .....</b>	<b>58</b>
12.1 Samenwerking Concessieverlener en Concessiehouder .....	58
12.2 Data (beschikbaarheid, aggregatieniveaus, betrouwbaarheid, techniek, privacyaspecten etc.) .....	59
12.3 Informatie (rapportages, dashboards, etc.) .....	63
12.4 Bedrijfsvoering en duurzaamheid .....	65
<b>Bijlagen .....</b>	<b>67</b>
Bijlage C1 Plancyclus .....	67

Bijlage C2 Protocol Sturing.....	68
Bijlage C3 Procedure Vervoerplan.....	69
Bijlage C4 Social Return On Investment (SROI).....	71
Bijlage C5 CRS Elektrificatie Almelo – Mariënberg.....	75
Bijlage C6 ACM Besluit Goedkeuring Tarieven en voorwaarden Dienstvoorzieningen NS .....	75
Bijlage C7 ACM Besluit Goedkeuring Tarieven en voorwaarden Dienstvoorzieningen ProRail.....	75
Bijlage C8 Nota van Uitgangspunten Regionale Treindiensten Gelderland en Overijssel (NVU Spoor).....	75
Bijlage C9 Koersdocument Openbaar Vervoer.....	75
Bijlage C10 Mobiliteitsprogramma 2021-2030 (provincie Drenthe) .....	75
Bijlage C11 Contouren Toekomstbeeld OV 2040 .....	75
Bijlage C12 Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Oost Nederland .....	75
Bijlage C13 Toelichting bij Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Oost Nederland.....	75
Bijlage C14 Addendum bij Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Oost Nederland .....	75
Bijlage C15 Factsheet Project Excellent Cameratoezicht.....	75
Bijlage C16 Communicatiekanalen in de Concessie Vechtdallijnen.....	75
Bijlage C17 Boekje aanbod ProRail Stations .....	75
Bijlage C18 Dossier afspraken en procedures Blauwnet .....	75
Bijlage C19 Reisrechten Tarievenhuis Oost trein .....	75
Bijlage C20 Regionale tarieven Vechtdallijnen 2024 .....	76
Bijlage C21 Landelijke producten.....	76
Bijlage C22 Gespecificeerde uitzonderingen Overnamematerieel.....	76

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor de Concessie Vechtdallijnen.

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie<sup>1</sup> moet beschikken om openbaar vervoer aan te mogen bieden. Gedeputeerde Staten van de provincies Drenthe en Overijssel zijn bevoegd om concessies voor openbaar vervoer per spoor op de Treindienst tussen Zwolle en Emmen (RS20 en RE20) en de Treindienst tussen Almelo en Hardenberg (RS21) te verlenen. Daarbij zijn de provincies Drenthe en Overijssel gezamenlijk bevoegd gezag (ieder voor hun grondgebied) voor de Treindienst tussen Zwolle en Emmen en is de provincie Overijssel bevoegd gezag voor de Treindienst tussen Almelo en Hardenberg. De Concessie Vechtdallijnen betreft het exclusieve recht, en tevens de plicht, tot het aanbieden van openbaar vervoer per spoor op de Treindienst tussen Zwolle en Emmen en de Treindienst tussen Almelo en Hardenberg.

Op 18 april 2023 hebben Gedeputeerde Staten van de provincies Drenthe en Overijssel (hierna: de Concessieverlener)<sup>2</sup> besloten de Concessie aan te besteden. De Gedeputeerde Staten van de provincies Drenthe en Overijssel hebben de Provinciale Staten van deze provincies hierover geïnformeerd<sup>3</sup>. De provincie Overijssel treedt daarbij op als penvoerder.

In het ontwerp-Programma van Eisen was het uitgangspunt dat de treindienst ZHO met dieselmaterieel uitgevoerd zou worden. Als gevolg van de toezegging van het Rijk voor cofinanciering voor de elektrificatie is de uitgangspositie voor de concessieverlening veranderd. De Concessie ZHO maakt hierdoor niet langer deel uit van het voorliggende Programma van Eisen.

De huidige, aan Arriva Personenvervoer Nederland B.V. verleende concessie Vechtdallijnen, zou initieel lopen tot 12 december 2027. Deze concessie is met 1 jaar verlengd. De start van de opvolgende concessie Vechtdallijnen zal op 10 december 2028 zijn. De looptijd van de Concessie is 15 jaar.

Dit document, het Programma van Eisen, bevat de eisen die de Concessieverlener aan de uitvoering van de Concessie stelt. Het Programma van Eisen beschrijft primair de relaties tussen reizigers, de Concessiehouder en de Concessieverlener. Een goede uitvoering van de Concessie is niet alleen belangrijk voor reizigers en de Concessieverlener, maar ook voor andere stakeholders, zoals gemeenten, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van andere mobiliteitsdiensten.

## 1.2 Hoofddoelen van de Concessie

De doelen voor de Concessie zijn gebaseerd op de beleidskaders van de Concessieverlener. De belangrijkste documenten zijn het Koersdocument OV van de provincie Overijssel<sup>4</sup>, het Mobiliteitsprogramma 2021-2030 van de provincie Drenthe<sup>5</sup>, de Nota van Uitgangspunten Oost en

<sup>1</sup> Een concessie geeft een vervoerder (de concessiehouder) het alleenrecht op het uitvoeren van het openbaar vervoer in een gebied. De grondslag voor de concessieverlening is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO-verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar personenvervoer per spoor en over de weg).

<sup>2</sup> Met het begrip 'Concessieverlener' wordt het gezamenlijke opdrachtgeverschap van Gedeputeerde Staten van de provincies Drenthe en Overijssel voor de Concessie Vechtdallijnen.

<sup>3</sup> Te raadplegen via <https://overijssel.notubiz.nl/document/12740825/1#>

<sup>4</sup> [https://overijssel.notubiz.nl/document/3260890/1/PS\\_2016\\_171#:~:text=Het%20koersdocument%20OV%20is%20een,de%20OV%20tactiek%20uit%202008.](https://overijssel.notubiz.nl/document/3260890/1/PS_2016_171#:~:text=Het%20koersdocument%20OV%20is%20een,de%20OV%20tactiek%20uit%202008.)

<sup>5</sup> [https://www.provincie.drenthe.nl/publish/pages/134856/mobiliteitsprogramma\\_2021-2030\\_huisstijl.pdf](https://www.provincie.drenthe.nl/publish/pages/134856/mobiliteitsprogramma_2021-2030_huisstijl.pdf)

de Nota van Uitgangspunten Regionaal Spoor van de provincies Overijssel en Gelderland<sup>6</sup>. De visies van de Concessieverlener sluit goed aan op het Toekomstbeeld OV 2040<sup>7</sup>. Daarbij dient de positie van de regionale treindiensten in Oost in samenhang met het internationale en nationale netwerk te worden gezien. Het is van belang dat in de Concessie sprake is van een zekere flexibiliteit om continu op aanpassingen in het netwerk in te kunnen spelen.

### **De Concessie biedt aantrekkelijk en toekomstvast Openbaar Vervoer**

De regionale treindiensten spelen een belangrijke rol in het mobiliteitsbeleid van de provincies; zij vormen de ruggengraat van het regionale OV-netwerk waarop bussen aansluiten ('visgraatmodel').

De Concessie maakt, evenals landelijke spoorlijnen, andere regionale treindiensten en sterke buslijnen, onderdeel uit van het Kernnet OV in de provincie **Overijssel**. Het Kernnet OV biedt een betrouwbaar en toegankelijk product voor Reizigers. De Concessie is onderdeel van een samenhangend openbaar vervoer netwerk, waarbij een goede aansluiting op zowel het landelijke spoornetwerk als het onderliggende busnetwerk van belang is. Reizigers dienen intuïtief hun weg te vinden en zorgeloos te kunnen reizen. De provincie Overijssel heeft de ambitie om met het Kernnet OV meer Reizigers vanuit vooral de auto naar het openbaar vervoer te trekken om zo de bereikbaarheid te verbeteren en de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer te verhogen. Daarbij stimuleert de provincie Overijssel de ketenreis waarvan het Kernnet OV onderdeel is. Dit gebeurt onder meer door een klantvriendelijke en flexibele inrichting van knooppunten waar diverse vervoersvormen op elkaar aansluiten. Ten slotte is met de elektrificatie van de spoorlijnen Zwolle-Kampen en Zwolle-Wierden eerder al een belangrijke stap op het gebied van verdere verduurzaming van de regionale treindiensten gezet.

Ook de provincie **Drenthe** zet in op het verder ontwikkelen van het openbaar vervoer. Hierbij ligt de nadruk op het verder versterken van het basisnetwerk, hubs als schakels in het netwerk en het kleinschalige openbaar vervoer en de hubtaxi. De kapstok van het openbaar vervoer in Drenthe bestaat uit het spoor. Drenthe wil per spoor beter aangesloten worden op de omliggende regio's, economische centra en belangrijke (inter)nationale knooppunten. De provincie heeft de ambitie om de reistijd naar deze centra te verkorten door verhoging van de snelheid en/of de frequentie. De Vechtdallijnen worden verder ontwikkeld. Inmiddels zijn de perrons en sporen op station Emmen Zuid verdubbeld en is de reistijd Zwolle-Emmen drie minuten korter. Daarnaast is de provincie Drenthe samen met Duitse partners bezig om een treinverbinding te realiseren tussen Emmen en Rheine. De verwachting is dat de eerste reizigers in 2026 gebruik zullen maken van deze treinverbinding. Ten slotte onderzoekt de provincie Drenthe samen met het Rijk of de ontwikkeling van de Nedersaksenlijn haalbaar is, waarbij de focus ligt op de sociaaleconomische impact deze treinverbinding.

Met het oog op de realisatie van de ambities van de provincies is het belangrijk dat de regionale treindiensten optimaal aansluiten bij de wensen van Reizigers. Uit de klantwenspiramide<sup>8</sup> blijkt dat (sociale) veiligheid en betrouwbaarheid aan de basis staan van een goed treinproduct en dat Reizigers eisen dat dit op orde is. Daarnaast hebben Reizigers verschillende wensen. Enerzijds wensen Reizigers snelheid en gemak. Hierbij gaat het om dissatisfiers, ofwel belangrijke kwaliteitsaspecten die negatief beoordeeld worden als hieraan niet wordt voldaan. Anderzijds wensen Reizigers een goede beleving en comfort. Hierbij gaat het om satisfiers; als de treinreis positief op deze aspecten scoort, valt dit op. De beoordeling van de satisfiers en dissatisfiers verschilt per Reiziger en beïnvloedt het (toekomstige) treingebruik.

De Concessie heeft een looptijd van 15 jaar. Deze langere periode stelt de Concessiehouder in staat om een toekomstvast treinproduct te ontwikkelen. Het aantal Reizigers neemt toe, al dan niet versterkt door de toevoeging van snellere treinen, directe verbindingen en een hogere frequentie van

<sup>6</sup>[https://gelderland.stateninformatie.nl/document/8040212/1/Bijlage\\_Nota\\_van\\_Uitgangspunten\\_Spoor\\_%28PS\\_2019-713%29](https:// gelderland.stateninformatie.nl/document/8040212/1/Bijlage_Nota_van_Uitgangspunten_Spoor_%28PS_2019-713%29)

<sup>7</sup> <https://open.overheid.nl/documenten/dpc-bc73314b8ee6f8c91258ae395623cc82fee68a1b/pdf>

<sup>8</sup> Hagen, M. van & Bron, P. (2013). De emotionele reis van onze klant. Waarom 56 minder is dan 45. NS. Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 21 en 22 november 2013, Rotterdam.

de Treindienst. De Concessieverlener ziet noodzaak en ruimte voor groei en ontwikkeling in de Concessie, ook met het oog op verbeteringen voor milieu, klimaat, bereikbaarheid en verblijfskwaliteit. Zo is langs alle Treindiensten woningbouw geprogrammeerd<sup>9</sup> en mobiliteitsvormen als alternatief voor de auto worden aantrekkelijker gemaakt. Het Programma van Eisen biedt de Concessiehouder ruimte om de Concessie verder te ontwikkelen en zo een passend (vervoer)aanbod te bieden dat aansluit bij de behoeften van Reizigers.

### **De Concessie geeft invulling aan ambities op gebied van schone mobiliteit**

Landelijk is afgesproken dat het regionale spoorvervoer uiterlijk in 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal dient te zijn, maar de Overijssel heeft de ambitie om dit eerder te realiseren. Alle treinen op het grondgebied van de provincie Drenthe zijn al CO<sub>2</sub>-neutraal/Zero Emissie. In combinatie met het gebruik van groene energie streeft de Concessieverlener naar een Zero Emissie- exploitatie van de Concessie. Op de Treindienst Zwolle-Emmen rijden reeds elektrische treinen onder bovenleiding. De Concessiehouder neemt de elektrische GTW-treinstellen die in de huidige concessie Vechtdallijnen tussen Zwolle en Emmen rijden over van de huidige concessiehouder.

De Concessieverlener heeft ambitie om ook stappen te zetten richting een duurzamere exploitatie van de Treindiensten Almelo-Hardenberg en Zutphen-Hengelo-Oldenzaal. De planuitwerking voor de elektrificatie van het spoor tussen Almelo en Mariënberg is begin 2024 gestart. Uitgangspunt is dat ten tijde van de start van de Concessie het traject Almelo – Mariënberg geëlektrificeerd is zodat dit traject met elektrisch Materieel uitgevoerd kan worden.

### **De Concessie geeft invulling aan het Koersdocument OV, de Nota van Uitgangspunten Oost en het mobiliteitsbeleid van de Provincies**

In 2018 hebben Provinciale Staten van de provincies Gelderland en Overijssel de Nota van Uitgangspunten Oost (hierna: NvU Oost) vastgesteld<sup>10</sup>. De NvU Oost bevat een aantal uitgangspunten voor het regionaal spoorvervoer. De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- De Concessiehouder heeft ontwikkelruimte, binnen door de Concessieverlener gestelde kaders;
- Eigendom van gegevens, productformules, merk en huisstijl ligt bij de Concessieverlener;
- Een Concessieduur van 15 jaar, omdat dit goed aansluit bij de afschrijvingsperiode van de Treinen;
- Het Tarievenhuis Oost geldt als uitgangspunt voor de tarieven, en
- De provincies blijven ieder verantwoordelijk voor eigen beleidskaders en OV-budget en sluiten een samenwerkingsovereenkomst met het oog op de Concessie.

In 2019 hebben Provinciale Staten van Overijssel en Gelderland de Nota van Uitgangspunten Regionale treindiensten Gelderland en Overijssel (hierna: NvU Spoor) vastgesteld. In aanvulling op de NvU Oost bevat de NvU Spoor een aantal uitgangspunten voor de aanbesteding van regionale treindiensten in de provincies Gelderland en Overijssel. Daarnaast is in 2020 het Mobiliteitsprogramma Drenthe 2021-2030 vastgesteld door Gedeputeerde Staten van Drenthe. De Concessieverlener houdt de NvU Oost, de NvU Spoor en het Mobiliteitsprogramma uit Drenthe als beleidsmatig uitgangspunt aan in de Concessie.

## **1.3 Uitgangspunten van de Concessie**

Vanaf het moment dat de Concessieverlener de bevoegdheid voor regionale treindiensten kreeg, heeft zij samen met de vervoerders stap voor stap het spoorvervoer verbeterd. Er zijn moderne, comfortabele en toegankelijke Treinen gekomen, Stations zijn opgeknapt en op veel trajecten is de frequentie verhoogd. Veel mensen reizen dagelijks met de trein en het gebruik zal de komende jaren naar verwachting verder toenemen.

<sup>9</sup> Woondeals, te raadplegen via: [pdf \(overheid.nl\)](https://pdf.overheid.nl)

<sup>10</sup> Op het gebied van openbaar vervoer werken de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel samen binnen het cluster OV Oost.

Mede om de beleidsdoelstellingen te realiseren, wil de Concessieverlener Reizigers kwalitatief hoogwaardige Treindiensten kunnen bieden die nauw aansluiten bij hun wensen. Om dit te ondersteunen hanteert de Concessieverlener de '5 zekerheden van het spoor in Oost voor de reiziger':

#### **Uitgangspunt**

Om het belang van kwalitatief hoogwaardig spoorvervoer voor Reizigers te ondersteunen hanteren de provincies de volgende '5 zekerheden van het spoor in Oost voor de reiziger':

1. Reizigers komen altijd en op tijd op de plaats van bestemming
2. Reizigers voelen zich veilig
3. Reizigers vinden hun treinreis prettig
4. Reizigers weten dat ze een duurzame keuze maken
5. Reizigers voelen zich gehoord

- De Concessie is unimodaal en omvat dus enkel Openbaar Vervoer per Trein;
- De Concessie past binnen het Toekomstbeeld OV 2040;
- Het elektrische Materieel van het type GTW-EMU dat in de huidige concessie Vechtdallijnen op de Treindienst Zwolle-Emmen wordt ingezet, wordt door de huidige concessiehouder ter overname aangeboden aan de Concessiehouder. De Concessiehouder is verplicht om dit Materieel over te nemen;
- Al het Materieel is voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet;
- Reizigers met een functiebeperking kunnen zelfstandig gebruik maken van de Trein;
- Op elke Trein op de Treindienst Emmen – Zwolle rijdt een Servicemedewerker mee;
- Eén overkoepelende huisstijl en branding in de vorm van *RRReis*;
- Geen dubbel basistarief tussen de Treinen en Bussen binnen de branding van *RRReis*;
- Op regionale treindiensten die op elkaar aansluiten geldt "single check-in / check-out";
- Vervoerbewijzen zijn verkrijgbaar op Stations zolang deze behoefte bestaat.

Ten slotte heeft de Concessieverlener zich geconformeerd aan het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.<sup>11</sup>

Een concrete uitwerking van bovenstaande uitgangspunten is opgenomen in de verschillende hoofdstukken van dit Programma van Eisen.

## **1.4 Uitgangspunten van de Railinfrastructuur**

Uitvoering van de Concessie vindt plaats op Railinfrastructuur van het Rijk. Beheer van deze Railinfrastructuur wordt uitgevoerd door ProRail. De in deze paragraaf genoemde bijlagen worden de komende tijd uitgewerkt door de Concessieverlener en ProRail. Uitgangspunten voor de Concessiehouder in relatie tot deze Railinfrastructuur zijn:

- De actuele Netverklaring van ProRail<sup>12</sup> en de door ProRail op haar Logistiek Portaal beschikbaar gestelde aanvullende technische informatie;
- Het aanbod van voorzieningen op de ProRail stations zoals opgenomen in bijlage C17.
- CRS Elektrificatie Almelo-Mariënborg- Hardenberg, zie bijlage C5;
- De tarieven voor openbare diensten zoals goedgekeurd door de ACM (zie bijlage C6 en C7).

ProRail realiseert de komende jaren geen aanpassingen aan de Railinfrastructuur op het traject Zwolle-Emmen. Dat wil zeggen dat de Concessiehouder op de Treindienst Zwolle-Emmen elektrische Treinen onder bovenleiding inzet.

<sup>11</sup> Het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 is te raadplegen via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/07/bijlage-bestuursakkoord-toegankelijkheid>.

<sup>12</sup> <https://www.prorail.nl/siteassets/homepage/samenwerken/vervoerders/documenten/netwerkverklaring-2025/netverklaring-2025---definitieve-versie-d.d.-8-december-2023.pdf>

De Concessieverlener is voornemens om in samenspraak met ProRail en het Rijk het traject Almelo-Mariënberg te laten elektrificeren. Uitgangspunt is dat de elektrificatie met ingang van de nieuwe Concessie is gerealiseerd. Daarnaast is het uitgangspunt dat de baanvaksnelheden op dit traject ongewijzigd blijven ten opzichte van de huidige infrastructuur. Mogelijk worden wel optimalisaties doorgevoerd in de vorm van het vervangen van 1:9 wissels door 1:15 wissels. Indien de elektrificatie van het traject Almelo-Mariënberg bij start van de Concessie onverhoopt niet is afgerond, zet de Concessiehouder Treinvervangend Vervoer in conform paragraaf 4.3 tot de elektrificatie gereed is.

## 1.5 Uitgangspunt van het Programma van Eisen

Uitgangspunt voor het Programma van Eisen is een 'ademende' Concessie die de Concessiehouder stimuleren om steeds zo goed mogelijk in de vervoerbehoefden van Reizigers te voorzien. Tijdens de coronapandemie is gebleken dat flexibiliteit belangrijk is, bijvoorbeeld als het gaat om het op- en afschalen van het OV-aanbod, de communicatie richting Reizigers en het beheer van Materieel. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder flexibel inspeelt op veranderingen. Door eisen waar mogelijk functioneel te omschrijven geeft de Concessieverlener de Concessiehouder de ruimte om ten minste de (vervoer)kwaliteit die de Concessieverlener beoogt te leveren en deze waar mogelijk te verbeteren. De Concessieverlener wil de Concessiehouder stimuleren om het Openbaar Vervoer op de Treindiensten verder te verbeteren en voor Reizigers aantrekkelijk te houden.

## 1.6 Status van het Programma van Eisen

In de Wet personenvervoer 2000 staat dat de Concessieverlener aan de Consumentenorganisaties (ROCOV's) advies vragen over de aan de Concessie te verbinden voorwaarden. Ook is de Concessieverlener verplicht om in gesprek te gaan met de aangrenzende concessieverleners en met ProRail.

Het ontwerp Programma van Eisen is voor advies aangeboden aan het ROCOV van Overijssel en het OV Consumentenplatform Groningen en Drenthe, en voor reactie aan ProRail en de aangrenzende concessieverleners. Ook andere partijen die zich betrokken voelen bij het Openbaar Vervoer, waaronder Gemeenten en marktpartijen, hebben de gelegenheid gekregen een reactie op het ontwerp Programma van Eisen te geven.

De Concessieverlener heeft de adviezen en reacties naar aanleiding van het ontwerp Programma van Eisen opgenomen in een Nota van Beantwoording. Hierin heeft de Concessieverlener aangegeven of en, zo ja, op welke wijze de adviezen en reacties in het Programma van Eisen zijn verwerkt.

## 1.7 Leeswijzer

Elk hoofdstuk, en in een enkel geval een paragraaf, start met een beknopte toelichting op het belang dat de Concessieverlener hecht aan het betreffende onderwerp en wat ze wil bereiken. In de tabellen is dit nader uitgewerkt in concrete eisen.

## 2. Scope Concessie Vechtdallijnen

De Concessie betreft het recht, maar ook de plicht om Openbaar Vervoer per Trein te verrichten op de in de Concessie opgenomen Treindiensten. Naast de beschrijving van deze Treindiensten, beschrijft dit hoofdstuk welke treindiensten de Concessiehouder op de trajecten moet gedogen. Alle vormen van vervoer die niet onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer per Trein vallen, waaronder Openbaar Vervoer per Bus anders dan Treinvervangend Vervoer, en Andere Mobiliteitsdiensten, behoren niet tot de Concessie.



11

Concessie	Lijnkleur en nummer	Traject	Stations – Kilometerpositie	Lengte
VDL	RE20 & RS20	Zwolle – Emmen	Emmen – 75,4 km Emmen Zuid – 70,1 km Nieuw Amsterdam – 66,3 km Dalen – 59,2 km Coevorden – 55,4 km Gramsbergen – 47,9 km Hardenberg – 42,3 km Mariënborg – 33,9 km Ommen – 23,1 km Dalven – 12,1 km Zwolle – 0,0 km	75,4 km
	RS21	Almelo – (Mariënborg) – Hardenberg	Almelo – 0,0 km Vriezenveen – 6,4 km Daarlerveen – 11,1 km Vroomshoop – 12,9 km Mariënborg – 18,9 km Hardenberg – 27,3 km	27,3 km

**Figuur 2.1:** Treindiensten behorend tot Concessie Vechtdallijnen

## 2.1 Afbakening Concessie

Begin- en einddatum Concessie	
<b>2.1.1</b>	De Concessie heeft een looptijd van 15 jaar.
<b>2.1.2</b>	De Concessie start per Dienstregeling 2029, ingaande 10 december 2028. De Concessie eindigt in december 2043 op de wijzigingsdatum van de dienstregeling van het Hoofdrailnet dan wel op een nader door de Concessieverlener te bepalen datum in december 2043.
<b>2.1.3</b>	De Concessieverlener heeft de eenzijdige bevoegdheid om het tijdvak waarvoor de Concessie is verleend eenmaal, onder gelijklopende voorwaarden, voor een periode van ten hoogste twee jaar te verlengen, indien aanbesteding van (een van) de opvolgende concessie(s) niet heeft geleid tot een concessieverlening.

Scope van de Concessie	
<b>2.1.4</b>	De Concessie Vechtdallijnen omvat het exclusieve recht om Openbaar Vervoer per Trein te verrichten: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Op de Treindienst(en) tussen de Stations Zwolle en Emmen met als tussenliggende Stations Dalfsen, Ommen, Mariënberg, Hardenberg, Gramsbergen, Coevorden, Dalen, Nieuw-Amsterdam en Emmen Zuid (het traject van de RE20 en RS20 zoals opgenomen in de Dienstregeling 2024);</li> <li>b. Op de Treindienst(en) tussen de Stations Almelo en Hardenberg met als tussenliggende Stations Vriezenveen, Daarlerveen, Vroomshoop en Mariënberg (het traject van de RSE21 zoals opgenomen in de Dienstregeling 2024).</li> </ol>
<b>2.1.5</b>	De Concessie omvat tevens het exclusieve recht om Openbaar Vervoer per Trein te verrichten in het volgende geval: Een eventuele toekomstige bediening van Stations in het verlengde van de in [artikel 2.1.4 en 2.1.6] <sup>13</sup> genoemde Treindiensten, al dan niet ter vervanging van treindiensten in andere concessies indien de Concessieverlener hierover afspraken maakt met de Concessiehouder en/of andere Concessiehouders.
<b>2.1.6</b>	De Concessiehouder is gerechtigd om Treinvervangend Vervoer uit te voeren, doch slechts indien dit expliciet is toegestaan op grond van het Programma van Eisen dan wel indien de Concessieverlener daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd [zie artikel 4.3.3].

Gedoogplicht	
<b>2.1.7</b>	De Concessiehouder gedooft de volgende vormen van openbaar vervoer, ook in geval van een wijziging van bedieningstijden en/of frequenties: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. openbaar vervoer per Trein tussen de Stations Emmen en Coevorden als onderdeel van de verbinding Emmen-Rheine;</li> <li>b. openbaar vervoer per Trein op andere treindiensten waarvoor Concessieverlener een concessie heeft verleend;</li> <li>c. openbaar vervoer per Trein dat wordt verricht door een spoorwegonderneming die op grond van artikel 19a van de Wet personenvervoer 2000 recht heeft op toegang tot de hoofdspoorweginfrastructuur ('open access');</li> <li>d. tijdelijk openbaar vervoer ter vervanging van het onder sub a., b., en c. genoemde openbaar vervoer per Trein.</li> </ol>

<sup>13</sup> Bij verwijzingen is in deze versie van het Programma van Eisen gebruik gemaakt van blokhaken, ten behoeve van eventuele aanpassingen in de definitieve versie.

## 2.2 Ontwikkelen

Ontwikkelrol	
<b>2.2.1</b>	De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking inclusief bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de Financiële bepalingen en zijn Inschrijving, verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer.
<b>2.2.2</b>	Vanuit zijn ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten en betreft hij deze bij de (door)ontwikkeling van de Concessie teneinde het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Stakeholders. Zie hiervoor ook [artikel 2.2.5 en artikel 2.2.9].
<b>2.2.3</b>	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie intensief samen met de Concessieverlener, ProRail, Gemeenten, Consumentenorganisaties, concessiehouders van aangrenzende concessies (Bus en Trein) en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.

Plancyclus	
<b>2.2.4</b>	<p>De Concessiehouder richt een continu ontwikkelproces in gebaseerd op de PDCA-cyclus dat gericht is op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operational excellence;</li> <li>• Customer excellence; en</li> <li>• Duurzame inzet van zijn medewerkers;</li> </ul> <p>en in het kader waarvan de Concessiehouder jaarlijks de plannen genoemd in [artikel 2.2.5] opstelt.</p>
<b>2.2.5</b>	<p>Jaarlijks stelt de Concessiehouder de volgende plannen op per Concessie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervoerplan (zie bijlage C3 (Procedure Vervoerplan));</li> <li>• Tarievenplan;</li> <li>• Marketingplan;</li> <li>• Jaarplan Sociale Veiligheid;</li> <li>• Concessiejaarplan.</li> </ul> <p>De Concessiehouder en de Concessieverlener bepalen samen of, en zo ja welke van, de bovenstaande plannen in één integraal plan worden opgenomen.</p>
<b>2.2.6</b>	De Concessiehouder biedt de plannen genoemd in [artikel 2.2.5] uiterlijk op de in bijlage C1 (Plancyclus) genoemde momenten ter vaststelling of ter toetsing aan de Concessieverlener aan. Dit geldt ook voor de plannen voor het eerste jaar van de Concessie die deel uitmaken van de Inschrijving.
<b>2.2.7</b>	<p>De Concessiehouder biedt jaarlijks vóór 1 augustus, voor het eerst voor 1 augustus 2028, het Concessiejaarplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter toetsing aan de Concessieverlener aan. De Concessiehouder gaat in het Concessiejaarplan in ieder geval in op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De bereikte resultaten in het lopende en voorgaande jaren, met in ieder geval aandacht voor de ontwikkeling in het gebruik van de Treindiensten in de Concessie (reizigersaantallen en -kilometers), de klanttevredenheid onder Reizigers, de Reizigersopbrengsten, de (effectiviteit van) marketingacties en servicemaatregelen en de uitvoeringskwaliteit in termen van Punctualiteit, Rituitval, klachten en Incidenten. In het Concessiejaarplan voor het Dienstregelingjaar 2029 kan onderdeel a. achterwege blijven;</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. De doelen voor het komende Dienstregelingjaar;</li> <li>c. Hoe hij het komende jaar de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling verder gaat verbeteren en op niveau gaat houden (met daarbij aandacht voor de bijsturing bij Evenementen en geplande spoorstremmingen);</li> <li>d. Voor welke marketingactiviteiten hij zijn marketingbudget gaat inzetten. Hierbij dient de Concessiehouder in de Financieel Economische Onderbouwing (ten minste uit te gaan van de volgende bedragen (prijspeil 2024) per kalenderjaar:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• €100.000,- voor 2028</li> <li>• €200.000,- voor 2029</li> <li>• €160.000,- voor 2030 t/m 2043;</li> </ul> </li> <li>e. De voortgang op Social Return on Investment (SROI);</li> <li>f. Een doorkijk voor de daaropvolgende jaren voor wat betreft de aspecten in sub b. t/m e;</li> <li>g. De mogelijke risico's die hij voorziet bij de uitvoering van het Concessiejaarplan en hoe hij deze gaat beheersen, en</li> <li>h. De samenhang van het Concessiejaarplan met het Vervoerplan, Tarievenplan en Jaarplan Sociale Veiligheid.</li> </ul>
<p><b>2.2.8</b></p>	<p>In het Concessiejaarplan voor het laatste Dienstregelingjaar van de respectievelijke Concessie gaat de Concessiehouder ook in op de doorontwikkeling van de Concessie na afloop van de Concessie, bijvoorbeeld als het gaat om de inzet van communicatiekanalen, de continuïteit van dienstverlening aan Reizigers en een zorgvuldige overdracht naar de opvolgende concessiehouder. De medewerking aan een zorgvuldige overdracht naar de opvolgende concessiehouder heeft in ieder geval betrekking op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tijdig inzicht geven in de onderhoudsstaat van het over te dragen Materieel en kwalificaties van het over te nemen Personeel;</li> <li>• mogelijkheid bieden voor (nieuw) Personeel, met name machinisten, om wegbekendheid en ervaring op te doen;</li> <li>• gelegenheid bieden voor een proefbedrijf.</li> </ul> <p>De Concessiehouder stemt de inhoud van dit Concessiejaarplan af met de opvolgende concessiehouder, voor zover op dat moment de opvolgende concessiehouder (al) bekend is.</p>
<p><b>2.2.9</b></p>	<p>De Concessiehouder betreft bij het opstellen van in artikel 2.2.5 genoemde plannen relevante Stakeholders als Gemeenten en de ROCOV's. Bij de voorbereiding en het opstellen van deze plannen houdt de Concessiehouder rekening met de tijd die nodig is om andere Stakeholders op zorgvuldige wijze bij de planvorming te betrekken. De Concessiehouder stemt zijn planning voor het opstellen van de plannen vooraf met de Concessieverlener af.</p>

## 2.3 Herijkingen

Herijkingen	
<p><b>2.3.1</b></p>	<p>De Concessieverlener kan gedurende de concessie het initiatief nemen tot Herijking van (een van) de Concessie. De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan Herijkingen, waarbij de Concessieverlener nagaat in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de (al dan niet gewijzigde) provinciale doelstellingen.</p>
<p><b>2.3.2</b></p>	<p>In het kader van een Herijking beoordeelt de Concessieverlener in ieder geval de volgende zaken:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. De ontwikkeling in de klanttevredenheid (OV-klantenbarometer of een opvolger hiervan), het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers) en de Reizigersopbrengsten per Treindienst en per productformule;</li> <li>b. De uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen in het Programma van Eisen;</li> <li>c. De wijze van samenwerking met Stakeholders, in het bijzonder met concessiehouders van aangrenzende concessies, de Consumentenorganisaties, Gemeenten en ProRail;</li> <li>d. De realisatie door de Concessiehouder van de in het kader van zijn Inschrijving opgestelde plannen aangeboden doelen en maatregelen;</li> <li>e. De kwartaalrapportages en jaarlijks op te leveren plannen als het Concessiejaarplan, het Vervoerplan, het Tarievenplan, Marketingplan en het Jaarplan Sociale Veiligheid als genoemd in [artikel 2.2.5];</li> <li>f. De capaciteit en prestaties van het Materieel, zoals genoemd in [hoofdstuk 5];</li> <li>g. De invloed van externe ontwikkelingen op de realisatie van de Kernprestatieindicatoren (KPI's) zoals genoemd in [artikel 12.2.2] en eventuele suggesties voor bijstelling van de KPI's;</li> <li>h. De effectiviteit van de Boeteregeling.</li> </ul>
<p><b>2.3.3</b></p>	<p>Bij een Overmachtssituatie met substantiële (financiële) gevolgen dienen ten minste de volgende stappen te worden doorlopen (zie ook artikel 11 in Bijlage A (Concept Concessiebeschikking)):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Beoordeling door Concessieverlener of sprake is van een Overmachtssituatie met substantiële (financiële) gevolgen.</li> <li>b. In overleg tussen Concessieverlener en Concessiehouder bepalen van de gevolgen van de Overmachtssituatie voor het aantal reizigers, opbrengsten, kosten, KPI's, sociale veiligheid, het benodigde aantal railvoertuigen en de te beheren railinfrastructuur.</li> <li>c. Bereiken van overeenstemming tussen Concessieverlener en Concessiehouder over de gevolgen van de Overmachtssituatie voor de afspraken zoals vastgelegd in de concessie.</li> </ul> <p>Wanneer Concessieverlener en Concessiehouder geen overeenstemming bereiken over de uitkomst van één of meerdere van bovenstaande stappen, treedt een escalatiemechanisme in werking dat eruit bestaat dat Concessieverlener en Concessiehouder gezamenlijk opdracht geven aan een onafhankelijk deskundige om met een bindend advies te komen ten aanzien van de punten waarover geen overeenstemming bestaat. De kosten van de onafhankelijk deskundige worden gelijkmatig verdeeld tussen Concessieverlener en Concessiehouder. Indien het bindend advies (mede) een verhoging van het exploitatiebudget inhoudt, zal de Concessieverlener zich inspannen instemming van Provinciale Staten te verkrijgen met een dergelijke verhoging van het exploitatiebudget. Het bindend advies zal altijd een alternatief voor verhoging van het exploitatiebudget moeten bieden voor het geval Provinciale Staten niet instemt met een dergelijke verhoging.</p>
<p><b>2.3.4</b></p>	<p>Op basis van de uitkomsten van een Herijking kan de Concessieverlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen en bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande afspraken (alsnog) af te dwingen conform het Protocol Sturing (bijlage C2).</p>

## 3. Vervoerkundige randvoorwaarden

### 3.1 Opbouw Treindiensten

De Treindiensten Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg hebben zowel een regionale als een bovenregionale functie. Binnen het regionale vervoer horen zij tot het dragende net in de betreffende gebieden (Kernnet OV in Overijssel en het basisnetwerk in Drenthe). Deze Treindiensten worden aangevuld met buslijnen die niet concurreren met de Treindiensten, maar met name dienen als voor- en natransport voor de Treindiensten (=visgraatmodel). Goede aansluitingen van de buslijnen op de Treindiensten in de Concessie en vice versa zijn daarom van groot belang. Tegelijkertijd hebben de Treindiensten in de Concessie een bovenregionale functie als aanvoerlijnen voor het Hoofdrailnet. De knooppunten Zwolle en Almelo bieden belangrijke aansluitmogelijkheden voor reizigers naar de regio's Stedendriehoek, Zwolle/Kampen, Twente, de Randstad en Duitsland. Goede aansluitingen op het Hoofdrailnet op deze knooppunten zijn daarom eveneens van groot belang.

Door een aantal ontwikkelingen en strategieën, zoals de mobiliteitstransitie en de verstedelijkingsopgave van o.a. de regio Zwolle, zullen de Treindiensten in de Concessie in de toekomst een nog sterkere rol binnen de mobiliteit van de betrokken regio's gaan vervullen. Op de Treindienst Zwolle-Emmen zijn in de huidige dienstregeling knelpunten ontstaan, in het bijzonder de zitplaatscapaciteit in de spits tussen Hardenberg en Zwolle. De Concessiehouder moet rekening houden dat door verdere groei in het aantal Reizigers deze knelpunten extra capaciteit boven op de huidige dienstregeling vergen. Aanleiding daarvoor zijn een aantal demografische trends die naar verwachting tot een verdere toename van het aantal Reizigers leiden:

- Door de geplande woningbouw die in de betrokken regio's voornamelijk geconcentreerd wordt in de steden met stations zal het potentiële aantal reizigers toenemen (zie paragraaf 1.2);
- De toename en verplaatsing van werkgelegenheid in alle betrokken regio's leidt tot een grotere vervoerbehoefte;
- De brede trend om het openbaar vervoer beleidsmatig prioriteit te geven ten opzichte van de auto (bv. Betalen naar Gebruik, extra brandstofbelastingen etc.).

Naast deze demografische en economische ontwikkelingen is de Concessieverlener van plan om een verdere toename van het aantal reizigers op deze Treindiensten in de Concessie te stimuleren door middel van extra maatregelen zoals:

- Vanuit de Concessieverlener bestaat de ambitie om het aantal mensen dat met het Openbaar Vervoer reist, te verhogen. Onderdeel hiervan is het doel om combinatieritten (trein + bus, trein + fiets en trein + deelfervoer) aantrekkelijker te maken ten opzichte van de auto en hierdoor een modal shift ten voordele van het Openbaar Vervoer te bewerkstelligen. De Concessiehouder zal rekening moeten houden met een toename van het aantal Reizigers door maatregelen in het kader van dit beleid.
- Er bestaat de ambitie om in de toekomst nieuwe Treindiensten te laten rijden die deels gebruik zullen maken van of betrekking hebben op de in deze Concessie uitgevraagde Treindiensten. Het gaat hierbij om de verbinding Zwolle-Twente-Münster (Duitsland), de verlenging van de Duitse treindienst Bad Bentheim-Neuenhaus naar Coevorden en Emmen en het project Nedersaksenlijn, waarmee in de laatste ontwikkelingsstap het doortrekken van de Treindienst Almelo-Hardenberg naar Emmen, Stadskanaal en Groningen wordt voorzien.

De Concessiehouder werkt mee aan de realisatie van deze treindiensten en past de exploitatie van de Treindiensten aan, aan de mogelijke wensen die gepaard gaan met de introductie van deze nieuwe spoorverbindingen.

### 3.2 Dienstregeling

Voor de Treindienst stelt de Concessieverlener eisen ten aanzien van bedieningsperioden en frequenties (zie tabellen 1-2 in dit hoofdstuk). De tabel bevatten voor elk tijdvenster het minimum aantal vertrekmomenten vanaf elk Station. De geëiste vertrekmomenten binnen genoemde tijdvensters gelden voor zowel de heen- als de terugrichting van een Treindienst.

Bij de Aanbesteding van de Concessie daagt de Concessieverlener Geïnteresseerden uit om, uitgaande van de beschikbare Exploitatiesubsidie, de beschikbare infrastructuur, de bedieningstijden en frequenties verder op de vervoerbehoefden van Reizigers af te stemmen en zo veel mogelijk extra's aan te bieden boven op de eisen. Dergelijke wensen worden in het Beschrijvend Document verder uitgewerkt.

#### A) Voorzieningenniveau Treindienst Zwolle-Emmen (RS20/RE20)

**Tabel 1:** Eisen aan de bedieningsperioden en frequenties voor de Treindienst Zwolle-Emmen (RS20/RE20) per uur per richting

Tijdvenster uur		Minimum aantal vertrekken			Tijdvenster uur		Minimum aantal vertrekken		
Van	Tot en met	Werkdag	Zaterdag	Zondag	Van	Tot en met	Werkdag	Zaterdag	Zondag
06:00	06:59	2*	0	0	16:00	16:59	2	2	2
07:00	07:59	2	1	1	17:00	17:59	2	2	2
08:00	08:59	2	2	1	18:00	18:59	2	2	2
09:00	09:59	2	2	2	19:00	19:59	2	2	2
10:00	10:59	2	2	2	20:00	20:59	2	2	2
11:00	11:59	2	2	2	21:00	21:59	2	2	2
12:00	12:59	2	2	2	22:00	22:59	2	2	2*
13:00	13:59	2	2	2	23:00	23:59	2*	2	1*
14:00	14:59	2	2	2	00:00	00:59	1	1	0
15:00	15:59	2	2	2	01:00	01:59	0	0	0

\*Voor deze tijdsvenssters geldt in de Dienstregeling 2024 een lager Voorzieningenniveau.

#### Eisen Treindienst Zwolle-Emmen (RS20/RE20)

<b>3.2.1</b>	Dit onderdeel van het Programma van Eisen [artikel 3.2.1 t/m artikel 3.2.9] heeft betrekking op de exploitatie van de Treindienst Zwolle-Emmen (RS20/RE20).
<b>3.2.2</b>	Indien Dienstregeling 2024 een lager Voorzieningenniveau kent dan in tabel 1 is geëist, geldt het Voorzieningenniveau 2024 in Bijlage H als minimum Voorzieningenniveau.
<b>3.2.3</b>	De Concessiehouder biedt tevens extra Ritten ten minste in de spits die stoppen op de Stations Zwolle, Dalfsen, Ommen, Hardenberg en Coevorden. Het is de Concessiehouder toegestaan om deze ritten ook op andere Stations van de Treindienst te laten stoppen. In de spits is de minimum frequentie 2x per uur per richting boven op de minimumeisen voor Stoptrein (RS20) en Sneltrain (RE20). De spitsstijden zijn voor de Treindienst Zwolle-Emmen gedefinieerd als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>ochtendspits: 7:00-8:30 uur in de richting van Emmen oftewel Coevorden naar Zwolle. Dit betekent dat de eerste Rit voor 7:00 uur moet vertrekken vanuit Emmen oftewel Coevorden, en de laatste Rit niet voor 8:30 uur mag vertrekken vanuit Emmen oftewel Coevorden.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• middagspits: 14:30-17:30 uur in de richting van Zwolle naar Emmen oftewel Coevorden. Dit betekent dat de eerste Rit voor 14:30 uur moet vertrekken vanuit Zwolle, en de laatste Rit niet voor 17:30 uur mag vertrekken vanuit Zwolle.</li> </ul>
<b>3.2.4</b>	De extra Ritten rijden in de ochtendspits (zie [artikel 3.2.3]) op zijn minst 3x per werkdag vanuit Emmen door naar Zwolle, en in de middagspits (zie [artikel 3.2.3]) ten minste 3x per werkdag vanuit Zwolle door naar Emmen.
<b>3.2.5</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat <ul style="list-style-type: none"> <li>• De eerste Rit op een werkdag in de richting van Zwolle uiterlijk om 6.00 uur op alle Stations van de Treindienst vertrekt; en</li> <li>• De eerste Rit op een Zondag in de richting van Zwolle uiterlijk voor 7.30 uur vertrekt op alle Stations van de Treindienst; en</li> <li>• De laatste Rit op een Zaterdag in de richting van Emmen niet voor 1.00 uur aankomt op alle Stations van de Treindienst.</li> </ul>
<b>3.2.6</b>	De Dienstregeling heeft logische Venstertijden en zo veel mogelijk vaste Patroontijden.
<b>3.2.7</b>	De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op reële rij- en halteringstijden en benut daarbij de toegelaten maximumsnelheden van het baanvak zo goed mogelijk.
<b>3.2.8</b>	De Concessiehouder spant zich maximaal in om – in overleg met in ieder geval de concessiehouder van het Hoofdrailnet, ProRail en andere concessiehouders – in de Dienstregeling de volgende Aansluitingen op te nemen en houdt hierbij rekening met de voor de Aansluiting benodigde looptijden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluitingen op de intercitytreinen van en naar Amersfoort, Almere, Deventer, Groningen en Leeuwarden, alsmede op de Treinen van en naar Kampen en Enschede, op Station Zwolle;</li> <li>• Aansluitingen op de treinen van en naar Duitsland in beide richtingen, op Station Coevorden;</li> <li>• De wijze waarop aansluitingen worden gegarandeerd.</li> </ul> <p>Daarnaast maakt de Concessiehouder afspraken met de concessiehouder(s) die de, onder de bevoegdheid van de provincies Overijssel en het OV-bureau Groningen Drenthe uitgegeven, busconcessie(s) exploiteren afspraken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De afstemming tussen de Trein- en (buurt)busdiensten;</li> <li>• De wijze waarop aansluitingen worden gegarandeerd.</li> </ul>
<b>3.2.9</b>	De Concessiehouder laat de Dienstregeling door ProRail toetsen op stabiliteit en uitvoerbaarheid. De Inschrijver neemt het advies van ProRail voor de Dienstregeling op in zijn Inschrijving.

B) Voorzieningenniveau Treindienst RS21 Almelo – Hardenberg

**Tabel 2:** Eisen aan de bedieningsperioden en frequenties voor de Treindienst RS21 Almelo – Hardenberg per uur per richting

Tijdvenster uur		Minimum aantal vertrekken			Tijdvenster uur		Minimum aantal vertrekken		
Van	Tot en met	Werkdag	Zaterdag	Zondag	Van	Tot en met	Werkdag	Zaterdag	Zondag
06:00	06:59	1	0	0	16:00	16:59	2	2	1
07:00	07:59	2	1*	1*	17:00	17:59	2	2	1
08:00	08:59	2	1	1*	18:00	18:59	2	1	1
09:00	09:59	1	1	1	19:00	19:59	1	1	1
10:00	10:59	1	1	1	20:00	20:59	1	1	1
11:00	11:59	1	1	1	21:00	21:59	1	1	1
12:00	12:59	1	1	1	22:00	22:59	1	1	1
13:00	13:59	2	1	1	23:00	23:59	1	1	1
14:00	14:59	2	2	1	00:00	00:59	0	0	0
15:00	15:59	2	2	1	01:00	01:59	0	0	0

\*Voor deze tijdsvensters geldt in de Dienstregeling 2024 een lager Voorzieningenniveau.

**Eisen RS21 Almelo – Hardenberg**

<b>3.2.10</b>	Dit onderdeel van het Programma van Eisen [artikel 3.2.10 t/m artikel 3.2.19) heeft betrekking op de exploitatie van de Treindienst Almelo – Hardenberg (RS21).
<b>3.2.11</b>	De Treindienst bedient alle in [artikel 2.1.4. lid b] genoemde Stations.
<b>3.2.12</b>	Indien Dienstregeling 2024 een lager Voorzieningenniveau kent dan in tabel 2 is geëist, geldt het Voorzieningenniveau 2024 in Bijlage H als minimum Voorzieningenniveau.
<b>3.2.13</b>	Het is de Concessiehouder toegestaan om na toestemming van de Provincie de Treindienst tussen Hardenberg en Almelo te verlengen naar Coevorden en/of Emmen, mits (de beschikbaarheid van) de Railinfrastructuur dit toelaat. De minimumeisen blijven echter ook in dit geval bestaan voor het hele traject tussen Almelo en Hardenberg.
<b>3.2.14</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat <ul style="list-style-type: none"> <li>• De eerste Rit op een werkdag in de richting van Almelo uiterlijk om 6.30 uur op alle Stations van de Treindienst vanaf Mariëberg tot Almelo vertrekt; en</li> <li>• De eerste Rit op een Zaterdag in beide richtingen uiterlijk om 8.30 uur op alle Stations van de Treindienst vertrekt;</li> <li>• De eerste Rit op een Zondag in beide richtingen uiterlijk om 8.30 uur op alle Stations van de Treindienst vertrekt;</li> <li>• De laatste Rit in de richting van Hardenberg niet voor 0.00 uur aankomt op het Eindpunt.</li> </ul>
<b>3.2.15</b>	Het is de Concessiehouder toegestaan om extra Ritten toe te voegen bovenop deze minimumeisen die al dan niet op alle in [artikel 2.1.4. lid b] genoemde Stations stoppen.
<b>3.2.16</b>	De Dienstregeling heeft vaste Patroontijden en logische venstertijden.
<b>3.2.17</b>	De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op reële rij- en halteringstijden en benut daarbij de toegelaten maximumsnelheden van het baanvak zo goed mogelijk.
<b>3.2.18</b>	De Concessiehouder spant zich maximaal in om – in overleg met in ieder geval de concessiehouder van het Hoofdrailnet, ProRail en andere concessiehouders – in de Dienstregeling de volgende Aansluitingen op te nemen:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluitingen op de Treinen van en naar Zwolle en Emmen op Station Mariëberg of Hardenberg;</li> <li>• Aansluitingen op de Treinen van en naar Deventer en Enschede op Station Almelo;</li> <li>• De Concessiehouder houdt hierbij rekening met de voor de Aansluiting benodigde looptijden en de wijze waarop aansluitingen worden gegarandeerd.</li> </ul> <p>Daarnaast maakt de Concessiehouder afspraken met de concessiehouder(s) die de, onder de bevoegdheid van de provincie Overijssel uitgegeven, busconcessie(s) exploiteren afspraken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De afstemming tussen de Trein- en (buurt)busdiensten;</li> <li>• De wijze waarop aansluitingen worden gegarandeerd.</li> </ul>
<b>3.2.19</b>	De Concessiehouder laat de Dienstregeling door ProRail toetsen op stabiliteit en uitvoerbaarheid. De Inschrijver neemt het advies van ProRail voor de Dienstregeling op in zijn Inschrijving.

### 3.3 Dagen met afwijkende Dienstregeling

Dagen met afwijkende Dienstregeling	
<b>3.3.1</b>	Op Koningsdag, Hemelvaartsdag en Bevrijdingsdag biedt de Concessiehouder minimaal de Dienstregeling die geldt op een zaterdag, waarbij een op de te verwachten vervoervraag aangepaste capaciteit wordt geboden.
<b>3.3.2</b>	Op officiële Feestdagen die niet zijn opgenomen in [artikel 3.3.1], biedt de Concessiehouder minimaal de Dienstregeling die geldt op een zondag.
<b>3.3.3</b>	Op oudejaarsavond is het toegestaan om de Treindienst vanaf 20.00 uur af te bouwen. Van beide Beginpunten vertrekt in beide richtingen na 20.00 uur nog minimaal een Rit die het gehele traject aflegt.
<b>3.3.4</b>	Tijdens schoolvakanties van het voortgezet onderwijs in de regio Noord is het toegestaan om Ritten op de Treindiensten die boven het halfuurpatroon worden ingelegd, te laten vervallen, mits alle Reizigers een Zitplaats kunnen vinden.

### 3.4 Vervoerplanprocedure

Vervoerplanprocedure	
<b>3.4.1</b>	De Concessiehouder dient jaarlijks voor 1 augustus het definitieve Vervoerplan bij de Concessieverlener in.
<b>3.4.2</b>	Het Vervoerplan omvat ten minste per Treindienst:
<b>a</b>	een voorstel voor de Dienstregeling;
<b>b</b>	een planning van de in te zetten Treinstellen en bijbehorende Zitplaatscapaciteit per Rit;
<b>c</b>	een advies van het ROCOV Overijssel en het OV Consumentenplatform Groningen en Drenthe m.b.t. het concept Vervoerplan en de wijze waarop de Concessiehouder het advies heeft verwerkt in het Vervoerplan;
<b>d</b>	op basis van de in bepaling 3.4.3 genoemde aanvraag, een bevestiging van ProRail dat voldoende capaciteit beschikbaar is om de voorgestelde Dienstregeling uit te voeren. Indien deze nog niet beschikbaar is, is de Concessiehouder verplicht om deze op de dag van ontvangst alsnog achteraf in te dienen;
<b>e</b>	het aantal Dienstregelings- en Treinstelkilometers op jaarbasis dat met de uitvoering van het Vervoerplan gemoeid is;
<b>f</b>	een prognose van de omvang van de Subsidie Gebruiksvergoeding die met dit Vervoerplan gemoeid is;
<b>g</b>	een prognose van het aantal instappers per Station per Rit, het aantal reizigerskilometers en de Reizigersopbrengsten.

<b>3.4.3</b>	De Concessiehouder vraagt bij ProRail jaarlijks tijdig, maar uiterlijk voor de deadline zoals genoemd in de Netverklaring, de benodigde capaciteit aan om de Dienstregeling uit te voeren.
<b>3.4.4</b>	De Concessieverlener toetst het Vervoerplan aan de bepalingen in het Beschrijvend Document, de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen en de Inschrijving van de Concessiehouder.

### 3.5 Procedure tussentijdse dienstregelingswijzigingen

Procedure tussentijdse dienstregelingswijzigingen	
<b>3.5.1</b>	De Concessiehouder kan, in aanvulling op het jaarlijkse Vervoerplan, tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling aan de Concessieverlener voorstellen indien daar op basis van gewijzigde inzichten, beschikbare capaciteit, aansluitingen, rijtijden en/of bezetting van de Treinen of op basis van gerealiseerde infrastructurele maatregelen of aanpassingen van aansluitende treindiensten aanleiding toe is.
<b>3.5.2</b>	De Concessieverlener beoordeelt de voorgestelde wijzigingen in de Dienstregeling in het Concessiebeheerteam.
<b>3.5.3</b>	De Concessiehouder spant zich, bij de voorbereidingen voor iedere nieuwe Dienstregeling, maximaal in om – in overleg met in ieder geval de concessiehouder van het Hoofdrailnet – de kwaliteit van de Dienstregeling op het hoogst haalbare niveau te krijgen.
<b>3.5.4</b>	De Concessiehouder neemt het initiatief om te komen tot het vaststellen van de gewijzigde Dienstregeling en doorloopt hiervoor het volgende proces: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Concessiebeheerteam en Concessiehouder komen tot overeenstemming over de voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling. De Concessiehouder brengt vervolgens de voorgenomen Dienstregeling “in procedure”;</li> <li>b. De Concessiehouder vraagt capaciteit aan bij ProRail;</li> <li>c. De Concessiehouder legt de voorgenomen wijziging ter advies voor aan de Consumentenorganisaties.</li> </ol>
<b>3.5.5</b>	In overleg met betrokken partijen doet de Concessiehouder vervolgens (door het indienen van het definitieve Vervoerplan) formeel een voorstel tot wijziging van de Dienstregeling bij de Concessieverlener. De Concessieverlener neemt bij zijn beslissing mede in overweging de beschikbare budgetten en de gevolgen voor de hoogte van de aan de Concessiehouder te betalen Exploitatiesubsidie, de Reizigersopbrengsten en de Subsidie Gebruiksvergoeding.
<b>3.5.6</b>	De Concessiehouder stelt, na vaststelling van het Vervoerplan door Concessieverlener(s), de aan te brengen wijziging van de Dienstregeling schriftelijk vast.
<b>3.5.7</b>	De Concessiehouder draagt ten slotte zorg voor adequate bekendmaking en het beschikbaar stellen van de Dienstregeling (en van eventuele wijzigingen daarin) aan de Reizigers.

## 4. Uitvoeringskwaliteit

Voor Reizigers is een reis met het Openbaar Vervoer doorgaans 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. De Concessieverlener verwacht daarom continu aandacht voor de uitvoeringskwaliteit en verbetering daarvan waar nodig.

Betrouwbaar Openbaar Vervoer uit zich in een punctueel uitgevoerde Dienstregeling met zo weinig mogelijk Rituitval. Samen met voldoende (zit)plaatsen in de Trein en een goede dienstverlening bij bijzondere omstandigheden geeft het Reizigers zekerheid dat zij altijd op een comfortabele manier kunnen reizen.

Deze uitgangspunten vormen het vertrekpunt voor de eisen die de Concessieverlener stelt aan vervoergarantie, Rituitval en Punctualiteit. De normen die de Concessieverlener daarbij hanteert zijn afgeleid uit de prestaties in de huidige concessie.

### 4.1 Vervoergarantie en zitplaatskans

Vervoergarantie en zitplaatskans	
<b>4.1.1</b>	De Concessiehouder vervoert, binnen de vervoervoorwaarden, iedereen die zich op de Stations bevindt en met de desbetreffende Rit wil reizen.
<b>4.1.2</b>	De vervoerplicht is niet van toepassing op: <ol style="list-style-type: none"> <li>Mensen die, ondanks de toegankelijkheidseisen waaraan het Materieel voldoet, niet in staat zijn om de Trein zelfstandig, met hulp van de Servicemedewerker op de Trein of met zelf geregelde hulp te betreden en te verlaten.</li> <li>Mensen die gebruikmaken van een rolstoel die niet voldoet aan de afmetingen conform Aanhangsel M van Verordening (EU) Nr. 1300/2014 (of de opvolger daarvan).</li> <li>Mensen die een scootmobiel van langer dan 1,50 meter mee willen nemen.</li> <li>Mensen die niet beschikken over een geldig Vervoerbewijs.</li> <li>Mensen die (bijvoorbeeld door dronkenschap of drugsgebruik) de uitvoering van de Dienstregeling hinderen of andere Reizigers lastigvallen.</li> <li>Mensen die zich verbaal agressief uiten, gebruikmaken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een andere Reiziger en/of het Personeel, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade.</li> <li>Situaties waarin de Concessieverlener een ontheffing verleent om af te wijken van de vervoerplicht.</li> </ol>
<b>4.1.3</b>	De door de Concessiehouder in z'n Inschrijving aangeboden Treincapaciteit is dusdanig dat gedurende de ochtendspits ten hoogste 20% van de Reizigers niet direct een Zitplaats kan vinden en deze Reizigers niet langer dan 10 minuten hoeven staan. Buiten de ochtendspits moet elke Reiziger direct een Zitplaats kunnen vinden. De ochtendspits is in dit lid gedefinieerd als de periode tussen 7:30 en 8:45 uur.
<b>4.1.4</b>	De Concessiehouder is verplicht de aangeboden beschikbare Treincapaciteit (bakinzet) zo optimaal mogelijk in te zetten op de (voorzien)vervoersvraag. Dit geldt in ieder geval voor alle speciale, terugkerende of structurele Evenementen zoals festivals, voetbalwedstrijden, etc., maar ook bij stremmingen en/of werkzaamheden elders in het netwerk. De Concessiehouder dient maatregelen te treffen om de veiligheid van passagiers te waarborgen (ook bij kleine evenementen).

<b>4.1.5</b>	Klapstoelen tellen bij de bepaling van het aantal Zitplaatsen ten behoeve van de zitplaatscapaciteit voor 50% mee, naar beneden afgerond op hele getallen. Klapstoelen tellen in de daluren niet mee.
<b>4.1.6</b>	De Concessiehouder biedt voldoende ruimte om te kunnen voorzien in de vraag naar het vervoer van bagage, kinderwagens, buggy's, rolstoelen, scootmobielen, rollators, fietsen, et cetera.

## 4.2 Punctualiteit en aansluitingen

Punctualiteit en aansluitingen	
<b>4.2.1</b>	<p>De Concessiehouder spant zich maximaal in om Treinen op tijd te laten vertrekken en te laten arriveren. De Concessieverlener hanteert hierbij de volgende normen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Een Trein mag nooit eerder van het Station vertrekken dan de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd op het betreffende Station;</li> <li>De aankomstpunctualiteit, gedefinieerd als niet later aan te komen dan 2:59 minuten na de in de Dienstregeling vermelde aankomsttijd, is in enige maand ten opzichte van het totaal aantal ritten van die maand niet lager dan de percentages zoals opgenomen in tabel 3 op de betreffende treindienst op de Stations waar Aansluitingen worden geboden (Hardenberg, Mariëberg, Coevorden en de Eindpunten) ongeacht er sprake is van verwijtbaarheid;</li> </ol> <p>Concessieverlener stelt op basis van het ProRaildashboard vast of de Concessiehouder voldoet aan de normen waarbij uitzondering verleend kan worden indien Concessiehouder door onderhoudswerkzaamheden van ProRail niet kan voldoen aan de punctualiteitseisen.</p>

**Tabel 3: Punctualiteitseisen per treindienst per maand**

Maand	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Zwolle-Emmen en Emmen-Zwolle</b>												
<b>8000 Sprinter</b>	93,0 %	93,5 %	94,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	94,0 %	93,0 %	93,0 %
<b>3800 Snelrein</b>	93,0 %	93,5 %	94,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	94,0 %	93,0 %	93,0 %
<b>Zwolle-Coevorden en Coevorden-Zwolle</b>												
<b>13800 Spitstrein</b>	94,0 %	94,5 %	95,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	95,0 %	94,0 %	94,0 %
<b>Almelo-Hardenberg en Hardenberg-Almelo</b>												
<b>31000 Sprinter</b>	96,0 %	96,5 %	97,0 %	97,5 %	97,5 %	97,5 %	97,5 %	97,5 %	95,0 %	97,0 %	96,0 %	96,0 %

## 4.3 Rituitval en vervangend vervoer

Rituitval	
<b>4.3.1</b>	De Concessiehouder lost (ong geplande) stremming en uitval van Ritten binnen zijn invloedssfeer zo snel mogelijk op en spant zich maximaal in om (ong geplande) stremming buiten zijn invloedssfeer op te (laten) lossen.
<b>4.3.2</b>	<p>Het percentage Rituitval is in enige maand ten opzichte van het totaal aantal ritten van die maand niet hoger dan de percentages zoals opgenomen in tabel 4 voor de betreffende Treindienst ongeacht er sprake is van verwijtbaarheid.</p> <p>Concessieverlener stelt op basis van het ProRaildashboard vast of de Concessiehouder voldoet aan de normen waarbij uitzondering verleend kan worden</p>

	indien Concessiehouder door onderhoudswerkzaamheden van ProRail niet kan voldoen aan de maximale rituitval.
--	---

**Tabel 4:** Maximale rituitval per treindienst per maand

Maand	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Zwolle-Emmen en Emmen-Zwolle</b>												
<b>8000 Sprinter</b>	1,5%	1,5%	1,3%	1,0%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	1,0%	1,3%	1,5%	1,5%
<b>3800 Snelrein</b>	1,5%	1,5%	1,3%	1,0%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	1,0%	1,3%	1,5%	1,5%
<b>Zwolle-Coevorden en Coevorden-Zwolle</b>												
<b>13800 Spitstrein</b>	3,0%	2,5%	2,0%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	2,0%	2,5%	3,0%
<b>Almelo-Hardenberg en Hardenberg-Almelo</b>												
<b>31000 Sprinter</b>	3,0%	2,5%	2,0%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	2,0%	2,5%	3,0%

<b>Vervangend vervoer</b>	
<b>4.3.3</b>	<p>In het geval van te voorziene Rituitval op de Treindienst, bijvoorbeeld bij geplande werkzaamheden aan de Railinfrastructuur<sup>14</sup>, biedt de Concessiehouder Treinvervangend Vervoer conform de Geldende Dienstregeling dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dezelfde Stations aandoet als de Treindienst. Aanvullend daarop mag de Concessiehouder extra sneldiensten aanbieden die niet alle Stations aandoen;</li> <li>op de buitenkant van het Materieel het treindienstnummer en de bestemming toont;</li> <li>met minimaal dezelfde frequentie rijdt als de Treindienst;</li> <li>voldoende capaciteit biedt om alle Reizigers te vervoeren die met het Treinvervangend Vervoer willen reizen, alsmede hun eventuele bagage, uitgezonderd fietsen;</li> <li>uitgevoerd wordt met Bussen / auto's die qua milieuprestaties ten minste voldoen aan de Euro-VI / Euro-6 norm;</li> <li>zodanig uitgevoerd wordt dat Reizigers met een functiebeperking ook vervoerd kunnen worden, eventueel met een aparte Bus of auto.</li> <li>zodanig uitgevoerd wordt dat Reizigers direct bij of in de Bussen in- en uitchecken, zodat Reizigers niet voorafgaand en na afloop van de Rit naar het treinperron hoeven te lopen om in- en uit te checken;</li> <li>zodanig bekend wordt gemaakt dat Reizigers op de hoogte zijn van het Treinvervangend Vervoer, waaronder waar de Bussen staan en wat de bestemmingen zijn. Deze informatie stelt de Concessiehouder ook beschikbaar aan landelijke reisplanners;</li> <li>uitgevoerd wordt door chauffeurs die bekend zijn met de te rijden routes.</li> <li>vanaf het stationsplein van de betreffende Stations vervoert;</li> </ol>
<b>4.3.4</b>	<p>Indien als gevolg van een verstoring, onvoorziene Rituitval of andere oorzaak de uitvoering van de Geldende Dienstregeling op de Treindienst gedurende meer dan een uur niet mogelijk is, verzorgt de Concessiehouder de Geldende Dienstregeling tijdelijk anders dan per Trein. Dit Treinvervangend Vervoer is zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één uur na het bekend worden van deze verstoring voor Reizigers beschikbaar en voldoet aan het bepaalde in [artikel 4.3.3].</p>
<b>4.3.5</b>	<p>Als een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast en stress voor Reizigers tot een minimum te beperken, in ieder geval</p>

<sup>14</sup> Onder geplande werkzaamheden aan de Railinfrastructuur valt uitdrukkelijk ook het scenario dat de elektrificatie van het traject Almelo – Mariëberg bij de start van de Concessie nog niet gereed is.

	door hen te informeren over gewijzigde vertrektijden en alternatieve reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer).
<b>4.3.6</b>	Als de laatste Rit van een Treindienst uitvalt, zet de Concessiehouder Treinvervangend Vervoer in waarmee Reizigers in ieder geval naar het gewenste Station kunnen reizen. De Concessiehouder maakt daarbij gebruik van een haltelocatie zo dicht mogelijk bij het Station. In het geval een Reiziger als gevolg van vertraging of Rituitval van een door de Concessiehouder gereden Rit zijn laatst mogelijke Aansluiting van de dag mist, biedt de Concessiehouder op eigen kosten aan de Reiziger binnen 60 minuten vervangend vervoer (naar bestemmingen binnen Nederland) of een hotelovernachting aan.
<b>4.3.7</b>	Voor onderhoudswerkzaamheden aan het spoor zijn procedures beschreven in de Netverklaring van ProRail. Kern van deze procedures is dat Concessiehouder en ProRail onderlinge afstemming hebben over onderhoudswerkzaamheden. De Concessieverlener is hierbij geen partij.
<b>4.3.8</b>	Het is de Concessiehouder uitsluitend toegestaan specifieke Ritten, opgenomen in de Dienstregeling, geheel of gedeeltelijk niet uit te voeren wanneer Concessiehouder voldoet aan alle onderstaande voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. De opheffing van de betreffende Rit is noodzakelijk omdat ProRail voor deze Rit geen capaciteit ter beschikking kan stellen; en</li> <li>b. De Concessiehouder heeft zich maximaal ingespannen om tot alternatieve oplossingen te komen waarbij de door de Concessiehouder gereden Treindienst tenminste qua frequentie gehandhaafd kan blijven, dit in overleg met ProRail en andere aanvragers van capaciteit op (delen van) de door de Concessiehouder bereiden Treindienst.</li> </ul>
<b>4.3.9</b>	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener tenminste 2 maanden van te voren over de dreigende uitval van een Rit zoals beschreven in [artikel 4.3.8].
<b>4.3.10</b>	De Concessiehouder maakt de regeling omtrent Treinvervangend Vervoer bij Reizigers bekend via ten minste de website, het reizigershandvest, de vervoervoorwaarden en de algemene reisinformatiekanalen. Er zijn afspraken gemaakt tussen ProRail en vervoerders over tijdelijke communicatie bij Treinvervangend Vervoer.
<b>4.3.11</b>	De kosten die de Concessiehouder in het kader van Treinvervangend Vervoer maakt, zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder, zie artikel 5 lid 3d van Bijlage D (Financiële bepalingen).
<b>4.3.12</b>	De Concessiehouder hoeft geen Treinvervangend Vervoer aan te bieden wanneer het vanuit veiligheidsoverwegingen niet mogelijk is om Treinvervangend Vervoer te rijden (bijvoorbeeld bij extreme weersomstandigheden);
<b>4.3.13</b>	Ingeval de Concessiehouder van mening is dat hij geen Treinvervangend Vervoer hoeft aan te bieden, informeert hij de Concessieverlener binnen 120 minuten na aanvang van de Rituitval (i.e. het tijdstip waarop de eerste uitgevallen Rit volgens de Geldende Dienstregeling van een Station had moeten vertrekken) over de reden hiervoor, teneinde zich op de in [artikel 4.3.12] genoemde situatie te kunnen beroepen.

## 4.4 Basis- en belevingskwaliteit

Basis- en belevingskwaliteit	
<b>4.4.1</b>	De Concessieverlener wil een Concessiehouder die continu zorgt dat de basiskwaliteit (veiligheid, betrouwbaarheid, reisgemak en reissnelheid) op orde is en voortdurend streeft naar het verder verbeteren van de belevingskwaliteit (comfort en reisbeleving).

<b>4.4.2</b>	Het Materieel dient te allen tijde te voldoen aan het kwaliteitsniveau A ('Heel') van de 'Kwaliteitscatalogus ov-voertuigen 2014' van het CROW. Waar in de kwaliteitscatalogus gesproken wordt over bus en/of tram, geldt in dit geval Trein.
--------------	---

## 5. Materieel

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer Materieel waarin ze reizen en werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes is. De keuze voor en het onderhoud van het Materieel draagt daarmee bij aan een positieve waardering van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener hanteert de volgende uitgangspunten voor het Materieel in de Concessie:

De Concessiehouder neemt elektrisch Materieel van de huidige concessie Vechtdallijnen over. De zittende concessiehouder van de Vechtdallijnen biedt de huidige vloot van 15 elektrische Stadler GTW EMU Treinstellen ter overname aan. De Concessiehouder neemt deze Treinstellen (Overnamematerieel) over en voert een Refurbishment uit, waarbij het Materieel de RRReis huisstijl krijgt. De Concessieverlener heeft geïnventariseerd welke wensen er bij gebruikers bestaan voor aanpassing van het Overnamematerieel. Hier zijn de volgende wensen geuit:

- Vernieuwen van de stoelbekleding;
- Verbetering van de beschikbaarheid van het toilet tijdens vorstperiodes, bijvoorbeeld door een verwarmingselement aan te brengen;
- Vervanging van de draaideuren (naar de 1<sup>e</sup> klasse) door schuifdeuren;
- Installeren van meer stopcontacten en/of USB-laadpunten bij de zitplaatsen;
- Installeren van klaptafeltjes aan de achterzijde van de stoelen;
- Verwijderen van de servicebalies en een andere invulling voor de vrijgekomen ruimte kiezen.

### De Concessiehouder zet ook Extra Materieel in

De hoeveelheid Overnamematerieel met de huidige zitplaatscapaciteit biedt onvoldoende capaciteit om de huidige dienstregeling van de RE20, RS20 en RS21 te kunnen rijden conform de eisen in dit Programma van Eisen. Daarom zet de Concessiehouder hiernaast ook Extra Materieel in bestaande uit Nieuw Materieel en/of Bestaand Materieel.

### Het Materieel past bij de Railinfrastructuur

Uitgangspunt vormt de Railinfrastructuur zoals beschreven in de actuele ProRail Netverklaring. Uitgangspunt is dat ten tijde van de start van de Concessie het traject Almelo – Mariënberg geëlektrificeerd is zodat de RS21 met elektrisch Materieel uitgevoerd kan worden. De Concessiehouder zorgt voor een goede aansluiting van (de eigenschappen van) het Materieel op (de eigenschappen van) de Railinfrastructuur zoals opgenomen in het Register van Infrastructuur (RINF), zodat hij een probleemloze exploitatie kan garanderen.

### De omvang van de vloot is voldoende groot en het Materieel is flexibel inzetbaar

De Concessiehouder kiest de omvang en samenstelling van de totale vloot zodanig dat het Materieel gedurende de dag flexibel ingezet kan worden om in te kunnen spelen op fluctuatie van de vervoervraag (zowel bij huidige en toekomstige reizigersstromen) en er voldoende reserve is tijdens onderhoud of revisie van Materieel. Het Materieel is zo veel mogelijk uitwisselbaar en daarmee flexibel inzetbaar op de verschillende lijnen van de Concessie.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het Materieel dat de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet, minimaal moet voldoen. Dit betreft zowel algemene technische eisen als functionele eisen ten aanzien van veiligheid, toegankelijkheid, comfort en netheid.

## 5.1 Algemene eisen Materieel

### Algemene eisen Materieel

#### 5.1.1

De Concessiehouder is zowel bij de start als gedurende de gehele looptijd van de exploitatie verantwoordelijk voor het beschikken over en rijvaardig hebben van voldoende, geschikt en voor de uitvoering van deze Treindiensten toegelaten Materieel.

<b>5.1.2</b>	De Concessiehouder beschikt vanaf de start van de Concessie over Extra Materieel dat voor de exploitatie beschikbaar is.
<b>5.1.3</b>	Indien de Concessiehouder Nieuw Materieel inzet, verstrekt de Concessiehouder zo spoedig mogelijk, in ieder geval op eerste verzoek van de Concessieverlener, de definitieve overeenkomsten die hij heeft gesloten met leverancier(s) van Nieuw Materieel, inclusief de definitieve prijsopgave en Bouwrente.
<b>5.1.4</b>	Het Materieel mag gedurende de Concessieperiode uitsluitend ingezet worden ten behoeve van de Concessie tenzij de Concessieverlener uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming geeft voor inzet buiten de Concessie.
<b>5.1.5</b>	Materieel dat de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie inzet, voldoet te allen tijde aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder begrepen de eisen die door het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat worden vastgesteld, en/of voortvloeien uit een Technical Specifications for Interoperability (TSI) zoals vastgesteld door de Europese Commissie.
<b>5.1.6</b>	Indien gedurende de Concessieperiode nieuwe/gewijzigde/strengere normen van kracht worden die noodzakelijk zijn om de inzet van het Materieel te continueren voor het Materieel dient de Concessiehouder voor eigen rekening en risico aan al die normen te voldoen.
<b>5.1.7</b>	Het Materieel is uitgerust met aanzetversnelling, remvermogen, aantal deuren en deurbediening (kortom de Treinprocestijd), zodat de Dienstregeling - zonder extra verhoging van de baanvaksnelheden of andere Railinfrastructuraanpassingen - met voldoende buffertijd voor een betrouwbare dienstuitvoering gerealiseerd wordt.
<b>5.1.8</b>	Het Materieel is geschikt voor een exploitatiesnelheid van minimaal 140 km/uur.
<b>5.1.9</b>	Het Materieel dient voorzien te zijn van automatische koppelingen, waarmee de machinist tijdens stilstand op een Station (op het Eindpunt of gedurende de Rit), zonder fysieke handelingen buiten het voertuig te verrichten, koppelingen en ontkoppelingen kan uitvoeren.
<b>5.1.10</b>	Het Materieel dient geschikt te zijn voor de technische eigenschappen van de Railinfrastructuur zoals opgenomen in de Netverklaring en/of het Register van Infrastructuur (RINF) gepubliceerd door (European Union Agency For Railways, hierna: ERA).
<b>5.1.11</b>	Het Materieel dient elektrisch aangedreven te worden met behulp van bovenleiding.
<b>5.1.12</b>	De hoeveelheid (reserve)Materieel is zodanig dat een correcte uitvoering van de Dienstregeling, in normale omstandigheden en met normaal te verwachten risico's, is gewaarborgd waarmee het vereiste kwaliteitsniveau wordt gehaald.
<b>5.1.13</b>	Wanneer de voorzienbare vraag naar openbaar vervoer tijdelijk zodanig groot is dat Concessiehouder hier met inzet van de bestaande capaciteit niet aan kan voldoen, dan biedt de Concessiehouder voldoende extra capaciteit aan om alsnog aan de vraag te kunnen voldoen. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan in de extra capaciteit te voorzien door middel van Bussen en/of tijdelijk aanvullend Materieel (niet zijnde opgenomen in de Inschrijving). Voor dit tijdelijk aanvullend Materieel mag de Concessiehouder uitsluitend afwijken van de bepalingen in het Programma van Eisen en/of de Inschrijving van de Concessiehouder na overleg met en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener.
<b>5.1.14</b>	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud (inclusief reiniging van in- en exterieur) van het Materieel. De Concessiehouder voldoet tijdens de looptijd van de Concessie voor eigen rekening en risico aan alle wettelijke vereisten en beschikt over alle benodigde verzekeringen, vergunningen en een

	veiligheidsattest (af te geven door ERA) om dit Materieel ten behoeve van de Concessie in te kunnen zetten.
<b>5.1.15</b>	Het Materieel is onderhouden overeenkomstig de voorschriften van de leverancier.
<b>5.1.16</b>	Materieel is geschikt voor eenmansbediening. Materieel is ten minste voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. voorzieningen ten behoeve van het zicht op in- en uitstappende Reizigers voor de machinist, waaronder een waaronder ramen die door de machinist geopend kunnen worden om daardoor vanuit de bestuurderscabine(s) langs de zijkanten van de trein te kunnen kijken, spiegels en/of camera's;</li> <li>b. een deursluitsignaal</li> <li>c. automatisch sluitende deuren met inkleembeveiliging</li> <li>d. werkende camera's die voldoen aan de eisen zoals beschreven in [artikel 10.6]</li> </ul>
<b>5.1.17</b>	Het Materieel dient in maximaal 3 minuten te kunnen keren.
<b>5.1.18</b>	Nieuw Materieel dient ERTMS ready te zijn door te voldoen aan de meest recente, op het moment van toelating, geldige TSI's.
<b>5.1.19</b>	De Concessiehouder staat toe dat de Concessieverlener op elk moment de staat van het Materieel kan (laten) controleren en een audit kan (laten) uitvoeren op het onderhoudsproces van het Materieel.
<b>5.1.20</b>	De Concessiehouder is gedurende de looptijd van de concessie verantwoordelijk om de bij Inschrijving aangeboden Treinstellen en eventuele overeengekomen uitbreiding (ook bij eventueel verlies) in stand te houden (rijvaardig, geschikt en toegelaten voor de uitvoering van deze Treindiensten).
<b>5.1.21</b>	Nieuw Materieel komt voor overname in aanmerking indien wordt voldaan aan de bepalingen in Bijlage E (Overnameregeling).
<b>5.1.22</b>	Bestaand Materieel komt voor overname in aanmerking indien wordt voldaan aan de bepalingen in Bijlage E (Overnameregeling).
<b>5.1.23</b>	Het Materieel is voorzien van 2 <sup>e</sup> klasse en 1 <sup>e</sup> klasse Zitplaatsen.

## 5.2 Overnamematerieel

Onderstaande eisen gelden specifiek voor het Overnamematerieel.

Overnamematerieel	
<b>5.2.1</b>	De Concessiehouder neemt het Overnamematerieel over van de huidige concessiehouder Vechtdallijnen tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage G (Waardebepaling Materieel) bij het Beschrijvend Document.
<b>5.2.2</b>	Het Overnamematerieel wordt geacht op het moment van overname te voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van het Programma van Eisen. Uitzonderingen op dit algemene uitgangspunt worden afzonderlijk gespecificeerd door de Concessieverleners en zijn weergegeven in bijlage C22. De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat het Overnamematerieel uiterlijk 24 maanden na de start van de Concessie ook aan deze eisen voldoet.
<b>5.2.3</b>	De Concessiehouder vernieuwt het interieur van het Overnamematerieel zodanig dat het interieur in visuele en functionele nieuwstaat wordt gebracht, daarbij wordt minimaal voldaan aan het kwaliteitsniveau zoals beschreven in [artikel 4.4.1]. De Concessiehouder gebruikt voor het exterieur en interieur van het Overnamematerieel alle kleuren van het in de Brandguide opgenomen kleurenpalet waarbij binnen de gestelde kaders sprake is van ontwerpvrijheid. (zie ook [artikel

	5.4.1 en artikel 5.5.2]). Deze aanpassingen werkt de Concessiehouder uit in het Materieelplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving.
<b>5.2.4</b>	In het Overnamematerieel dient de uitstraling van de bekleding van zitkussens, rugleuningen en hoofdsteunen van de stoelen en Klapstoelen gelijk te zijn aan het Extra Materieel (zie ook [artikel 5.5.1]).
<b>5.2.5</b>	Het Overnamematerieel dient tijdens de inzet te allen tijde toegankelijk te zijn voor Reizigers met een functiebeperking.
<b>5.2.6</b>	Ook wanneer ten gevolge van technische revisie of upgrade Overnamematerieel tijdelijk niet voor de exploitatie inzetbaar is, blijft het Programma van Eisen onverminderd van toepassing op de exploitatie.
<b>5.2.7</b>	Tenzij de Concessieverlener anders besluit, draagt de Concessiehouder het Overnamematerieel incl. hoofddelen, reservedelen, software en speciale gereedschappen, na afloop van de Concessie over aan de opvolgende concessiehouder of aan een andere door de Concessieverlener aan te wijzen partij. De overdracht geschiedt om niet, tenzij de Concessie eindigt vóór de einddatum van de Concessie zoals opgenomen in de Concept Concessiebeschikking (Bijlage A). De Overnameregeling (Bijlage E) is van toepassing.

### 5.3 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid	
<b>5.3.1</b>	Het Materieel is toegankelijk voor Reizigers met een functiebeperking, op zodanige wijze dat deze zelfstandig, dat wil zeggen zonder assistentie van een andere persoon, in staat zijn om gebruik te maken van de Treindienst. Daar waar perrons niet voldoen aan de perronhoogte van 760 mm boven spoorstaaf zoals opgenomen in Register van Infrastructuur (RINF), verleent indien nodig de Servicemedewerker de benodigde ondersteuning bij het in- en uitstappen.
<b>5.3.2</b>	Het Materieel voldoet tijdens de looptijd van de Concessie aan op het moment van inzet geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid van het Materieel.
<b>5.3.3</b>	Voor een toegankelijke instap dient conform de Europese regelgeving (TSI-PRM) de ruimte tussen de deurtrede van treinstel (of de uitschuiftrede van die deur of door reisassistentie) en het perron horizontaal gemeten niet groter te zijn dan 75 mm en verticaal gemeten niet groter dan 50 mm. ProRail zal hiervoor de perrons beheren conform de technische karakteristieken zoals vermeld in de Netverklaring.
<b>5.3.4</b>	Het in te zetten Materieel is uitgerust met voorzieningen voor het vervoer van tenminste twee rolstoelen of elektrische scootmobielen. Hierbij hoeft uitsluitend rekening te worden gehouden met gebruikers van rolstoelen en scootmobielen die in staat zijn om zelfstandig de Trein te betreden en te verlaten. De deur(-en) bij de plek(ken) waar deze voorzieningen zijn aangebracht, zijn voor de doelgroep duidelijk herkenbaar. Voor informatie over de perronhoogtes wordt verwezen naar de infrabeheerder ProRail.

### 5.4 Uiterlijk Materieel

Uiterlijk Materieel	
<b>5.4.1</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het exterieur van het Materieel qua kleurstelling en naamgeving aan de eisen voldoet die zijn opgenomen in de Brandgids van de Merknaam RRReis. De Concessiehouder neemt in zijn Inschrijving een ontwerp op voor het exterieur van het Materieel, dat in lijn is met de

	Brandgide. Dit ontwerp wordt aan het begin van de Implementatieperiode getoetst bij de Concessieverlener.
<b>5.4.2</b>	Het Materieel dient vrij te zijn van reclame-uitingen, noch reclameteksten te tonen op de displays die van buiten zichtbaar of naar buiten toe gericht zijn, tenzij de Concessieverlener hier expliciet toestemming voor verleent.
<b>5.4.3</b>	Het Materieel is beschermd tegen graffiti.
<b>5.4.4</b>	Apparatuur op het dak van het Materieel dient aan het zicht te zijn onttrokken, bijvoorbeeld door middel van dakspoilers.

## 5.5 Comfort en netheid

### Comfort en netheid

<b>5.5.1</b>	<p>Het Materieel heeft een moderne en verzorgde uitstraling dat comfort aan de reizigers biedt en vandalismebestendig is en ten minste voorzien van onderstaande voorzieningen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Een adequate klimaatbeheersing (verwarming, ventilatie en koeling), waardoor de reiziger ten alle tijden een prettig binnenklimaat ervaart;</li> <li>Onder alle weerscondities blijven de ramen vrij van condens;</li> <li>Een goed functionerende en sfeervolle binnenverlichting in de kleur warm wit;</li> <li>Aandacht voor de stahoogte van Reizigers in relatie tot deuren en displays;</li> <li>Comfortabele stoelen (maximaal in een 2+2 opstelling, uitgezonderd klapstoelen en stoelen geplaatst tegen de toiletwand) goed passend bij de lengte en het postuur van de gemiddelde Reiziger en voorzieningen waarin Reizigers zich veilig kunnen vasthouden ten behoeve van een prettig zit- en stacomfort;</li> <li>Een (flexibele/multifunctionele) ruimte voor bagage, buggy's, (elektrische) rolstoelen, scootmobielen, rollators en ten minste zes fietsen per Treinstel. Voor Reizigers moet vanaf het perron – in ieder geval door middel van markeringen op de deuren – duidelijk zichtbaar zijn waar deze ruimte zich bevindt;</li> <li>Een werkend, schoon, rolstoeltoegankelijk toilet;</li> <li>een goed werkend, voor Reizigers gratis wifi-netwerk met voldoende snelheid voor normaal internetgebruik, waarvan Reizigers gebruik kunnen maken zonder dat zij zich daarvoor hoeven te registreren;</li> <li>Adequate geluidsisolatie;</li> <li>Voldoende en voldoende ruime afvalbakken;</li> <li>Voldoende vanaf de zitplaatsen goed bereikbare stroomaansluitingen (220v en/of USB), bij Nieuw Materieel vanaf elke zitplaats bereikbaar;</li> <li>Bij Nieuw Materieel: klaptafels bij zitplaatsen die in coach-opstelling zijn geplaatst;</li> <li>Ten minste 1 AED per Treinstel.</li> </ol>
<b>5.5.2</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het interieur van het Materieel qua kleurstelling en naamgeving aan de eisen voldoet die zijn opgenomen in de Brandgide van de Merksnaam <i>RRReis</i> . De Concessiehouder neemt in zijn Inschrijving een ontwerp op voor het interieur van het Materieel, waarbij alle kleuren uit het kleuren pallet van <i>RRReis</i> zodanig terug komen dat deze bijdraagt aan de beoogde merkidentiteit van <i>RRReis</i> . Het ontwerp is in lijn met de Brandgide, binnen de kaders van de Brandgide heeft de Concessiehouder ontwerpvrijheid en mag de concessiehouder het materieel en motief van de stoffering zelf bepalen. Het

	ontwerp wordt aan het begin van de Implementatieperiode getoetst bij de Concessieverlener.
<b>5.5.3</b>	Vanuit het oogpunt van Sociale Veiligheid is de binnenruimte van het Materieel, binnen de randvoorwaarden van [lid 5.6.2], zo transparant en overzichtelijk mogelijk.
<b>5.5.4</b>	Het Materieel is voorzien van een intercomsysteem waarmee elke Reiziger direct spraakcontact kan leggen met het Personeel in de trein.
<b>5.5.5</b>	De Concessiehouder staat Reizigers op werkdagen buiten de spits, op zaterdagen en zon- en (officiële) Feestdagen de gehele dag, en in de maanden juli en augustus op alle dagen en perioden van de dag, toe een fiets mee te nemen tijdens hun Reis, mits er voldoende ruimte is in het Materieel. Voor de exacte tijdstippen sluit de Concessiehouder aan bij voorwaarden die geldig zijn op het Hoofdrailnet.
<b>5.5.6</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel is voorzien van een adequaat functionerend dynamisch reisinformatiesysteem. Het systeem bestaat uit beeldschermen en een automatische omroep in het interieur en displays aan de buitenzijde van het Materieel (zie ook hoofdstuk 6).
<b>5.5.7</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat beeldschermen, displays en auditieve omroep voldoen aan de TSI-PRM (Technical Specification for Interoperability Persons with Reduced Mobility).
<b>5.5.8</b>	In het Materieel wordt geen muziek of reclame ten gehore gebracht.
<b>5.5.9</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het interieur en exterieur van het Materieel gedurende de hele dag schoon en heel zijn en vrij zijn van graffiti en schade die afbreuk doet aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer, aansluitend bij artikel 4.4.2.

## 6. 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 vooraf te plannen. Tijdens hun reis willen Reizigers over actuele reisinformatie kunnen beschikken. Bij verstoringen brengt de Concessiehouder Reizigers proactief op de hoogte van de oorzaak en duur en geeft informatie over alternatieve reismogelijkheden. Op basis daarvan kunnen Reizigers hun route aanpassen. De Concessiehouder maakt hiervoor gebruik van de communicatiekanalen van *RRReis*. In ieder geval tot eind 2027 stelt de Concessieverlener hiervoor de communicatiekanalen behorend bij het Platform *RRReis* aan de Concessiehouder en andere Platformdeelnemers ter beschikking, ook als de Concessie (nog) niet (volledig) onder het merk *RRReis* worden uitgevoerd. Na het jaar 2027 kan de eindregie op het Platform *RRReis* worden overgedragen aan de Platformdeelnemers.

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.

### 6.1 Algemene eisen aan Reisinformatie

#### Beschikbaarheid reisinformatie

<b>6.1.1</b>	De Concessiehouder stelt aan Reizigers gratis reisinformatie ter beschikking zonder dat Reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken of persoonlijke gegevens hoeven achter te laten. Op verzoek van Reizigers stelt de Concessiehouder reisinformatie schriftelijk (dat wil zeggen op papier) beschikbaar.
<b>6.1.2</b>	De Concessiehouder informeert Reizigers en relevante Stakeholders ten minste 4 weken voor de ingangsdatum van de Geldende Dienstregeling over relevante wijzigingen, in ieder geval ten aanzien van de Dienstregeling en de Tarieven.
<b>6.1.3</b>	De Concessiehouder kan in het Concessiejaarplan voorstellen opnemen voor een andere inhoud, vormgeving, uitvoeringsvorm en/of verspreidingsvorm van reisinformatie. Voorwaarde hierbij is dat <i>RRReis</i> Platform deelnemers met deze voorstellen instemmen en dat de beschikbaarheid en kwaliteit voor de verschillende doelgroepen van de reisinformatie ten minste vergelijkbaar blijft. Zolang de Concessieverlener de (eind)regie heeft over het Platform <i>RRReis</i> besluit zij of deze voorstellen worden geïmplementeerd. Wanneer dit niet meer het geval is, besluiten <i>RRReis</i> Platform deelnemers gezamenlijk over wijzigingen conform de dan geldende samenwerkingsafspraken en landelijke standaarden van onder andere DOVA.

#### Begrijpelijke, toegankelijke informatie

<b>6.1.4</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
<b>6.1.5</b>	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.

<b>6.1.6</b>	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites geldt het waarmerk Drempelvrij niveau AA (zie <a href="http://www.drempelvrij.nl">www.drempelvrij.nl</a> ).
<b>6.1.7</b>	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op apps geldt de normering volgens WCAG 2.1 niveau AA. Het uitgangspunt is dat de Platformdeelnemers alle functionaliteiten drempelvrij aanbieden. Mocht het niet mogelijk zijn om alle gewenste functionaliteiten van de app drempelvrij te maken, kan de Concessiehouder de Concessieverlener verzoeken naast een drempelvrije ook een niet-drempelvrije versie van de app aan te bieden aan Reizigers. De Concessieverlener moet dit voorstel goedkeuren.

## 6.2 Informatie op Stations

Reisinformatie op de Stations	
<b>6.2.1</b>	De Concessiehouder zorgt voor volledige, nauwkeurige en duidelijk leesbare informatie op (de vertrekstaten op) de Stations, inclusief informatie over het in- en uitchecken, en volgt daarbij de landelijke richtlijnen en regionale afspraken conform Brandgide <i>RRReis</i> .
<b>6.2.2</b>	De Concessiehouder maakt voor de weergave van informatie over de Geldende Dienstregeling op de Stations en/of de perrons gebruik van de op de Stations aanwezige panelen voor gedrukte informatie (waarbij zijn informatie precies past in de frames zoals door ProRail beschikbaar gesteld), het omroepsysteem en het systeem van dynamische reizigersinformatie, zoals ProRail die aanbiedt in de Netverklaring.
<b>6.2.3</b>	De Concessiehouder maakt met de houder van de Hoofdrailnetconcessie afspraken over de aanlevering van gegevens over de Geldende Dienstregeling ter opname op de vertrekstaten op de Stations en in diens digitale reisplanner.

## 6.3 Informatie in Trein

Informatie in en op het Materieel	
<b>6.3.1</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het dynamische reisinformatiesysteem in het Materieel in elk geval de volgende informatie verschaft: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. de actuele tijd;</li> <li>b. het lijnnummer van de Rit, het eerstvolgende Station, aankomstperron, uitstapzijde en de eindbestemming;</li> <li>c. actuele informatie over het verloop van de Rit, waaronder vertragingen;</li> <li>d. actuele vertrektijden en –perrons van aansluitende treindiensten en buslijnen;</li> <li>e. informatie over aankomende verwachte wijzigingen door bijvoorbeeld werkzaamheden;</li> <li>f. de wens is om hierbij ook aan te geven of er deelfietsen aanwezig zijn op een station.</li> </ol>
<b>6.3.2</b>	De Concessiehouder zorgt dat het dynamisch reisinformatiesysteem zoals bedoeld in artikel 6.3.1 voldoet aan de eisen gesteld in de 'Richtlijn Reisinformatie op schermen in ov-voertuigen' zoals gepubliceerd door CROW en DOVA en de Brandgide behorende bij de huisstijl van de Concessie.
<b>6.3.3</b>	De Concessiehouder gebruikt de displays in het Materieel alleen voor het tonen van reisinformatie en, na goedkeuring van de Concessieverlener, informatie ter promotie van het Openbaar Vervoer, Andere Mobiliteitsdiensten en OV-ambassadeurs die met de Concessieverlener is afgestemd.

<b>6.3.4</b>	Ingeval de Concessiehouder ervoor kiest om in het Materieel te werken met dubbele displays (dat wil zeggen, twee direct naast elkaar geplaatste displays), dan gebruikt hij ten minste één scherm voor het tonen van reisinformatie en mag hij na voorgaande toestemming van de Concessieverlener op het tweede display informatie ter promotie van het Openbaar Vervoer, Andere Mobiliteitsdiensten, OV-ambassadeurs en reclame tonen die voldoet aan de richtlijnen van de Stichting Reclame Code.
<b>6.3.5</b>	Het Materieel is voorzien van een door de machinist en Servicemedewerkers te bedienen omroepsysteem en van een functionerende en goed verstaanbare automatische stationsafroep, waarmee in ieder geval het eerstvolgende Station, de uitstapzijde en de belangrijkste geplande en actuele Aansluitingen op Trein en Bus (indien van toepassing) worden omgeroepen. De automatische stationsafroep mag gedurende de exploitatietijd van een Trein niet worden uitgezet.
<b>6.3.6</b>	Het in te zetten Materieel is voorzien van een actuele bestemmingsaanduiding en het lijnnummer van de Treindienst aan de buitenzijde van de Trein. Van deze aanduidingen bevinden zich tenminste één aan de voorkant, één aan de achterkant en op een afstand van maximaal elke 25 meter één aan de zijkant aan beide zijkanten van de Trein.
<b>6.3.7</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat gekoppeld Materieel - als ze dezelfde eindbestemming hebben – elk gekoppelde deel dezelfde eindbestemming tonen.
<b>6.3.8</b>	Bij ongeplande verstoring tijdens een Rit, zoals ongeplande stilstand voor een rood sein, worden Reizigers hierover actief geïnformeerd.
<b>6.3.9</b>	De Servicemedewerker in de Trein beschikt over alle actuele informatie en gebruikt deze informatie om reizigers te informeren.

## 6.4 Informatie in RRReiscommunicatiekanalen

### Inhoud van de digitale reisinformatie

<b>6.4.1</b>	<p>De reisinformatie omvat in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>De verantwoordelijkheid van de Concessiehouder voor het aanleveren van data zodat de reisplanner van het Platform RRReis goed kan functioneren en ook voor eventuele koppelingen met eigen systemen ten behoeve van bijvoorbeeld de verkoop van Reisproducten en het bestellen/boeken van reizen conform de daartoe (landelijk) afgesproken koppelvlakken of werkwijze.</li> <li>Actuele reisinformatie en informatie over wijzigingen zoals (ongeplande) omleidingen en Evenementen, Rituitval met vermelding van oorzaak, duur, reisalternatieven en einde van de wijziging;</li> <li>Actuele informatie over verstoringen met vermelding van oorzaak, verwachte duur en reisalternatieven (ook buiten het Openbaar Vervoer), zo spoedig mogelijk na het optreden van de verstoring. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers desgevraagd deze informatie over door hen aangegeven reizen of trajecten ontvangen, zoals bedoeld in [artikel 6.1.1].</li> <li>Informatie over Tarieven, (verkrijgbaarheid van) Reisproducten en (verkrijgbaarheid van) Productdragers, waarbij de Concessiehouder ervoor zorgt dat Reizigers op basis van deze informatie, bij voorkeur met vermelding van geldige aanbiedingen, eenvoudig kunnen bepalen welk Reisproduct het beste past bij de wensen.</li> <li>Informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn, inclusief vermelding van alle wijzen waarop de klantenservice bereikbaar is.</li> </ol>
--------------	--

	<p>f. Een verwijzing naar de websites van concessiehouders van inliggende busconcessies en NS, naar aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten in de inliggende busconcessies en naar MaaS-aanbieders. De Concessiehouder houdt de verwijzingen gedurende de looptijd van de Concessie up-to-date.</p> <p>g. Adres en telefoonnummer van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de OV-ombudsman of een opvolger hiervan;</li><li>• de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.</li></ul> <p>h. Informatie over de Dienstregeling, lijnfolders en lijnnetkaart in pdf-format.</p>
--	--

# 7. Productdragers, Tarieven en distributie

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

In het Nationaal OV-Beraad (NOVB) is besloten om landelijk nieuwe Productdragers, zoals bankpas en mobiele telefoon, te introduceren. Het voornemen is om zodra aan de voorwaarden van de decentrale overheden is voldaan, de huidige techniek achter de OV-chipkaart uit te zetten. Om Reizigers optimaal te faciliteren, zorgt de Concessiehouder voor (meer) betaal- en reisgemak en een op de behoeften van Reizigers afgestemd aanbod van Productdragers.

Reizigers kunnen gebruikmaken van 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. De Concessiehouder mag, 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. De Concessiehouder borgt dat de Concessieverlener eenvoudig inzicht heeft in het geanonimiseerde en geaggregeerde reisgedrag in de Concessie.

## 7.1 Proceseisen Tarieven

### Proceseisen Tarieven

<b>7.1.1</b>	De Concessiehouder conformeert zich aan de uitgangspunten van en werkwijze rond het Tarievenhuis Oost. De Concessiehouder neemt hiertoe actief deel aan het Tarievenoverleg Oost waarin afstemming plaatsvindt tussen de Concessiehouder, de Concessieverlener, andere concessiehouders, de ROCOV's en andere concessieverleners in Oost-Nederland over onder meer interoperabele tarieven en reisproducten en doorontwikkeling hiervan. Deelname van de Concessiehouder aan het Tarievenoverleg Oost start direct nadat de gunning van de Concessie onherroepelijk is.
<b>7.1.2</b>	De Concessiehouder stelt jaarlijks uiterlijk in juni een Tarievenplan op met voorstellen voor in het volgende kalenderjaar te hanteren Tarieven en Reisproducten.
<b>7.1.3</b>	De Concessiehouder zorgt voor tijdige bekendmaking van de Reisproducten, de Tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden. De Concessiehouder kan hiervoor gebruik maken van het Platform <i>RRReis</i> .
<b>7.1.4</b>	De Concessiehouder zorgt voor een probleemloze 'samenloop' met eventuele andere partijen die Openbaar Vervoer per Trein verrichten. Op die delen van het traject waar de Concessiehouder naast andere partijen Openbaar Vervoer per Trein verricht, zorgt de Concessiehouder dat Reizigers geen ongemak, onzekerheid of verwarring ervaren bij het reizen per Trein en het gebruik van Productdragers en Reisproducten.
<b>7.1.5</b>	De Concessiehouder is vrij om voorstellen te doen voor tariefacties ter promotie van de Treindiensten binnen de in het tarievenbeleid vastgelegde marges. De Concessiehouder bespreekt deze voorstellen in het Marketingoverleg Oost.
<b>7.1.6</b>	Concessiehouder informeert en rapporteert de Concessieverlener in het kader van incomplete transacties over: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. de opbrengst van de incomplete transacties;</li> <li>b. het geld dat gerestitueerd is aan de Reiziger in het kader van incomplete transacties;</li> </ol>

c. de kosten die gerelateerd zijn aan de incomplete transacties.
--

## 7.2 Productdragers

De eisen aan Productdragers zijn gebaseerd op de afspraken in het NOVB-overleg. Zodra deze eisen worden uitgebreid en/of gewijzigd in het NOVB-overleg dan zijn de uitgebreide en/of gewijzigde eisen uit het NOVB-overleg ook van toepassing op deze Concessie.

Productdragers	
<b>7.2.1</b>	De Concessiehouder werkt actief mee aan de introductie van nieuwe Productdragers en committeert zich aan en implementeert afspraken die hierover landelijk zijn en worden gemaakt.
<b>7.2.2</b>	De Concessiehouder draagt zorg voor de beschikbaarheid en werkzaamheid van het dragerpalet zoals vastgesteld in het NOVB-overleg, te weten (minimaal) bankkaart, mobiele telefoon, OV-pas en papier. Indien in het NOVB-overleg besloten wordt tot de introductie van (een) aanvullende Productdrager(s), conformeert de Concessiehouder zich binnen de afgesproken termijn aan de implementatie van deze aanvullende Productdrager(s).
<b>7.2.3</b>	Wanneer het NOVB-overleg besluit tot de definitieve uitfasering van een voorheen gangbare Productdrager, faciliteert de Concessiehouder de betreffende Productdrager met de bijbehorende gangbare betaalstandaard(en) voor Reizigers tot minimaal één jaar na de publieke bekendmaking van deze beslissing, behalve wanneer de Concessieverlener besluit tot een versnelde uitfasering.
<b>7.2.4</b>	Het is de Concessiehouder alleen toegestaan nieuwe regionale Productdragers te introduceren of uit te faseren na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener. Een voorstel hiertoe legt de Concessiehouder eerst voor advies voor aan het ROCOV.
<b>7.2.5</b>	De Concessiehouder implementeert gangbare betaalstandaarden zoals overeengekomen in het NOVB-overleg uiterlijk op de afgesproken ingangsdatum, en voor onbepaalde tijd, totdat binnen het NOVB-overleg en met goedkeuring van de Concessieverlener tot de uitfasering hiervan is besloten.
<b>7.2.6</b>	De Concessiehouder faciliteert te allen tijde minimaal één goed werkzame nationale standaard Productdrager, zoals overeengekomen in het NOVB-overleg. Bij een transitiefase is het de Concessiehouder alleen bij het goed functioneren van de opvolger en met goedkeuring van de Concessieverlener toegestaan een oude standaard Productdrager uit te faseren.
<b>7.2.7</b>	De Concessiehouder conformeert zich bij het inrichten en onderhouden van zijn betaalsystemen aan de technische standaarden zoals deze zijn geformuleerd door Translink binnen het Werkprogramma Visie OV-betalen.
<b>7.2.8</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de introductie van nieuwe Productdragers of de wijziging/uitfasering van bestaande Productdragers niet ten koste gaat van: <ol style="list-style-type: none"> <li>de mogelijkheid voor Reizigers om een overzicht van reisgeschiedenis en kosten op te vragen;</li> <li>de verdeling van en verantwoording over Reizigersopbrengsten;</li> <li>de levering van gegevens aan de Concessieverlener zoals beschreven in [artikel 12.2]</li> </ol>
<b>7.2.9</b>	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 Concessieverlener hierover in landelijk verband andere afspraken heeft gemaakt.

## 7.3 Betaalsysteem

### Betaalsysteem

<b>7.3.1</b>	De Concessiehouder draagt zorg voor een werkend OVpay-systeem (of diens vervanger) dat is aangesloten op het landelijke Translink systeem.
<b>7.3.2</b>	De kosten voor het gehele OVpay-systeem en het produceren en distribueren van kaartsoorten en Tarieven conform het tarievenbeleid van de Concessieverlener zijn volledig voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
<b>7.3.3</b>	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de risico's en consequenties die aan dit systeem verbonden zijn, waaronder, maar niet beperkt tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. eventuele upgrades van de software om het systeem werkende te houden;</li> <li>b. upgrades voor het systeem als gevolg van wijzigingen in het landelijke tarievenkader (die voor rekening van de Concessiehouder komen), inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem;</li> <li>c. opbrengstenderving doordat Reizigers grijs- of zwartreizen en doordat Reizigers het OVpay-systeem niet kunnen gebruiken omdat het OVpay-systeem op dat moment niet functioneert.</li> </ul>
<b>7.3.4</b>	De Concessiehouder hanteert bij de routing, signing en branding van alle voorzieningen binnen het stationsgebied, waaronder Kaartlezers en automaten het op dat moment vigerende bewegwijzeringhandboek Routing, Signing en Branding.
<b>7.3.5</b>	De Concessiehouder borgt dat de Reiziger eenvoudig inzicht heeft in de eigen Reisproducten, zijn gebruik en gefactureerde kosten.

## 7.4 Tarieven en reisproducten

Tarieven en reisproducten	
<b>7.4.1</b>	De Concessiehouder hanteert regionale kilometertarieven zoals opgenomen in bijlage C20.
<b>7.4.2</b>	De Concessiehouder hanteert een degressief kilometertarief conform het beleid van en in samenwerking met de concessiehouder van het Hoofdrailnet.
<b>7.4.3</b>	De Tarieven eerste klasse bestaan uit de ritprijs tweede klasse vermenigvuldigd met een jaarlijks in het Tarievenhuis Oost vast te stellen factor.
<b>7.4.4</b>	De Concessiehouder hanteert geen dubbel opstaptarief bij Reizen binnen het regionaal Openbaar Vervoer. Hierbij geldt een maximale overstaptijd van 35 minuten.
<b>7.4.5</b>	De Concessiehouder accepteert regionale interoperabele reisproducten zoals vastgesteld of vast te stellen in het Tarievenhuis Oost, zie bijlage C19, waarbij geldt dat het assortiment gewijzigd wordt vanwege de transitie naar OV-Pay.
<b>7.4.6</b>	De Concessiehouder accepteert landelijke (NS) reisproducten als geldig Vervoerbewijs, zoals opgenomen in bijlage C21.
<b>7.4.7</b>	De Concessiehouder accepteert internationale vervoerbewijzen (CIV, Interrail) als geldig Vervoerbewijs voor reizigers en fietsen.
<b>7.4.8</b>	De Concessiehouder accepteert NS Trajectabonnementen.
<b>7.4.9</b>	De Concessiehouder mag de Reiziger voor het meenemen van een fiets of hond maximaal het tarief in rekening te brengen dat de houder van de Hoofdrailnetconcessie hanteert voor een fiets of hond. De Concessiehouder accepteert de Fietskaart Dal (of diens opvolgers) van de houder van de Hoofdrailnetconcessie en internationale fietsvervoerbewijzen.
<b>7.4.10</b>	De Concessiehouder biedt Derden die in opdracht van de Concessieverlener onderzoek doen in het Openbaar Vervoer (bijvoorbeeld reizigerstellingen en kwaliteitsonderzoek), de mogelijkheid om gratis met het Openbaar Vervoer te reizen.
<b>7.4.11</b>	Reizigers ontvangen van de Concessiehouder bericht als hun Reisproduct bijna is verlopen en een aanbod tot verlengen of opzeggen van hun Reisproduct.
<b>7.4.12</b>	De Concessiehouder stemt tarieven, ticketing en beschikbaarheid ook af met de uitvoerder van de treindienst Coevorden – Bad Bentheim.

## 7.5 Kaartlezers

Kaartlezers	
<b>7.5.1</b>	De Concessiehouder krijgt de bestaande Kaartlezers als bedoeld in het [lid 7.3.4] om niet overgedragen van de huidige concessiehouder en is verantwoordelijk voor het gedurende de Concessie blijvend operationeel houden van deze Kaartlezers en, oftewel voor het beheer- en onderhoud het schoonmaken en de energievoorziening van de Kaartlezers inclusief vervanging en/of vernieuwing.
<b>7.5.2</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Kaartlezers bij de start van de Concessie voorzien zijn van de RRReis-branding
<b>7.5.3</b>	Tenminste 99,5% van de exploitatietijd functioneren de Kaartlezers adequaat (zie ook bijlage D2 bij de Financiële Bepalingen.
<b>7.5.4</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat een Reiziger niet hoeft om te checken bij een overstap naar een andere regionale Trein en neemt hiertoe deel aan het RRReis single check-in/check out systeem of diens opvolger. De Concessiehouder sluit daartoe een samenwerkings- en/of verwerkingsovereenkomst met de beheerder van het single check in / single check out systeem conform de specificatie zoals opgenomen in [bijlage C18].
<b>7.5.5</b>	Indien op enig moment op een Station of in een Bus of Auto die in het kader van Treinvervangend Vervoer wordt ingezet één of meer van de Kaartlezers of andere betaalsystemen om welke reden dan ook niet werkt, dient Concessiehouder zo snel mogelijk alternatieve vormen van betalen aan te bieden die compatibel zijn met tenminste de nationale standaard Productdrager, en, waar dit niet mogelijk is, om reizigers gratis te vervoeren.

## 7.6 Distributie en Kaartautomaten

Distributie en Kaartautomaten	
<b>7.6.1</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Reiziger zonder het gebruik van een eigen internet device op alle Stations saldo kan laden op een ov-pas, Vervoerbewijzen kan aanschaffen die nodig zijn voor reizen zonder eigen bankpas of creditcard en producten, landelijk en regionaal, kan ophalen en op- en afwaarderen.
<b>7.6.2</b>	De Concessiehouder hanteert de National Action List. Dat wil zeggen dat de Reiziger daarmee alle bestelde reisproducten bij elke automaat kan ophalen.
<b>7.6.3</b>	De Concessiehouder krijgt de bestaande Kaartautomaten als bedoeld in [artikel 7.6.4] om niet overgedragen van de huidige concessiehouders.
<b>7.6.4</b>	De Concessiehouder verkent met de Concessieverlener en de concessiehouders in Tarievenhuis Oost-verband of de bestaande Kaartautomaten geschikt gemaakt kunnen worden voor binnen OVpay wenselijke functionaliteiten.
<b>7.6.5</b>	Concessiehouder is verantwoordelijk voor het gedurende de Concessie blijvend operationeel houden van de Kaartautomaten, oftewel voor het beheer- en onderhoud van de Kaartautomaten, het schoonmaken en de energievoorziening van de Kaartautomaten, inclusief vervanging en/of vernieuwing.
<b>7.6.6</b>	Per maand functioneren de Kaartautomaten tenminste 99,5% van de exploitatietijd adequaat.
<b>7.6.7</b>	De Concessiehouder is verplicht de Concessieverlener alle informatie te verschaffen die deze nodig acht om goed inzicht te krijgen in de ontwikkeling van het gebruik van de Kaartautomaten.
<b>7.6.8</b>	Wanneer de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie in overleg met de Concessiehouder vaststelt dat (een deel van) de bestaande Kaartautomaten geen toegevoegde waarde meer hebben, is de Concessiehouder verplicht deze af te voeren.
<b>7.6.9</b>	De Concessiehouder dient voor de overdracht van de Kaartautomaten afspraken over onderhoud te maken met de eigenaar/beheerder van de grond waarop deze geplaatst zijn.

## 8. Marketing

De Concessieverlener wil de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer onder haar inwoners en alle Reizigers verder vergroten. Marketing en communicatie moeten hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Met het oog op de herkenbaarheid hebben de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel één Merknaam voor alle modaliteiten in het Openbaar Vervoer in Oost-Nederland en eventueel andere vervoersconcepten ontwikkeld: *RRReis*. *RRReis* staat voor betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend vervoersnetwerk waarmee mensen zorgeloos moeten kunnen reizen, waar ze ook heen gaan. Betrouwbaarheid, verbindend en innovatie zijn kernwaarden van *RRReis*. De Provincie Drenthe maakt geen onderdeel uit van dit samenwerkingsverband, maar wordt waar nodig betrokken en geraadpleegd.

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij *RRReis* consequent toepast, adequaat in de markt positioneert en laadt voor verschillende doelgroepen. De essentie, kenmerken en belofte van *RRReis* zijn vastgelegd in de Brandguide. Het Materieel krijgt de huisstijl van *RRReis*. De Concessieverlener heeft bijvoorbeeld de ambitie om overkoepelende klantbeloften voor het gehele merk *RRReis* te ontwikkelen.

Bij start van de Concessie maakt de Concessiehouder gebruik van het Platform *RRReis* met diverse communicatiekanalen. Bij het Platform *RRReis* kunnen Reizigers in ieder geval terecht voor alle informatie over de dienstverlening en voor de aanschaf van Reisproducten voor Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten die rijden onder het merk *RRReis*. Ook wordt dit Platform ingezet voor campagnes gericht op de verkoop van reisrechten en het gebruik hiervan in de daluren en het verleiden van Reizigers om (vaker) gebruik te maken van het Openbaar Vervoer, met name in de daluren. Indien gewenst kan hiervoor de campagnenaam "Ervaar het OV" (EHOV) worden gebruikt. De functionaliteiten van het huidige Platform EHOV die de Platform deelnemers willen behouden, zijn uiterlijk 1 januari 2016 geïntegreerd in het Platform *RRReis*. Uiterlijk 1 juli 2026 gaat het Platform EHOV in de oranje/blauwe huisstijl binnen het Platform *RRReis* en/of het merk *RRReis*. Dit betekent dat ook vervoerders in de provincies Flevoland, Gelderland en/of Overijssel die nog niet rijden onder het merk *RRReis* vanaf dat moment gebruik maken van het communicatieplatform *RRReis* voor onder andere gemeenschappelijke en concessiespecifieke marketing- en communicatiedoelinden.

Het eigendom van de merken *RRReis* en Ervaar het OV en de bijhorende domeinnamen alsmede de (eind)regie over het daarbij behorende communicatieplatform *RRReis* ligt bij de provincies. Zij zorgen voor het beheer en de doorontwikkeling van de communicatiekanalen, de daarbij behorende klantendatabase, de multimodale reisplanner en het plannings-, boekings- en betalingsstelsel voor Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten rijdend onder deze merken. Het communicatieplatform *RRReis* wordt ter beschikking gesteld aan de Concessiehouder en aan de andere Platformdeelnemers voor marketing- en communicatiedoelinden. De Platformdeelnemers zijn verantwoordelijk voor het vullen van de communicatiekanalen met tijdige en correcte data en andere content en voor de adequate afhandeling van klantreacties. Met de andere deelnemers gaat de Concessiehouder samenwerken om van het Platform *RRReis* een succes te maken zodat Reizigers volop profiteren van overzichtelijke en relevante informatie en aantrekkelijke acties.

### 8.1 Merk en huisstijl

#### Merk en huisstijl

##### 8.1.1

De Concessiehouder volgt bij het gebruik van de Merknaam *RRReis* de Brandguide, met daarin kaders voor naamgeving, huisstijl en branding van *RRReis*. De Brandguide is te vinden op <https://brandguide.RRReis.nl>. Het voeren van de bedrijfsnaam en/of logo van Concessiehouder op het Materieel, bedrijfskleding, communicatiemiddelen en/of in communicatie-uitingen is niet toegestaan, tenzij:

	<p>a. In de Brandgide expliciet is aangegeven waar in het ontwerp ruimte is voor de bedrijfsnaam en/of logo van Concessiehouder (bijvoorbeeld bij materieel en bedrijfskleding);</p> <p>b. de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aannemelijk maakt dat dit noodzakelijk is.</p>
<b>8.1.2</b>	De Concessiehouder werkt in afstemming met Concessieverlener o.a. het Materieel, aangeboden nieuwe functionaliteiten Platform <i>RRReis</i> , reisinformatie, de communicatie-uitingen en de te dragen bedrijfskleding uit conform de richtlijnen van de <i>RRReis</i> huisstijl. Concessiehouder zorgt ervoor dat voor dit afstemmingsproces voldoende tijd is gepland voor start van de Concessie.
<b>8.1.3</b>	De Concessiehouder meldt tijdig bij DCRI (Dienstencentrum reisinformatie) van de houder van de Hoofdrailnetconcessie opdat de Merknaam <i>RRReis</i> zichtbaar wordt bij de dynamische reisinformatie op de Stations.
<b>8.1.4</b>	Voor uitingen op Stations voldoet de Concessiehouder aan de richtlijnen uit de Brandgide en het spoorbeeld. Uitwerking van het spoorbeeld zijn onder andere de Visie op Informatie en de Toolkit Routing, Signing & Branding, te vinden op de website <a href="http://www.stations.nl">www.stations.nl</a> . Zie ook [artikel 7.3.4].
<b>8.1.5</b>	Het eigendom van alle aan <i>RRReis</i> en Ervaar het OV gerelateerde rechten (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) berust bij Concessieverlener. Dit geldt ook voor rechten op beeldmerken, campagnes, domeinnamen, enz. die voor deze Concessie zijn en/of worden ontwikkeld. Voor zover Concessiehouder op enig moment eigenaar zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem in deze Concessie geïntroduceerde (beeld)merken en domeinnamen, draagt hij al zijn rechten terzake onmiddellijk om niet over aan Concessieverlener. Indien de Concessieverlener dit wenst kunnen door de Concessiehouder geïntroduceerde beeldmerken of domeinnamen worden gebruikt in andere en/of opvolgende concessie.

## 8.2 Promotie en communicatie

Promotie en communicatie	
<b>8.2.1</b>	Marketingactiviteiten vinden zoveel mogelijk plaats vanuit de Merknaam <i>RRReis</i> met daarbij behorende huisstijl en communicatiekanalen. De campagnenaam 'Ervaar het OV' blijft beschikbaar onder het merk <i>RRReis</i> . Alleen waar de communicatiemiddelen dit toelaten en het noodzakelijk is om de Reiziger de dienstverlening te laten begrijpen, wordt het logo 'RRReis met vervoerder' getoond. In het kader van de AVG is het soms noodzakelijk dat het logo van <i>RRReis</i> samen met de logo's van de betreffende concessiehouders wordt getoond bijvoorbeeld op de online pagina met <i>RRReis</i> -partners. Dit ter beoordeling door Concessieverlener.
<b>8.2.2</b>	Een deel van de concessie-overstijgende marketingactiviteiten wordt verzorgd door een marketingbureau dat door <i>RRReis</i> -partners is ingehuurd. De <i>RRReis</i> -partners bepalen gezamenlijk of dit bij het huidige marketingbureau of door een andere partij wordt gedaan. De Concessiehouder neemt in zijn marketingbudget gedurende de Concessieperiode jaarlijks minimaal € 60.000,- op voor gezamenlijke campagnes en acties vanuit het Platform <i>RRReis</i> en eventuele aanpassingen aan de website die hiervoor nodig zijn.
<b>8.2.3</b>	De Concessiehouder neemt actief deel aan het project OV-ambassadeurs (van de Concessieverlener en/of Gemeenten). De Concessiehouder informeert OV-ambassadeurs tijdig over relevante wijzigingen van nieuwe diensten en/of Reisproducten. Daarnaast voorziet de Concessiehouder hen kosteloos van benodigde materialen, bijvoorbeeld bestelformulieren, actiefolders en

	<p>informatiemateriaal. Ook promoot Concessiehouder de activiteiten van de OV-ambassadeurs waar mogelijk. Op verzoek van de OV-ambassadeurs ondersteunt de Concessiehouder bij de organisatie van bijeenkomsten en/of is hij hierbij aanwezig. De Concessiehouder biedt de OV-ambassadeurs een communicatiekanaal binnen het Platform <i>RRReis</i>.</p>
<b>8.2.4</b>	<p>De Concessiehouder vult samen met andere Platformdeelnemers een gemeenschappelijke online beeldbank. Deze beeldbank is onderdeel van het Platform <i>RRReis</i> en voor alle Platformdeelnemers en de Concessieverlener toegankelijk en rechtenvrij te gebruiken, bijvoorbeeld ter ondersteuning van promotiemateriaal, persberichten en nieuwsbrieven. Het beeldmateriaal in de beeldbank is voorzien van: i. naam van de fotograaf; ii. bewijs dat de rechten zijn afgestaan aan de deelnemers van het Platform en de Concessieverlener; iii. en trefwoorden als zoekcriteria. Deze trefwoorden omvatten ten minste: de naam van de fotograaf, de locatie waar de foto is genomen en de datum en eventueel het tijdstip waarop de foto is genomen. Wanneer de beeldbank niet beschikbaar is, stelt de Concessiehouder om niet het beeldmateriaal op verzoek, voorzien van fotograaf, bewijs dat rechten zijn afgestaan en de trefwoorden beschikbaar aan de Concessieverlener en/of andere deelnemers in het Platform <i>RRReis</i>.</p>
<b>8.2.5</b>	<p>De Concessiehouder zorgt, samen met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers, voor een diversiteit aan informatieaanbod en communicatiekanalen en -middelen (offline en online, interactief en niet-interactief), afgestemd op de situatie en behoeften van Reizigers. In bijlage C16 staat een overzicht met de huidige communicatiekanalen.</p>
<b>8.2.6</b>	<p>De Concessiehouder werkt actief mee bij het realiseren en doorontwikkelen van klantbeloften voor het Platform <i>RRReis</i> en voert deze consequent door in zijn communicatie.</p>
<b>8.2.7</b>	<p>De Concessiehouder zorgt, samen met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers, voor adequaat en correct gebruik van de domeinnamen voor de online communicatiekanalen (zoals website, app, social media). De Concessieverlener verzorgt de registratie van de domeinnamen. Dit betreffen zowel domeinnamen die actief worden ingezet als domeinnamen die zijn geclaimd om misbruik van het merk <i>RRReis</i> door Derden te voorkomen (inactieve accounts) en/of vindbaarheid te verhogen. De Concessiehouder denkt actief mee over te claimen domeinnamen en anticipeert op nieuwe kanalen waar het merk <i>RRReis</i> (nog) geregistreerd dient te worden. In bijlage C16 staat een overzicht van de registratie van de huidige domeinnamen.</p>
<b>8.2.8</b>	<p>De Concessiehouder zorgt samen met andere Platformdeelnemers voor een goede vindbaarheid van de online <i>RRReis</i> communicatiekanalen. De Concessiehouder zet hiervoor adequate en effectieve SEO- en SEA-marketing in.</p>
<b>8.2.9</b>	<p>De Concessiehouder werkt proactief mee aan evaluaties (minimaal jaarlijks) met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers. Het doel van de evaluaties is om de effectiviteit van de communicatiekanalen en -middelen te verbeteren. De Concessiehouder verwerkt zijn acties voor verbeteringen in het eerstvolgende Marketingplan.</p>
<b>8.2.10</b>	<p>De Concessiehouder mag aan Concessieverlener voorstellen doen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen onder het merk <i>RRReis</i> en EHOV. De Concessieverlener toetst ieder voorstel op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van de Concessiehouder ten aanzien van communicatie;</li> <li>b. de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van andere Platformdeelnemers;</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. de (gewijzigde) mogelijkheden voor Reizigers om aan informatie te komen;</li> <li>d. de reactietijd van de Concessiehouder op vragen van Reizigers onderscheiden naar de verschillende communicatiekanalen;</li> <li>e. het bereik onder verschillende groepen Reizigers (van (ouders van)) kinderen tot senioren, van incidentele tot frequente Reizigers en Reizigers met een beperking). Het is aan de Concessiehouder om aan te tonen dat alle groepen Reizigers voldoende bereikt worden;</li> <li>f. wat de Concessiehouder van de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers verwacht;</li> <li>g. de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de wens van de Concessieverlener om op termijn met <i>RRReis</i> een voor Reizigers eenvoudig vindbaar, bruikbaar en goed gewaardeerd Platform communicatieplatform neer te zetten voor zij intuïtief de door hun gewenste informatie vinden en/of aangeboden krijgen;</li> <li>h. hoe de Concessiehouder de wijziging wil bekostigen. Het uitgangspunt is dat kosten voor wijzigingen voor rekening komen van de Platformdeelnemers. In de periode dat de eindregie bij de Concessieverlener ligt, kan de Concessieverlener een financiële bijdrage geven mits hun budget dit toelaat en er geen wijzigingen zijn met een hogere prioriteit. Dit ter beoordeling aan de Concessieverlener.</li> </ul>
<b>8.2.11</b>	<p>De Concessiehouder stemt met Concessieverlener af hoe de voorstellen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen onder het merk <i>RRReis</i> voor advies aan het ROCOV worden voorgelegd en hoe het advies van het ROCOV wordt verwerkt.</p>

## 8.3 Marketingplan

<b>Marketingplan</b>	
<b>8.3.1</b>	<p>De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan op. Daarbij maakt hij samen met de Concessieverlener afspraken over de (voor)financiering van het Marketingplan. Het Marketingplan wordt jaarlijks vóór 1 september aangeboden aan de Concessieverlener, inclusief bijbehorende businesscase, financiële onderbouwing en voorstel voor financieringswijze.</p>
<b>8.3.2</b>	<p>Het Marketingplan bevat concrete marketingacties voor het komende jaar, inclusief planning en verdeling van het marketingbudget over de marketingacties. De Concessieverlener toetst de inhoud van het Marketingplan aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de bijdrage aan de merkessentie, merkwaarden en merkbepoef van <i>RRReis</i> en de gewenste positionering van de verschillende productformules;</li> <li>b. de toezeggingen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft gedaan, waaronder de hoogte van het marketingbudget zoals opgenomen in de Financieel Economische Onderbouwing van zijn Inschrijving;</li> <li>c. Het verwachte effect van de voorgestelde promotie van de Treindiensten en de onderbouwing en evaluatie hiervan;</li> <li>d. de samenhang met de marketingplannen van andere Platformdeelnemers van zowel het Platform <i>RRReis</i> en campagnes in het kaders van EHOV;</li> <li>e. in hoeverre de Concessiehouder inspeelt op bijvoorbeeld maatschappelijke, technische en politieke ontwikkelingen;</li> <li>f. de mate waarin de marketingacties worden onderbouwd, bijvoorbeeld in de vorm van uitgevoerd marktonderzoek.</li> </ul> <p>De Concessiehouder werkt een strategie ten aanzien van Tarieven en Reisproducten uit, waarbij hij in ieder geval ingaat op:</p>

	<p>g. De kansen die hij ziet om met nieuwe/aangepaste Tarieven en Reisproducten beter in te spelen op de vervoerbehoefden van Reizigers;</p> <p>h. De wijze waarop de Concessiehouder de hoogte van de Tarieven berekent die hij jaarlijks in het Tarievenplan aan de Concessieverlener zal voorstellen.</p>
<b>8.3.3</b>	De Concessiehouder draagt actief bij aan door de Concessieverlener geïnitieerde of ondersteunde activiteiten op het gebied van voorlichting en marketing.
<b>8.3.4</b>	De Concessiehouder stemt de inhoud van het Marketingplan en het Vervoerplan op elkaar af.
<b>8.3.5</b>	De Concessiehouder dient te beschikken over een (operationeel) marketeer, die gezamenlijk met de marketeers van andere Platformdeelnemers onder meer verantwoordelijk is voor de implementatie en beheer van actueel contentmanagement met betrekking tot de Treindienst op de <i>RRReis</i> -website, app, kennisbank, beeldbank en de andere (social) media, deelname aan het Marketingoverleg Oost, en de uitvoering van het jaarlijkse Marketingplan.

## 8.4 Samenwerking met andere concessiehouders

Samenwerking met andere concessiehouder	
<b>8.4.1</b>	Voor de samenwerking in het Platform <i>RRReis</i> sluit de Concessiehouder aan bij de bestaande werkwijze. Deze werkwijze kan in overleg met de betrokken partijen wijzigen.
<b>8.4.2</b>	De Concessiehouder participeert in het Marketingoverleg Oost waarin in ieder geval alle concessiehouders in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel alsmede de provincies, of een derde partij die de provincies vertegenwoordigt participeren. Waar nodig wordt de Provincie Drenthe ook geraadpleegd en betrokken. In het overleg kunnen ook aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten zitting krijgen (bijvoorbeeld de aanbieder van <i>haltetaxiRRReis</i> ).
<b>8.4.3</b>	In het Marketingoverleg Oost stemt de Concessiehouder met de andere deelnemers in ieder geval het marketingbeleid – dat in meerdere concessiegebieden in Oost-Nederland gevoerd wordt – en de uitvoering hiervan. De uitgangspunten zijn hierbij dat acties voor specifieke productformules in alle concessies geldig zijn, dezelfde productformules op eenduidige wijze gepositioneerd worden waarbij de productformules die vallen onder hoogwaardig openbaar vervoer, zoals <i>comfortRRReis</i> en de Treindiensten van <i>RRReis</i> , als één wervend hoofdnetwerk naar voren komen.
<b>8.4.4</b>	De Concessiehouder stelt zich proactief en coöperatief op tijdens het Marketingoverleg Oost (met de deelnemers van de verschillende Platforms) wat blijkt uit een goede onderlinge afstemming van campagnes en marketingacties, het gedogen en/of in meerdere concessies uitvoeren van marketingacties, het bedenken en realiseren van onder andere succesvolle gezamenlijke campagnes en marketingacties om het Openbaar Vervoer te promoten, het reizen in de daluren te bevorderen en de naamsbekendheid van het merk <i>RRReis</i> en EHOV te verhogen (passend bij het gewenste imago) en het verkopen en promoten van abonnementen- en kaartsoorten behorend tot het Tarievenhuis Oost. De Concessiehouder innoveert met de Platformdeelnemers het aanbod aan communicatiekanalen en richt zich daarbij op het bereiken van een maximaal voordeel voor Reizigers als het gaat om de vindbaarheid en het proactief onder de aandacht brengen van informatie, de dienstverlening en acties.
<b>8.4.5</b>	Tijdens de Implementatieperiode van deze en van andere <i>RRReis</i> -concessies overlegt de Concessiehouder met de provincies en de nieuwe en bestaande

	<p>Platformdeelnemers en de concessiehouders van <i>RRReis</i> en Blauwnet over de noodzaak en mogelijkheden tot afstemming en aanpassing van marketingactiviteiten en doorontwikkeling van de Platform als gevolg van toezeggingen die door hemzelf of andere nieuwe Platformdeelnemers of de concessiehouders van <i>RRReis</i> en Blauwnet zijn gedaan.</p>
<b>8.4.6</b>	<p>In ieder geval tot eind 2027 hebben de provincies de eindregie op (de doorontwikkeling) van de communicatiekanalen van <i>RRReis</i>. Het Platform is in deze periode in beheer bij de provincies Overijssel, Gelderland en Flevoland of een door hen aangewezen neutrale partij. Na een eventuele overdracht van deze verantwoordelijkheid zorgt de Concessiehouder samen met in ieder geval de andere concessiehouders dat het Platform <i>RRReis</i>, alle daaraan gekoppelde communicatiekanalen en (klanten)databases door een onafhankelijke partij worden beheerd, onderhouden en doorontwikkeld. Het Platform draait in een ICT-omgeving die onafhankelijk van de Concessiehouders is en de applicaties zijn voor alle concessiehouders binnen dit Platform beschikbaar. De Concessiehouder maakt voor de Platforms <i>RRReis</i>, indien nog actueel EHOV en eventueel ondersteunende Platforms met de provincies en de concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken over:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>de inhoud van een nieuw contract voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling;</li> <li>het monitoren van de kwaliteit en beschikbaarheid van de Platforms en de daarbij behorende communicatiekanalen;</li> <li>inrichting van de (klanten)database, verwerken en verzamelen van klantinformatie conform AVG, toegang tot de klantinformatie; en inrichting van en rechten op een dashboardfunctie, beeldbank, CRM, mailsystemen of een ander vorm van software voor het benaderen van (potentiële) klanten, monitoren en evalueren van marketingacties en genereren van tactische en strategische data voor het opstellen van reizigersprofielen en andere vormen van analyses (om potentiële klanten doelgericht te kunnen benaderen);</li> <li>de kosten(verdeling);</li> <li>de partij(en) waarmee ze dit willen realiseren.</li> </ol>
<b>8.4.7</b>	<p>De Concessiehouder zorgt ervoor dat de afspraken zoals bedoeld in [artikel 8.4.6] waarborgen dat Reizigers voor hen relevante marketingacties en (reis)informatie ontvangen, dat andere concessies en Andere Mobiliteitsdiensten eenvoudig aan het Platform <i>RRReis</i> kunnen worden toegevoegd en dat communicatiekanalen en klantgegevens van <i>RRReis</i> en Ervaar het OV, met inachtneming van de AVG, overdraagbaar zijn naar een nieuwe beheerder van het Platform <i>RRReis</i>.</p>
<b>8.4.8</b>	<p>De provincies en de Concessiehouder maken samen met de andere Platformdeelnemers jaarlijks afspraken over onderhoud, beheer en (door)ontwikkeling voor het Platform <i>RRReis</i> en de daarbij behorende communicatiekanalen en klantendatabase in het komende jaar, inclusief planning en verdeling van het budget voor gemeenschappelijke campagnes [artikel 8.2.2].</p>

## 9. Personeel

Het Personeel vormt het visitekaartje van het Openbaar Vervoer en het gezicht van de Concessiehouder richting Reizigers. Een hartelijk welkom en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving van 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 Concessieverlener verwacht ook van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel.

De aanwezigheid van Servicemedewerkers op de Trein verhoogt het serviceniveau in de Trein, omdat Reizigers de mogelijkheid hebben om bij vragen/problemen iemand te kunnen aanspreken. Daarnaast controleren deze medewerkers steekproefsgewijs de Vervoerbewijzen, waarmee Zwartrijden in de Treinen zoveel mogelijk wordt voorkomen. Dit Personeel kan ook een rol vervullen als het gaat om het waarborgen van het veiligheidsgevoel van Reizigers en Personeel in de Trein, bijvoorbeeld door Reizigers die zich niet aan huisregels houden aan te spreken of te verbaliseren.

## 9.1 Concessiehouder als werkgever

Concessiehouder als werkgever	
<b>9.1.1</b>	De Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren.
<b>9.1.2</b>	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en bevordering / versterking van duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
<b>9.1.3</b>	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.
<b>9.1.4</b>	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 Concessieverlener en de reguliere personeelsvertegenwoordiging. De Concessiehouder deelt de uitkomsten van het onderzoek met de Concessieverlener en geeft daarbij aan welke aanpassingen hij naar aanleiding van deze uitkomsten in zijn personeelsbeleid doorvoert.
<b>9.1.5</b>	De Concessiehouder neemt in het Concessiejaarplan een personeelsparagraaf op, waarin hij ingaat op: <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>b. Het betrekken van mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (zie ook paragraaf 9.3);</li> <li>c. Eventueel aanvullende trainingen en opleidingen, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel;</li> <li>d. De manier waarop hij de personeelsomvang aanpast in geval van het op- of afschalen van zijn aanbod aan Openbaar Vervoer;</li> <li>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, en hoe de Concessiehouder hiervoor zorgt en erop toeziet dat het Personeel deze verwachtingen waar maakt en waar kan blijven maken.</li> </ol>

## 9.2 Personeel en Reizigers

### Personeel en Reizigers

<b>9.2.1</b>	Het Personeel is betrokken, klantgericht en klantvriendelijk, en werkt volgens de zes pijlers van de filosofie van 'hostmanship': dienstbaar zijn, verantwoordelijkheid nemen, consideratie tonen, het geheel zien, dialoog aangaan en kennis inzetten.
<b>9.2.2</b>	<p>Op het traject Zwolle – Emmen is op elke Rit een Servicemedewerker verplicht. Op het traject Almelo – Hardenberg is de aanwezigheid van een Servicemedewerker een wens. De Servicemedewerker:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. staat rechtstreeks in contact met de verkeersleiding van de Concessiehouder en de machinist;</li> <li>b. is gericht op service en comfort, veraangenaamt het reizen met de Trein en is het eerste aanspreekpunt voor Reizigers;</li> <li>c. verwelkomt de Reizigers op het perron en in de Trein en verleent op elk station proactief hulp bij het in- en uitstappen indien noodzakelijk;</li> <li>d. loopt regelmatig door de hele Trein waarbij hij of zij zich duidelijk beschikbaar opstelt voor het stellen vragen;</li> <li>e. informeert de Reizigers bij vertragingen als gevolg van Calamiteiten over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen en of bij vertragingen alsnog een Aansluiting wordt geboden;</li> <li>f. controleert of de Reizigers voorzien zijn van een geldig Vervoerbewijs en verkoopt (in overleg met Concessieverlener) een beperkt assortiment Vervoerbewijzen;</li> <li>g. stapt, bij de inzet van meer dan één Treinstel, regelmatig over tussen de ingezette Treinstellen.</li> </ol>
<b>9.2.3</b>	<p>Personeel dat in contact staat met Reizigers beschikt over de vereiste diploma's en de volgende kwalificaties:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Personeel is betrokken, heeft een klantgerichte instelling en vertoont klantvriendelijk gedrag;</li> <li>b. Personeel weet antwoord op vragen van Reizigers: een Reiziger voelt zich geholpen;</li> <li>c. Personeel heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal op tenminste taalniveau B1;</li> <li>d. Personeel heeft een voldoende beheersing van de Engelse taal om in het Engels gestelde vragen van Reizigers te begrijpen en in het Engels te beantwoorden;</li> <li>e. Personeel is deskundig: heeft kennis van het gebied, het traject en de Dienstregeling, alsmede van het aansluitend openbaar vervoer en het kaart- en tariefsysteem, zodat al het Personeel Reizigers pro- en reactief kan adviseren;</li> <li>f. Personeel is herkenbaar, in huisstijl van de Treindienst, representatief en ordentelijk gekleed;</li> <li>g. Personeel is behulpzaam naar, en houdt rekening met, Reizigers met een functiebeperking;</li> <li>h. Personeel is getraind in het omgaan met agressie en het beheersen en kunnen optreden, door Reizigers en/of zichzelf in veiligheid te brengen, tijdens risicovolle situaties die in de functie van Personeel kunnen ontstaan;</li> <li>i. Personeel kan en zal periodiek tellingen verrichten; de resultaten van deze tellingen stelt Concessiehouder uiterlijk binnen twee weken na de telperiode aan de Concessieverlener ter beschikking;</li> <li>j. Personeel is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Calamiteiten;</li> <li>k. Personeel is getraind in levensreddende handelingen en kan gebruikmaken van AED's</li> </ol>

<b>9.2.4</b>	<p>Het Personeel dient zich aan de volgende gedragsregels te houden tijdens zijn werkzaamheden.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Personeel rookt niet;</li> <li>Personeel eet niet;</li> <li>Personeel drinkt niet (tenzij uit een veilige beker of fles);</li> <li>Personeel luistert niet naar voor Reizigers hoorbare muziek (d.w.z het volume is gemaximeerd tot 55 dB);</li> <li>Personeel draagt geen oortjes (M.u.v. eventuele communicatie met ander Personeel), en;</li> <li>Personeel maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon.</li> </ol>
<b>9.2.5</b>	<p>Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.</p>
<b>9.2.6</b>	<p>De Concessieverlener kan de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel via onderzoek met mystery guests toetsen. De mystery guests kunnen onder andere op de bejegening van Reizigers, het al dan niet roken en gebruik mobiele telefoon door het Personeel letten. De Concessieverlener behoud het recht om aanvullende onderzoeken uit te voeren.</p>
<b>9.2.7</b>	<p>De Concessiehouder heeft een vast aanspreekpunt voor Reizigers bij vragen, complimenten of klachten over de toegankelijkheid (visueel, fysiek en/of mentaal) van zijn producten (bijvoorbeeld: Treinen, reisinformatie, communicatiekanalen). De betreffende medewerker is ten minste digitaal en telefonisch bereikbaar.</p>

### 9.3 Social Return on Investment (SROI)

Social Return on Investment (SROI)	
<b>9.3.1</b>	<p>De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI). De SROI-maatregelen van de Concessiehouder bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van mensen en zijn gericht op drie sporen (zie ook bijlage C4):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>inzet van Personeel,</li> <li>maatschappelijke activiteiten, en</li> <li>sociale inkoop.</li> </ol>
<b>9.3.2</b>	<p>De Concessiehouder zet gedurende de gehele looptijd van de Concessie 'cleanteams' in die helpen bij het schoon en netjes houden van het Materieel en/of Stations. De 'cleanteams' bestaan uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (conform de categorieën in bijlage C4) die bij voorkeur in de inliggende concessiegebieden woonachtig zijn. De inzet van de 'cleanteams' bedraagt ten minste 3,5 fte per kalenderjaar voor het geheel van de Concessie. Mocht de invulling van deze eis op enig moment niet meer mogelijk zijn dan stelt de Concessiehouder een alternatieve inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt met vergelijkbare waarde en impact voor.</p>
<b>9.3.3</b>	<p>Bovenop de inzet van de 'cleanteams' bedraagt de inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder ten minste € 150.000 (prijsspeil 2024) per kalenderjaar.</p>

	Van deze inspanningswaarde – berekend volgens de bouwblokkenmethode in bijlage C4 – dient minimaal 10% ingevuld te worden via de sporen 2 (maatschappelijke activiteiten) en/of 3 (sociale inkoop).
<b>9.3.4</b>	De Concessiehouder neemt in het Implementatieplan dat onderdeel is van de Inschrijving een voorstel op met SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie wil gaan uitvoeren. Of – en in welke mate – de voorgestelde SROI-maatregelen meetellen om aan de SROI-verplichtingen genoemd in [artikel 9.3.2] en [artikel 9.3.3] te voldoen, wordt bepaald door de Concessieverlener.
<b>9.3.5</b>	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie;</li> <li>b. uitsluitend door de Concessiehouder worden opgevoerd om te voldoen aan SROI-verplichtingen genoemd in [artikel 9.3.2] en [artikel 9.3.3].</li> </ul>
<b>9.3.6</b>	Uiterlijk één maand na gunning van de Concessie neemt de Concessiehouder contact op met het Expertisecentrum Social Return (ESR) op om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de SROI-maatregelen die hij voorstelt in het Implementatieplan dat onderdeel is van de Inschrijving.
<b>9.3.7</b>	Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met het ESR als onderdeel van het Concessiejaarplan (zie [artikel 2.2.8f]) een plan van aanpak op voor de SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren.
<b>9.3.8</b>	De Concessiehouder levert als bijlage bij de kwartaalrapportage over het eerste of uiterlijk het tweede kwartaal zie [artikel 12.2.2] aan de Concessieverlener en het ESR de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarin aan dat hij aan de SROI-verplichtingen zoals genoemd in [artikel 9.3.2] en [artikel 9.3.3] heeft voldaan.

# 10. Sociale Veiligheid

Binnen OV Oost werken de Concessiehouder, andere concessiehouders, de provincies, de politie, NS, Gemeenten en andere Stakeholders aan een sociaal veilig Openbaar Vervoer voor Reizigers en Personeel. Ze maken gezamenlijk plannen en voeren deze uit. Belangrijk uitgangspunt voor het Programma van Eisen is dat de Concessiehouder in samenspraak met de andere concessiehouders, provincies, politie en betrokken Gemeenten een Jaarplan Sociale Veiligheid opstelt, waarmee jaarlijks wordt bepaald welke inzet gekozen wordt en op welk gebied.

De Concessieverlener eist dat de Concessiehouder een bepaald aantal Servicemedewerkers en Toezichthouders met de juiste bevoegdheden inzet om de Sociale Veiligheid te borgen. De Servicemedewerkers zijn gericht op service en comfort richting Reizigers. De aanwezigheid van Personeel op de Trein verhoogt het serviceniveau in de Trein, omdat Reizigers de mogelijkheid hebben om bij vragen/problemen iemand te kunnen aanspreken (zie ook hoofdstuk 9) Daarnaast controleren deze medewerkers de Vervoerbewijzen, waarmee Zwartrijden in de Treinen zoveel mogelijk wordt voorkomen. De Concessiehouder bepaalt in samenwerking met de andere Stakeholders waar en op welke momenten de Toezichthouders het best worden ingezet. Dit gebeurt bijvoorbeeld op basis van informatie over eerdere Incidenten of Zwartrijden. Daarbij vindt de Concessieverlener het van belang dat de Toezichthouders op regelmatige basis adequate opleidingen en trainingen volgen. Dit Personeel kan ook een rol vervullen als het gaat om het waarborgen van het veiligheidsgevoel van Reizigers en Personeel in de Trein, bijvoorbeeld door Reizigers die zich niet aan huisregels houden aan te spreken of te verbaliseren.

De Concessiehouder en de provincies 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.

## 10.1 Algemeen

Algemeen	
<b>10.1.1</b>	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale veiligheid in het Materieel. Voor de Sociale Veiligheid op de Stations zijn de Gemeenten en ProRail primair verantwoordelijk. Daarnaast zijn Gemeenten en politie verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid in de openbare ruimte. De Concessiehouder denkt en werkt proactief mee om de Sociale Veiligheid op de Stations in stand te houden en te verbeteren.
<b>10.1.2</b>	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 veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers en Personeel, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
<b>10.1.3</b>	De Concessiehouder conformeert zich aan afspraken zoals vastgelegd in het 'Convenant sociale veiligheid openbaar vervoer Oost-Nederland' inclusief addendum en het 'Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' of diens opvolger(s) (zie bijlage C12).
<b>10.1.4</b>	De Concessiehouder conformeert zich aan het op dat moment vigerende beleidskader sociale veiligheid van de Concessieverlener en de afspraken en doelstellingen die hierin zijn opgenomen. Het huidige beleidskader Sociale Veiligheid is het Meerjarenplan Sociale Veiligheid OV-Oost 2023 – 2026 (bijlage C12).
<b>10.1.5</b>	De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders aan de verdere verbetering van de veiligheidsbeleving van Reizigers.

<b>10.1.6</b>	De Concessiehouder zorgt voor een duidelijk zichtbare mogelijkheid (QR-code en/of nummer voor Whatsapp- / SMS-alerts) voor het melden van incidenten en onveilige situaties. Indien mogelijk sluit de Concessiehouder aan bij een landelijk nummer.
---------------	---

## 10.2 Samenwerking

Samenwerking	
<b>10.2.1</b>	De Concessiehouder overlegt met Gemeenten, ProRail en andere Stakeholders hoe de veiligheid op Stations waar nodig kan worden verbeterd.
<b>10.2.2</b>	De Concessiehouder neemt deel aan de overleggen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, zoals benoemd in het Jaarplan Sociale Veiligheid. <sup>15</sup> De Concessiehouder neemt ten minste vanaf één jaar voor de start van de Concessie deel aan deze overleggen.
<b>10.2.3</b>	Namens de Concessiehouder stelt de coördinator Sociale Veiligheid (zie ook [artikel 10.5.1]) samen met de coördinatoren Sociale Veiligheid van de provincies en andere concessiehouders jaarlijks het Jaarplan Sociale Veiligheid op. Op nader te bepalen momenten stellen zij een eventueel opvolgend Meerjarenplan Sociale Veiligheid op.
<b>10.2.4</b>	De Concessiehouder evalueert maatregelen, projecten en nieuw beleid in het Jaarplan Sociale Veiligheid.

## 10.3 Strategie en organisatie Sociale Veiligheid

Strategie en organisatie Sociale Veiligheid	
<b>10.3.1</b>	<p>De Concessiehouder biedt voor 1 juni 2027 zijn strategie ten aanzien van Sociale Veiligheid ter toetsing aan de Concessieverlener aan, waarbij hij in ieder geval aandacht besteedt aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>de aanpak van Sociale Veiligheid en welke kansen en ontwikkelingen de Concessiehouder voorziet;</li> <li>de wijze waarop de Concessiehouder de aandacht voor Sociale Veiligheid inbedt in zijn organisatie;</li> <li>bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden van de coördinator Sociale Veiligheid namens de Concessiehouder;</li> <li>de samenwerking met andere, bij de waarborging van de Sociale Veiligheid, betrokken partijen en de bijdrage die de Concessiehouder zal leveren;</li> <li>de wijze waarop hij de Servicemedewerkers zoals bedoeld in [artikel 9.2.2] en de Toezichthouders zoals bedoeld in [artikel 10.5.2] wil gaan inzetten en de samenwerking tussen deze medewerkers;</li> <li>de wijze waarop hij het aantal zwartrijders zoveel als mogelijk beperkt.</li> </ol>

## 10.4 Incidentenregistratie

Incidentenregistratie	
<b>10.4.1</b>	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.

<sup>15</sup> De meest actuele versies van het Meerjarenplan Sociale Veiligheid en Jaarplan Sociale Veiligheid vormen het vertrekpunt voor de Concessie.

<b>10.4.2</b>	De Concessiehouder levert correct, compleet en op tijd, conform het 'Landelijk Convenant Sociale Veiligheid 2020-2025', gegevens over Incidenten aan de database Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer data analyse (SVOVda) of diens opvolger(s).
---------------	---

## 10.5 Personeel betreffende Sociale Veiligheid

Personeel betreffende Sociale Veiligheid	
<b>10.5.1</b>	De Concessiehouder beschikt over een coördinator Sociale Veiligheid die gekwalificeerd, beschikbaar en aanspreekbaar is in de samenwerking met de andere concessiehouders, de Concessieverlener, politie en andere Stakeholders en mandaat heeft om namens de Concessiehouder afspraken te maken.
<b>10.5.2</b>	De Concessiehouder zet, naast de Servicemedewerkers op het traject Zwolle – Emmen (zie [artikel 9.2.2]) ten minste 14 fte aan Toezichthouders in de Concessie in. Deze Toezichthouders zijn in dienst bij de Concessiehouder. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Toezichthouders BOA-bevoegd zijn en maakt in dat kader afspraken met de huidige concessiehouder over een soepele overgang van en te verwachten mutaties in het BOA-bevoegde Personeel dat naar de Concessie overgaat, met als bespreekpunten het eventueel verlopen van BOA-bevoegdheden en nog te volgen opleidingen.
<b>10.5.3</b>	De Concessiehouder mag met andere Stakeholders samenwerken in bijzondere situaties, bijvoorbeeld bij veel ziekteverzuim of grote Evenementen, om tijdelijk andere of extra Toezichthouders in te schakelen. De Concessiehouder bepaalt per situatie of deze Toezichthouders BOA-bevoegd dienen te zijn en stemt dit af met de Concessieverlener, andere concessiehouders en politie.
<b>10.5.4</b>	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.
<b>10.5.5</b>	De Concessiehouder laat haar Toezichthouders deelnemen aan gezamenlijke trainingen, bijvoorbeeld over houding en gedrag en de-escalierend optreden.
<b>10.5.6</b>	De Toezichthouders zijn betrokken en klantvriendelijk en werken volgens de zes pijlers van 'Hostmanship' zoals genoemd in [artikel 9.2.1].
<b>10.5.7</b>	De Toezichthouders zijn getraind in het verrichten van levensreddende handelingen en in het gebruik van AED's.

## 10.6 Cameratoezicht

Cameratoezicht	
<b>10.6.1</b>	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht in het Materieel en beschikt over een protocol cameratoezicht.
<b>10.6.2</b>	Het Materieel is voorzien van werkende camera's. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de camera's tijdens de dienstuitvoering te allen tijde zijn ingeschakeld en zowel beeld- als geluidsopnames maken, waarbij het interieur van de gehele Trein, de toegangsdeur tot het toilet en de instapzone direct buiten de Trein door de camerabeelden volledig gedekt zijn.

<b>10.6.3</b>	Het Materieel is voorzien van frontcamera's, die tijdens de dienstuitvoering opnames maken die van voldoende kwaliteit zijn om verschillende situaties te kunnen beoordelen.
<b>10.6.4</b>	De kwaliteit van de beeld- en geluidopnamen is zodanig dat persoonsherkenning mogelijk is en dat deze voldoet aan de eisen die de politie stelt.
<b>10.6.5</b>	De Concessiehouder bewaart alle beelden ten minste 72 uur en stelt de beeld- en geluidopnames op aanvraag veilig en ter beschikking aan de daartoe bevoegde Stakeholders, zoals politie of Openbaar Ministerie.
<b>10.6.6</b>	De Concessiehouder beschikt over een protocol dat in lijn is met de AVG voor het opslaan en beheren van beeld- en geluidopnames die zijn gemaakt door de camera's.

## 10.7 Calamiteiten en terrorismebestrijding

### Calamiteiten en terrorismebestrijding

<b>10.7.1</b>	De Concessiehouder houdt zich aan landelijke afspraken en het Convenant sociale veiligheid openbaar vervoer Oost-Nederland omtrent terrorismebestrijding en neemt deze op in een Calamiteitenplan. Het Calamiteitenplan is een bijlage bij zijn Jaarplan Sociale Veiligheid en sluit aan bij de plannen van en zoekt zoveel mogelijk samenwerking met aangrenzende concessiehouders
<b>10.7.2</b>	Voor zover hier op landelijk niveau geen afspraken over zijn gemaakt, maakt de Concessiehouder afspraken over terrorismebestrijding met de Concessieverlener, ProRail en andere concessiehouders (waaronder de houder van de Hoofdrailnetconcessie en concessiehouders die in Oost actief zijn), en neemt deze afspraken op in het Calamiteitenplan.
<b>10.7.3</b>	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Rijdend Personeel op de hoogte is van ontruimingsmaatregelen die gelden voor de Stations en het Materieel.
<b>10.7.4</b>	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 Materieel omvatten.
<b>10.7.5</b>	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 Railinfrastructuur waarvan de Concessiehouder gebruik maakt, een inventarisatie van locaties in de Concessie waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden, en een beschrijving van de samenwerking met andere bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen.

# 11. Consumentenbescherming en reizigersinspraak

Tevredenheid van Reizigers staat voorop in de Concessie, Reizigers moeten eenvoudig in contact kunnen komen met de Concessiehouder.

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 de Treindienst geven. De Concessiehouder handelt klachten netjes af en neemt suggesties van Reizigers ter harte om de uitvoering van de Treindienst continu te verbeteren.

Daarnaast onderhoudt de Concessiehouder een constructieve relatie met het ROCOV en het OV Consumentenplatform Drenthe. De Concessiehouder informeert ze tijdig, vraagt 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 de Treindienst te verbeteren en de verwachtingen van Reizigers te overtreffen.

## 11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

Klantenservice en klachtenafhandeling	
<b>11.1.1</b>	De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen, klachten en meldingen van verloren voorwerpen.
<b>11.1.2</b>	De Concessiehouder vormt samen met andere Platformdeelnemers één gezicht naar Reizigers. Binnen het Platform wordt gezorgd dat elke klantreactie bij de juiste deelnemer binnenkomt (bijvoorbeeld via een keuzemenu achter een centraal telefoonnummer, een gezamenlijke online FAQ-tool en gezamenlijke software die klantreacties automatisch distribueert naar de juiste partij). De Concessiehouder zorgt achter de schermen dat een klantreactie bij hem wordt ingediend over een onderdeel van een reis of het Platform <i>RRReis</i> dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig wordt doorgegeven aan de deelnemer die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel. In ieder geval voor de webcare van social media, live chats, messenger apps, enz. geldt dat Concessiehouder voldoende medewerkers ter beschikking stelt aan de gezamenlijke webcare <i>RRReis</i> . Binnen het gezamenlijke webcareteam zijn de medewerkers inzetbaar voor communicatie over diensten van alle Platformdeelnemers.
<b>11.1.3</b>	De medewerkers van de klantenservice en servicemedewerkers in de trein hebben kennis van de Concessie, de trajecten, de Geldende Dienstregeling, het assortiment Reisproducten en Tarieven, relevante marketingacties, <i>RRReis</i> diensten, OV-ambassadeurs, Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten rond de Treindienst. De kennisbank binnen het Platform <i>RRReis</i> is hierbij een hulpmiddel, de klantenservice werkt actief mee aan de doorontwikkeling van de kennisbank.
<b>11.1.4</b>	De Reizigers kunnen vragen, opmerkingen, wensen en klachten 24/7 bij de klantenservice indienen via e-mail, de website, social media en een mobiele applicatie. De klantenservice is ten minste bereikbaar vanaf een half uur voor vertrek van het van de eerste Rit op een dag tot en met een half uur na aankomst van de laatste Rit van die dag.  De tariefregels voor klantenservice zoals vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) zijn hierbij van toepassing. De Concessiehouder brengt bij de beller geen informatietarief in rekening; de beller betaalt alleen de gebruikelijke

	telefoonkosten. De Concessiehouder zorgt ervoor dat informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en duidelijke antwoorden op veel gestelde vragen 24/7 eenvoudig en snel te vinden zijn.
<b>11.1.5</b>	De Concessiehouder maakt aan Reizigers kenbaar waar en hoe zij vragen, opmerkingen, wensen en klachten kunnen indienen en hoe en binnen welke termijn de Concessiehouder deze afhandelt.
<b>11.1.6</b>	Reizigers krijgen binnen één werkdag na het inzenden van hun vragen, opmerkingen, wensen en/of klachten een ontvangstbevestiging van de klantenservice en, indien van toepassing, informatie over de termijn waarbinnen de Reiziger een reactie krijgt op de vraag, opmerking, wens en/of klacht.
<b>11.1.7</b>	Reizigers krijgen binnen vijf werkdagen na het inzenden van hun vragen, opmerkingen, wensen en/of klachten een inhoudelijke reactie op de vraag, opmerking, wens en/of klacht.
<b>11.1.8</b>	De Concessiehouder biedt individuele Reizigers en Stakeholders de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot de Treindiensten kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
<b>11.1.9</b>	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek over de dienstverlening van de Concessiehouder.
<b>11.1.10</b>	De Concessiehouder is aangesloten bij de OV-ombudsman en de onafhankelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer en voert, bij een voorgelegd geschil, de uitspraken van deze instanties uit.
<b>11.1.11</b>	In de beantwoording van klachten verwijst de Concessiehouder naar de mogelijkheid voor Reizigers om zich te wenden tot de OV-ombudsman of de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of opvolgers hiervan. In de verwijzing neemt de Concessiehouder de juiste contactgegevens op van de OV-ombudsman en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
<b>11.1.12</b>	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener ten minste twee keer per jaar via de kwartaalrapportages over de door Reizigers en Stakeholders ingebrachte vragen, opmerkingen, wensen en klachten, over zijn reactie daarop en over de resultaten hiervan.
<b>11.1.13</b>	De Concessiehouder werkt aan een continue verbetering van de reizigerstevredenheid over de klantenservice. De Concessiehouder rapporteert de realisatie van deze doelstellingen in de kwartaalrapportages.

## 11.2 Reizigersinspraak

Reizigersinspraak	
<b>11.2.1</b>	Reizigers worden vertegenwoordigd door de Consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Overijssel en het OV Consumentenplatform Drenthe. Het ROCOV kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de Concessiehouder over ieder geval de in de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000 genoemde onderwerpen (zie ook artikel 2.2.9).
<b>11.2.2</b>	De Concessiehouder verstrekt aan de Consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Overijssel en het OV Consumentenplatform Drenthe tijdig, dat wil zeggen rekening houdend met de aanlevertermijnen zoals die met de Consumentenorganisaties zijn overeengekomen, en regelmatig informatie over de Concessie zodat zij hun adviesrol adequaat kunnen uitvoeren. De Concessiehouder maakt met de Consumentenorganisaties afspraken over de onderwerpen waarover

	hij de Consumentenorganisaties om advies vraagt en de procedures die hij daarbij volgt.
<b>11.2.3</b>	De Concessiehouder vraagt aan de Consumentenorganisaties in ieder geval advies over de volgende plannen en voorstellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervoerplan (bijlage C3 (Procedure Vervoerplan));</li> <li>• Tarievenplan;</li> <li>• Voorstellen voor het toevoegen en verwijderen van distributiekkanalen;</li> <li>• Voorstellen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van communicatiekanalen en -middelen voor zover deze niet onder de verantwoordelijkheid van de Concessieverlener valt,</li> <li>• Jaarplan Sociale Veiligheid;</li> <li>• Aspecten als punctualiteit, rituitval, reisinformatie, toegankelijkheid, zitplaatscapaciteit;</li> <li>• Bij Overmachtssituatie' met substantiële (financiële) gevolgen.</li> </ul>
<b>11.2.4</b>	De Concessiehouder voegt het advies van het ROCOV bij de plannen en voorstellen die hij ter vaststelling of toetsing aan de Concessieverlener voorlegt en geeft daarbij aan hoe hij het advies in de plannen en voorstellen heeft verwerkt dan wel om welke redenen hij het advies niet heeft overgenomen.
<b>11.2.5</b>	De Concessieverlener stimuleert de Concessiehouder om naast de advisering door het ROCOV Reizigers op andere wijze(n) te betrekken bij het ontwikkelen van strategieën ten aanzien van aspecten als uitvoeringskwaliteit, Dienstregeling, Tarieven, Reisproducten en Productdragers, toegankelijkheid, informatieverstrekking en klantvriendelijkheid. De Concessiehouder beschrijft in het Kwaliteitsplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving de opzet en inhoud van deze vorm(en) van reizigersbetrokkenheid.

## 11.3 Vergoedingsregeling

Vergoedingsregeling	
<b>11.3.1</b>	De Concessiehouder hanteert een vergoedingsregeling die in lijn is met de op dat moment geldende Passagiersrechtenverordening en de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en die voor Reizigers ten minste gelijkwaardig is aan de vergoedingsregeling van de houder van de Hoofdrailnetconcessie. De vergoedingsregeling compenseert Reizigers in ieder geval: <ol style="list-style-type: none"> <li>indien de uitvoeringskwaliteit op de Treindienst tekortschiet en een Reiziger als gevolg daarvan 30 minuten of meer vertraging oploopt;</li> <li>indien een Reiziger vergeet uit te checken, waarbij de Concessiehouder aan een individuele Reiziger ten minste vier keer per kalenderjaar het teveel betaalde bedrag terugbetaalt.</li> </ol>
<b>11.3.2</b>	De Concessiehouder stelt Reizigers in de gelegenheid een beroep te doen op de vergoedingsregeling. Hij doet dit door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online restitutief formulier en een formulier dat telefonisch of schriftelijk te bestellen is.
<b>11.3.3</b>	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de vergoedingsregeling, met inbegrip van de in [lid 11.3.2] bedoelde procedure, via communicatie-uitingen op ten minste de RRReis-website en zijn eigen website bekend is bij de Reizigers.

## 12. Operationele aspecten

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 krijgen in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie;
- analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen;
- informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, ROCOV en 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 Concessieverlener en de Concessiehouder eraan bij dat de Concessiehouder de Concessie kwalitatief goed kan uitvoeren binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. Samen zetten de Concessieverlener en de Concessiehouder zich in voor een constructieve samenwerking, gericht op realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft, met oog voor de belangen van Reizigers en andere Stakeholders.

### 12.1 Samenwerking Concessieverlener en Concessiehouder

Goed en regelmatig overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder draagt eraan bij dat de Concessiehouder de Concessie kwalitatief goed kan uitvoeren binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. Samen zetten de Concessieverlener en de Concessiehouder zich in voor een constructieve samenwerking, gericht op realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft, met oog voor de belangen van Reizigers en andere Stakeholders.

#### Overlegstructuur

##### 12.1.1

De Concessieverlener onderscheidt de volgende overleggen met de Concessiehouder:

- Implementatieoverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het Implementatieplan dat beoogt dat hij op 10 december 2028 zonder problemen met de uitvoering van de Concessie zal starten. Het eerste implementatieoverleg vindt plaats binnen twee weken na gunning van de Concessie.
- Beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener ten minste na afloop van ieder kwartaal informeert over de uitvoering van de Concessie. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
  - de uitvoering van het lopende Concessiejaarplan, Vervoerplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen;
  - ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van uitvoeringskwaliteit, gebruik en Reizigersopbrengsten, 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 Dienstregelingjaar/kalenderjaar.

Het eerste beheeroverleg vindt binnen één maand na start van de Concessie plaats. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie

	<p>van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren.</p> <p>c. Sociale veiligheidsoverleg. De Concessiehouder neemt ten minste vanaf één jaar voor de start van de Concessie of, wanneer dit korter is, direct na gunning van de Concessie, deel aan het sociale veiligheidsoverleg;</p> <p>d. Tarievenoverleg Oost. De Concessiehouder neemt direct na gunning van de Concessie deel aan het Tarievenoverleg Oost;</p> <p>e. Marketingoverleg. Het eerste marketingoverleg vindt plaats direct na gunning van de Concessie.</p>
<b>12.1.2</b>	In aanvulling op het bepaalde in [artikel 12.1.1] kan de Concessieverlener in het kader van de uitvoering van projecten een apart projectoverleg instellen, in welk geval de Concessiehouder actief aan het betreffende overleg deelneemt.
<b>12.1.3</b>	Op verzoek van de Concessieverlener neemt de Concessiehouder actief deel aan overleggen met het ROCOV, Gemeenten, initiatiefnemers van Andere Mobiliteitsdiensten en andere Stakeholders en aan samenwerkingsverbanden tussen de Concessieverlener en kenniscentra en/of onderwijsinstellingen.
<b>12.1.4</b>	De Concessiehouder vaardigt naar de in [artikel 12.1.1] en [artikel 12.1.3] genoemde overleggen gekwalificeerde vertegenwoordigers af die gemachtigd zijn om namens hem afspraken te maken en toezeggingen te doen.

## 12.2 Data (beschikbaarheid, aggregatieniveaus, betrouwbaarheid, techniek, privacyaspecten etc.)

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

### Monitoring van ontwikkeling van de Concessie

<b>12.2.1</b>	De Concessiehouder levert vier keer per jaar – uiterlijk één maand na afloop van het kwartaal - een kwartaalrapportage op die aansluit op de opbouw van het Concessiejaarplan en waarin hij ten minste de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen, marketingacties, ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie beschrijft en duidt.
<b>12.2.2</b>	De Concessiehouder besteedt in de kwartaalrapportages in ieder geval aandacht aan de ontwikkelingen in de volgende KPI's (het detailniveau van de rapportage wordt in de implementatiefase van de Concessie afgestemd): <ol style="list-style-type: none"> <li>Rituitval: de mate waarin de Treindiensten behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in [artikel 4.3];</li> <li>Punctualiteit: de mate waarin de uitvoering van de Treindiensten behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in [artikel 4.2];</li> <li>Reizigerstevredenheid: de Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de OV-klientenbarometer of diens opvolger(s). Hij streeft er daarbij naar om de klantwaardering minimaal gelijk te laten blijven en bij voorkeur te laten</li> </ol>

	<p>verbeteren ten opzichte van de klantwaardering volgens de OV-klantenbarometer 2022. In zijn Concessiejaarplan laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers</li> <li>e. Bezetting : de gemiddelde reizigersaantallen per Rit per maand worden afgezet ten opzichte van de inzetcapaciteit per Rit uitgedrukt in zitplaatsen;</li> <li>f. Controle vervoerbewijzen : het gemiddeld aantal gecontroleerde Reizigers/Vervoerbewijzen per Rit per maand;</li> <li>g. Reizigersopbrengsten per maand per Treindienst uitgesplitst in hoofdstromen zoals overeenkomstig het format KPI Opbrengsten (artikel 11.2 en bijlage D1 van de Financiële bepalingen (bijlage D));</li> <li>h. Beschikbaarheid van rolstoeltoegankelijk toilet per Treinstel voor Reizigers uitgezet per dag van de maand;</li> <li>i. Aantallen klachten en aantallen Incidenten en afhandelingstermijnen;</li> <li>j. Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mystery guests (vliegende brigade) in opdracht van de Concessieverlener;</li> <li>k. De Concessiehouder levert bij de kwartaalrapportage over het eerste of uiterlijk het tweede kwartaal als bijlage zijn rapportage over SROI (zie [artikel 9.3]) en als bijlage bij de eerste kwartaalrapportage de duurzaamheidsrapportage (zie [artikel 12.4]) aan.</li> </ul>
<b>12.2.3</b>	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 Concessieverlener en Derden verstrekt.
<b>12.2.4</b>	De Concessieverlener monitort de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests, en rapporteert de monitoring aan de Concessiehouder.
<b>12.2.5</b>	In geval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing zoals opgenomen in bijlage C2.
<b>12.2.6</b>	In geval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing (bijlage C2).
<b>12.2.7</b>	De Concessiehouder informeert en rapporteert de Concessieverlener in het kader van incomplete transacties over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de opbrengst van de incomplete transacties;</li> <li>- het geld dat gerestitueerd is aan de Reiziger in het kader van incomplete transacties;</li> <li>- de kosten die gerelateerd zijn aan de incomplete transacties.</li> </ul>

#### Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens

<b>12.2.8</b>	Op grond van artikel 6 van de AV behorend bij de toegangsovereenkomst moet ProRail gegevens van vervoerders vertrouwelijk behandelen. De Concessiehouder geeft ProRail toestemming om data te mogen delen over rituitval, punctualiteit en de gebruiksvergoeding met de Concessieverlener.
<b>12.2.9</b>	De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden beschikbaar. De standaarden van de Concessieverlener prevaleren boven landelijke standaarden.

<b>12.2.10</b>	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
<b>12.2.11</b>	De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving in de vorm van open data om niet beschikbaar stellen van gegevens voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders.
<b>12.2.12</b>	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
<b>12.2.13</b>	De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.
<b>12.2.14</b>	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens met betrekking tot de planning en uitvoering van de Dienstregeling, waaronder Rituitval, rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s). <sup>16</sup>
<b>12.2.15</b>	De Concessiehouder hanteert bij de levering van deze gegevens de unieke haltenummers zoals opgenomen in het NDOV Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s). De Concessiehouder hanteert ook een logische nummering van Ritten waaruit onomstotelijk de rijrichting (oneven / even), ritvolgorde en dag of het dagtype valt af te leiden, zodat de Concessieverlener bijvoorbeeld eenvoudig uitsneden kan maken op uurblok- of lijnniveau.
<b>12.2.16</b>	De Concessiehouder zorgt voor een sluitende ritregistratie, waarin in ieder geval de in de Geldende Dienstregeling opgenomen en werkelijke vertrek- en aankomsttijden vanaf de Stations en de Rituitval zijn vastgelegd.
<b>12.2.17</b>	De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.
<b>12.2.18</b>	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 om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.
<b>12.2.19</b>	De Concessiehouder is verplicht om mee te werken aan het rechtstreeks leveren van data van ProRail aan de Concessieverlener over, maar niet uitsluitend, Punctualiteit, Rituitval, de Subsidie Gebruiksvergoeding en periodes met Treinvervangend Vervoer.

#### Opslag en beveiliging van persoonsgegevens

<b>12.2.20</b>	De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
<b>12.2.21</b>	De Concessiehouder garandeert, 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.

<sup>16</sup> te vinden op: <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

<b>12.2.22</b>	De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de Concessieverlener bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 t/m 36 van de AVG.
<b>12.2.23</b>	De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
<b>12.2.24</b>	Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverlener onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
<b>12.2.25</b>	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.
<b>12.2.26</b>	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.
<b>12.2.27</b>	Voor elke applicatie die gekoppeld is aan de database met persoonsgegevens binnen het Platform <i>RRReis</i> zorgt de Concessiehouder dat door middel van audit trail wordt bijgehouden door wie, welke actie wordt uitgevoerd. Naast het vastleggen van wie de wijzigingen op de database uitvoert, houdt de Concessiehouder ook bij wie, wanneer, welke data en/of selecties bekijkt en/of hiervan een export maakt.

#### Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens

<b>12.2.28</b>	Als de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener overtuigend aantoonbaar dat verstrekking van bepaalde gegevens op grond van de AVG niet is toegestaan, is de Concessiehouder niet gehouden de desbetreffende gegevens aan de Concessieverlener of Derden te verstrekken.
<b>12.2.29</b>	De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessie dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, met inachtneming van de Wet open overheid.
<b>12.2.30</b>	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. Deze afspraken betreffen onder meer gegevensbestanden en informatie over reizigersaantallen, verplaatsingen, reizigerskilometers, klachten en Incidenten.
<b>12.2.31</b>	Indien en voor zover gegevensbestanden die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en eventuele Derden beschikbaar stelt persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen die de AVG en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom AVG thema's vast in een verwerkersovereenkomst. Ook bij het leveren van gegevens is [artikel 12.2.25] van toepassing.

## 12.3 Informatie (rapportages, dashboards, etc.)

Gegevenslevering aan de Concessieverlener	
<b>12.3.1</b>	<p>Onverminderd de in dit Programma van Eisen opgenomen specifieke informatieplichten, verstrekt de Concessiehouder aan de Concessieverlener, binnen een door de Concessieverlener te stellen redelijke termijn, alle gegevens met betrekking tot de Concessie die naar het oordeel van Concessieverlener nodig of wenselijk zijn voor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie;</li> <li>de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende of inliggende concessie.</li> <li>toezicht en controle op de financiële aspecten van de Concessie;</li> <li>overige door Concessieverlener te bepalen doeleinden.</li> </ol> <p>Alle kosten die de Concessiehouder in dit verband maakt, komen voor zijn eigen rekening en risico.</p>
<b>12.3.2</b>	<p>De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener veelal maandelijks dan wel bij (tussentijdse) wijzigingen van de Dienstregeling in ieder geval alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' of diens opvolger(s).</p> <p>Voor het leveren van gegevens aan de Concessieverlener zijn de definities uit het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' of diens opvolger(s) leidend voor zover zij afwijken van de definities in de Begrippenlijst.</p>
<b>12.3.3</b>	<p>De Concessieverlener gaat ervan uit dat voor de start van de Concessie een opvolger van het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' beschikbaar zal zijn die in ieder geval ook voorschriften zal bevatten voor het leveren van gegevens over het energieverbruik. Mocht dit niet het geval zijn dan levert de Concessiehouder in ieder geval maandelijks aan de Concessieverlener informatie over het Treinenergieverbruik en, in geval van zero-emissie Materieel, de geleverde elektriciteit/waterstof per laadlocatie inclusief de energiebron blijkend uit garanties van oorsprong. Voor Treinenergieverbruik is dit: per type Materieel het aantal gereden Dienstregelingsuren en Dienstregelingskilometers en de verbruikte elektriciteit met de daarbij behorende eenheid.</p>
<b>12.3.4</b>	<p>De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens uit het gebruik van de OV-chipkaart in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. 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 Concessieverlener.</p>
<b>12.3.5</b>	<p>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 onbewerkte gegevens als bedoeld in [artikel 12.3.4] voortkomend uit het gebruik van deze Productdrager en/of betaalmethode in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener.</p>
<b>12.3.6</b>	<p>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</p>

	Reisproduct is gereisd en is per Reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden.
<b>12.3.7</b>	De Concessiehouder stelt de gegevens over de uitvoering, kwaliteit en gebruik van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie door middel van een actueel online dashboard met analyse- en exportfunctie (op halte- en ritniveau) conform door de Concessieverlener, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder vastgestelde standaarden en lay-out aan de Concessieverlener beschikbaar. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de Concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren;</li> <li>b. de gegevens en rapportages tijdens de Concessie beschikbaar zijn voor de Concessieverlener; en</li> <li>c. alle gegevens en rapportages na afloop van de Concessie worden overgedragen aan de Concessieverlener.</li> </ul>
<b>12.3.8</b>	De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de start van de Concessie naar tevredenheid van de Concessieverlener aan dat hij de gegevens kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out en dat het online dashboard genoemd in [artikel 12.3.7] naar tevredenheid van de Concessieverlener functioneert. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat informatie op lijnniveau niet aan kwaliteit inboet bij het hanteren van virtuele haltes op provinciegrenzen wanneer die bijvoorbeeld nodig zijn voor subsidieverlening en verantwoording per Concessieverlener.
<b>12.3.9</b>	De door de Concessiehouder te leveren gegevens zijn vanaf de start tot ten minste een jaar na afloop van de Concessie te raadplegen via het online dashboard.
<b>12.3.10</b>	De Concessiehouder levert, voor zover de Concessieverlener daar niet zelf over beschikt, op verzoek operationele, tactische en strategische gegevens vanuit bijvoorbeeld de klantendatabase van het Platform RRReis zoals bij de evaluatie van marketing- of communicatieacties, ter onderbouwing van (markt)onderzoek of om inzicht te geven in klantprofielen. Ook stelt de Concessiehouder gegevens beschikbaar over het bezoek aan het Platform RRReis (bijvoorbeeld aantal unieke gebruikers, surfgedrag). Na afloop van de Concessie levert de Concessiehouder deze informatie aan de opvolgende concessiehouder.
<b>12.3.12</b>	De Concessiehouder committeert zich aan en implementeert voorafgaand en tijdens de Concessie de meest recente landelijke afspraken om te komen tot een MaaS-waardige Concessie en goede samenwerking met MaaS-dienstverleners. <sup>17</sup> De Concessiehouder verstrekt gegevens aan MaaS-dienstverleners conform de meest recente binnen NOVB en/of DOVA vastgestelde richtlijnen.
<b>12.3.13</b>	De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, van in ieder geval een door de Concessieverlener vastgesteld referentieaanbod. Dit referentieaanbod omvat bij de start van de Concessie in ieder geval: het reizen tegen voltarief en een mogelijkheid voor minimaal twee kortingsproducten, waaronder dalkorting. Per 1 oktober 2023 kunnen de MaaS-dienstverleners reiskilometers bij de Concessiehouder inkopen tegen een nader vast te stellen (met de concessietarieven zelf concurrerend) kilometertarief voor spitstijden en daltijden, om daarmee hun eigen proposities richting Reizigers te kunnen ontwikkelen. De verkoopvoorwaarden die de Concessiehouder daarbij stelt aan MaaS-dienstverleners zijn (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3)

<sup>17</sup> De meest recente versie van de landelijke MaaS-waardige bestekseisen staan vermeld op de website van Kennisplatform CROW: [Bibliotheek Verkeer en Vervoer - CROW](#).

	concurrerend. De Concessieverlener kan dit referentieaanbod gedurende de Concessieperiode jaarlijks aanpassen en voor advies aan het ROCOV voorleggen.
--	--

### Meewerken aan audits en externe onderzoeken

<b>12.3.14</b>	De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener 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.
<b>12.3.15</b>	De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. De Concessiehouder verstrekt de Concessieverlener en door de Concessieverlener aangewezen Derden volledige toegang tot zijn administratie en systemen. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.
<b>12.3.16</b>	De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de OV-klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer.
<b>12.3.17</b>	Op verzoek van de Concessieverlener 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 Concessieverlener beschikbaar.
<b>12.3.18</b>	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer Derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, ROCOV, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.

## 12.4 Bedrijfsvoering en duurzaamheid

De Concessieverlener overweegt in de toekomst nadere eisen te stellen aan duurzaamheid en eerlijke concurrentie, onder meer ten aanzien van de levering van Materieel. Ter voorbereiding op het stellen van dergelijke eisen wenst de Concessieverlener in het kader van de Concessie meer inzicht te krijgen in (de duurzaamheid van) de productieketen van Materieel. Met het oog daarop stelt de Concessieverlener in deze Concessie eisen aan door de Concessiehouder te verstrekken duurzaamheidsrapportage. In gezamenlijk overleg proberen de Concessieverlener en de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie te komen tot een optimale invulling van de duurzaamheidsrapportage. Daarbij wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij nog te ontwikkelen (Europese) standaarden, normen en formats.

### Gegevenslevering aan de Concessieverlener

<b>12.4.1</b>	De Concessiehouder spant zich maximaal in om zowel bij de uitvoering van de Treindiensten zelf als in alle onderliggende bedrijfsprocessen, de uitstoot van schadelijke emissies en geluid blijvend te minimaliseren, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van de Concessie voor het milieu blijvend te vermijden.
<b>12.4.2</b>	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. beperking van het energieverbruik;</li> <li>b. minimalisatie van de uitstoot van schadelijke stoffen, geluids- en trillingshinder, emissie van zware metalen en chemisch afval.</li> <li>c. Maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen (= circulaire economie).</li> </ol>

<b>12.4.3</b>	De Concessiehouder treft binnen zijn bedrijfsvoering maatregelen gericht op circulariteit. Het gaat daarbij in ieder geval om: <ol style="list-style-type: none"> <li>herkomst van materialen en producten;</li> <li>reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten;</li> <li>overige werkprocessen;</li> <li>afspraken met leveranciers en afnemers.</li> </ol>
<b>12.4.4</b>	De Concessiehouder committeert zich aan de CO2 prestatieladder (SKAO). De Concessiehouder implementeert de CO2 prestatieladder en is vanaf de start van de Concessie ten minste op trede 3 van de CO2-prestatieladder gecertificeerd.
<b>12.4.5</b>	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan de uitvoering van beleid en initiatieven/pilots van of namens de Concessieverlener gericht op een verdere verduurzaming van de uitvoering van de Concessie:
<b>12.4.6</b>	De Concessiehouder maakt voor de exploitatie van elektrische Treindiensten uitsluitend gebruik van gecertificeerde 100% hernieuwbare energie (afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie) die zoveel als mogelijk lokaal is opgewekt.

### Duurzaamheidsrapportage

<b>12.4.7</b>	De Concessiehouder levert als bijlage bij de kwartaalrapportage een duurzaamheidsrapportage. In deze rapportage beschrijft en duidt hij ten minste de volgende elementen (voor zover op dat moment relevant): <ol style="list-style-type: none"> <li>de maatregelen en de resultaten op het gebied van circulariteit (zie [artikel 12.4.3]);</li> <li>de maatregelen en de resultaten op het gebied van de CO2 prestatieladder (zie [artikel 12.4.4]).</li> </ol>
<b>12.4.8</b>	De Concessiehouder overlegt jaarlijks vóór 31 maart aan de Concessieverlener een inspectierapport van een daartoe gecertificeerde onderneming dat rapporteert over de onderhoudsstatus van het Materieel. Per Treinstel bevat deze rapportage: <ol style="list-style-type: none"> <li>Treinstelnummer;</li> <li>Beschrijving;</li> <li>Kilometerstand;</li> <li>Energieverbruik (op basis van een energieverbruiksmeter in de Trein);</li> <li>Onderhoudsstatus;</li> </ol> <p>de opgetreden ernstige defecten of schades, gebreken, storingen of Onderhoudsachterstanden en de acties die ondernomen zijn om deze tekortkomingen te herstellen;</p>
<b>12.4.9</b>	De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar aan de Concessieverlener als onderdeel van de duurzaamheidsrapportage [zie artikel 12.4.7] een overzicht van de resultaten van de maatregelen op het gebied van circulariteit in het afgelopen kalenderjaar.
<b>12.4.10</b>	In overleg met Concessieverlener zoekt de Concessiehouder bij het opstellen van zijn duurzaamheidsrapportage aansluiting bij (nog te ontwikkelen) internationale en Europese standaarden, normen en formats (zoals eventueel in het kader van de Corporate Sustainability Reporting Directive <sup>18</sup> ).

<sup>18</sup> Richtlijn (EU) 2022/2464 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 537/2014, Richtlijn 2004/109/EG, Richtlijn 2006/43/EG en Richtlijn 2013/34/EU, met betrekking tot duurzaamheidsrapportering door ondernemingen, is op 3 januari 2023 van kracht geworden.



## Bijlage C2 Protocol Sturing

Protocol sturing	
<p>Stap 1.  <b>De Concessieverlener constateert het niet, niet tijdig of van onvoldoende kwaliteit leveren van gevraagde en aangeboden diensten, producten, bestanden, plannen/rapportages.</b></p>	
<p><b>Vraag 1.</b>  <b>Is boetetabel van toepassing?</b></p>	
Antwoord Ja	Antwoord Nee
<p><b>Stap 2.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concessieverlener legt een boete op; en</li> <li>- Concessiehouder stelt verbeterplan op (<b>stap 4.</b>)</li> </ul>	<p><b>Stap 3.</b></p> <p>De Concessieverlener beoordeelt of het gaat om:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. een begane, niet meer te herstellen overtreding: verder naar stap 7. In dit geval kan de Concessieverlener ook een verbeterplan eisen om een vergelijkbare overtreding in de toekomst te voorkomen: verder naar vraag 2.</li> <li>b. een overtreding die hersteld kan worden: verder naar vraag 2.</li> </ol>
<p><b>Vraag 2.</b>  <i>Zijn producten / diensten / documenten nog leverbaar?</i></p>	
Antwoord Ja	Antwoord Nee
<p><b>Stap 4.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concessiehouder onderbouwt schriftelijk en op tijd in een verbeterplan wanneer en wat hij levert.</li> <li>- Het verbeterplan kan onderdeel uitmaken van de kwartaalrapportage.</li> <li>- Het verbeterplan omvat een analyse, aanpak en planning.</li> </ul> <p>Verder naar stap 6.</p>	<p><b>Stap 5.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Concessiehouder meldt dit proactief aan de Concessieverlener en geeft direct aan wat hij wel levert.</li> <li>- Dit aanbod heeft minimaal een gelijke kwaliteit en waarde voor Reizigers en/of Concessieverlener, dit ter beoordeling van de Concessieverlener.</li> <li>- De Concessiehouder verwerkt dit in een verbeterplan (zie stap 4).</li> </ul> <p>Verder naar stap 6.</p>
<p><b>Stap 6.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Concessieverlener beoordeelt het verbeterplan en kan hier nadere eisen aan stellen en/of boete cf. tabel toepassen. Verder naar vraag 3.</li> </ul>	
<p><b>Vraag 3.</b>  <i>Voert de Concessiehouder het verbeterplan conform de afspraken uit en leidt dit ook tot de beoogde verbeteringen?</i></p>	
Antwoord Ja	Antwoord Nee
<p>Einde.</p>	<p><b>Stap 7.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Concessieverlener zal een boete cf. tabel toepassen voor op basis van het verbeterplan met Concessiehouder overeengekomen maar niet geïmplementeerde maatregelen.</li> <li>- De Concessieverlener zal overgaan tot andere maatregelen, afhankelijk van de schade voor Reizigers en het contract, waaronder escaleren, en/of een discretionaire boete opleggen.</li> </ul>

## Bijlage C3 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:

- verandering in de verwachte Reizigersopbrengsten zoals bedoeld in hoofdstuk 5 van de Financiële bepalingen;
- wensen van Stakeholders (gemeenten, Concessieverlener, aangrenzende concessieverleners, ROCOV's, onderwijsinstellingen etc.);
- optimaliseren van de Dienstregeling en / of verbetering van Aansluitingen;
- voorstellen uit het Vervoerplan van de Inschrijving.

De Concessiehouder geeft in het eerste Concessiejaarplan 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 en heeft een relatie met de omvang van de wijzigingen. Bij grote wijzigingen (nieuwe treindiensten, opheffen van Treindiensten, 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 Concessieverlener als het in procedure wordt gebracht. De Concessiehouder stemt daarom vervoerkundige wensen van Stakeholders voor uitwerking in het concept-Vervoerplan eerst af met de Concessieverlener. De Concessieverlener kan ontraden een voorstel op te nemen in het concept-Vervoerplan. Gedeputeerde Staten kunnen een voorstel afwijzen.

### 1. Eerste presentatie aan de Concessieverlener

De Concessiehouder geeft een toelichting op hoofdlijnen:

- wat zijn de doelen van het Vervoerplan (relatie met het Concessiejaarplan);
- welke aanpassingen/wijzigingen stelt de Concessiehouder voor;
- hoe hij Stakeholders (m.n. de gemeenten, aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, concessieverleners en concessiehouders van aangrenzende concessies) 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 aangrenzende concessieverleners en een eerste presentatie/vooroverleg in het ROCOV. De Concessiehouder betreft alle gemeenten in ieder geval ambtelijk en de gemeenten ook bestuurlijk (zie [artikel 2.2.9]) bij het Vervoerplan. De Concessiehouder stemt met de Concessieverlener af wat hiervoor het beste moment is en wie met deze gemeenten in gesprek gaan.

### 3. Advisering door ROCOV

Het concept-Vervoerplan moet x weken voorafgaand aan de ROCOV-vergadering worden ingediend en ROCOV heeft x weken om advies te geven<sup>19</sup>.

### 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 aan het portefeuilleoverleg, ambtelijke vervoerberaad, bestuurlijk vervoerberaad en ter vaststelling aan Gedeputeerde Staten. Bij geringe wijzigingen is een kortere procedure mogelijk.

#### Tot slot

De doorlooptijd van dit traject kan circa 12 weken vergen afhankelijk van de omvang van de wijzigingen.

De Concessiehouder is verantwoordelijk dat dit traject tijdig start met het oog op zijn eigen processen om een nieuwe Dienstregeling in te richten en stemt zijn planning af op de bestaande overlegstructuren.

---

<sup>19</sup> Zie de ROCOV-reglementen voor de exacte termijnen.

## Bijlage C4 Social Return On Investment (SROI)

Ondernemers aan wie een opdracht wordt gegund, krijgen de verplichting om bij de uitvoering van de opdracht mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt te betrekken en/of sociale impact te maken. Dit kan men doen door het bieden van een (tijdelijke) baan, stage, inhuur personeel, inkoop van producten/diensten bij sociale ondernemingen en SW-organisaties of andere maatschappelijke/sociale activiteiten en initiatieven die sociale impact maken. De waarden die deze activiteiten vertegenwoordigen zijn opgenomen in het bouwblokkenmodel en geven daarmee opdrachtnemers een overzicht van welke mogelijkheden er zijn.

Als SROI-activiteit telt alles mee wat u doet om mensen/werkzoekenden uit de doelgroepen verder te helpen op - of richting - de arbeidsmarkt. Dat kan gaan om betaald werk, maar ook door (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden, groei en ontwikkeling of andere vormen van begeleiding en support.

De SROI-activiteiten dienen in het kader van deze overeenkomst te worden uitgevoerd (hetzij bij opdrachtnemer, bij een onderaannemer of toeleverancier). Voorwaarden bij de SROI-activiteiten:

- Deze zijn direct toe te rekenen aan de opdracht
- Het betreft nieuwe SROI-activiteiten, die uitgevoerd worden na gunning van deze overeenkomst.
- De SROI-activiteiten mogen alleen bij opdrachtgever worden opgegeven in het kader van deze overeenkomst.
- In geval van SROI-verlegging naar een onderaannemer gelden dezelfde bepalingen als die voor u gelden.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI-verplichtingen en moet deze kunnen onderbouwen (ook wanneer de SROI verlegd wordt naar een onderaannemer).

71

ESR

Het Expertisepunt Social Return (ESR) van het Werkbedrijf regio Zwolle werkt in opdracht van de provincie Overijssel, het waterschap Drents Overijsselse Delta en de gemeenten Dalfsen, Elburg, Hardenberg, Hattem, Kampen, Meppel, Nunspeet, Oldebroek, Ommen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland, Westerveld, Zwartewaterland en Zwolle. Het ESR adviseert en faciliteert u bij de invulling van SROI. De opdrachtgever zal u verwijzen naar het ESR.

Voor de waardebeoordeling van SROI-activiteiten is gekozen voor de bouwblokkenmethode. SROI-activiteiten zijn uitgedrukt in een inspanningswaarde, deze is gebaseerd op de relatieve afstand van de uitkeringsgroep tot de arbeidsmarkt. In samenspraak met het ESR kunt u kiezen uit verschillende manieren om uw SROI verplichting in te vullen. Van iedere SROI-activiteit weet u vooraf wat de waarde hiervan is.

### Bouwblokkenmodel Oost-Nederland

Personele inzet: arbeidsovereenkomst	SROI-waarde	Duur van meetellen
Participatiewet < 2 jaar	€ 30.000/jaar	Max 2 jaar, naar rato <sup>1</sup>
Participatiewet > 2 jaar	€ 40.000/jaar	Max 2 jaar, naar rato <sup>1</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participatiewet (doelgroepregister)</li> <li>• Wajong (doelgroepregister)</li> <li>• WSW (doelgroepregister)</li> <li>• WIA/WAO</li> <li>• Beschut werk</li> </ul>	€ 40.000/jaar	Altijd, naar rato <sup>1</sup>
WW < 1 jaar	€ 10.000/jaar	Max 1 jaar; naar rato <sup>1</sup>
WW > 1 jaar	€ 15.000/jaar	Max 1 jaar, naar rato <sup>1</sup>
Niet Uitkeringsgerechtigde (NUG)	€ 10.000/jaar	Max 1 jaar, naar rato <sup>1</sup>

Personele inzet: leerwerkovereenkomst	SROI-waarde	Duur van meetellen
Leerling BBL (leerwerkbaan), niveau 1 en 2 Leerling BBL (leerwerkbaan), niveau 3 en 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>€ 20.000/leerwerkjaar</li> <li>€ 15.000/leerwerkjaar</li> </ul>	Opleidingsperiode, naar rato <sup>1</sup>
Bonussen arbeids- of leerwerkovereenkomst	SROI-waarde	Duur van meetellen
Leeftijd ≥ 50 jaar <sup>2</sup>	€ 5.000/jaar	Binnen bouwblok. Naar rato <sup>1</sup>
Bijzondere doelgroepen <sup>3</sup>	€ 5.000/jaar	Naar rato <sup>1</sup> . I.o.m. SROI-adviseur
Vast dienstverband (onbepaalde tijd)	€ 10.000	Enmalig. Aansluitend op of binnen de duur van meetellen
Stages	SROI-waarde	Duur van meetellen
Leerling VSO/Pro	€ 5.000/stage	Stageperiode
Leerling VSO/Pro: Werkplek na uitstroom	€ 25.000	Enmalig
Leerling BOL (stage), niveau 1 en 2 Leerling BOL (stage), niveau 3 en 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>€ 7.500/stage</li> <li>€ 5.000/stage</li> </ul>	Stageperiode
Stage HBO/WO	€ 5.000/stage	Stageperiode
Werkervaringsplek/proefplaatsing <sup>4</sup>	€ 750/maand	Overeengekomen periode
Maatschappelijke activiteiten <sup>5</sup>	SROI-waarde	Bijzonderheden
MVO-activiteiten	€ 100/uur en/of onkosten <sup>6</sup>	In overleg met SROI-adviseur
Sociale inkoop <sup>6</sup>	SROI-waarde <sup>7</sup>	
Inkoop bij PSO-gecertificeerde bedrijven: <ul style="list-style-type: none"> <li>trede 1, 2 of 3</li> <li>trede 3, incl.-30+</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>factuurwaarde 10%, 20% of 30%</li> <li>100% factuurwaarde</li> </ul>	
Inkoop bij SW-bedrijven	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% factuurwaarde</li> </ul>	
Inkoop bij sociale ondernemingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Lid van Social Enterprise NL</li> <li>In register Code sociale ondernemingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50% factuurwaarde</li> <li>100% factuurwaarde</li> </ul>	
Certificeringen opdrachtnemer <sup>8</sup>	SROI-waarde	
<ul style="list-style-type: none"> <li>PSO-ladder trede 1, trede 2 of trede 3</li> <li>PSO-ladder trede 3, incl. 30+</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Korting op SROI-verplichting: 10%, 25% of 50%</li> <li>Vrijstelling SROI-verplichting</li> </ul>	
Registratie Code Sociale Ondernemingen	Vrijstelling SROI-verplichting	

### Toelichting verwijzingen

I.g.v. overlap telt de hoogste waarde. WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015

Tarieven zijn all-inclusive, incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten.

- Naar rato. Functie-omvang en arbeidsduur zijn van invloed op de SROI-waarde. Opgenomen bedragen zijn de waarden bij een full time aanstelling op jaarbasis. \
- Bonus voor leeftijd ≥ 50 jaar, telt enkel bij betaald dienstverband (niet bij stages/werkervaringsplekken).
- Bonus voor bijzondere doelgroep in overleg met de SROI-adviseur. Voorbeelden van bijzondere doelgroepen: statushouders, Oekraïense vluchtelingen, ex-gedetineerden. Telt enkel bij betaald dienstverband (niet bij stages/werkervaringsplekken).
- Werkervaringsplek/proefplaatsing: Er kan sprake zijn van het ondersteunen van andere doelgroepen zoals te weten, vrijwilligers, hoogopgeleide statushouders, taalstages in kader van inburgering etc. Wanneer deze groep groei en ontwikkeling geboden wordt zal in overleg met de SROI-adviseur een waarde worden toegekend.
- MVO-activiteiten: omvat een scala aan activiteiten. Voorwaarde is dat de activiteit een relatie heeft met groei/kennis en ontwikkeling, het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en/of onderwijs. Denk bijv. aan het geven van gastcolleges bij scholen, de sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep, buddy- en/of geldfit-trajecten, vitaliteit-vraagstukken enz.
- Sociale inkoop betreft dienstenafname van:
  - [Sociale werkvoorzieningen](#) (SW-bedrijven of ook wel de sociale werkplaats genoemd).
  - Sociale ondernemingen. Deze bedrijven streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Daarnaast zijn zij financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt

gevoerd. De sociale onderneming moet in het register staan van de [Code Sociale Ondernemingen](#) of lid zijn van [Social Enterprise NL](#).

- [PSO-30+ gecertificeerde organisatie](#). Indien niet gecertificeerd, dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, (art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24).
- [PSO trede 1, 2 of 3 gecertificeerde organisatie](#)

SROI-waarde sociale inkoop:

- factuurwaarde 100%: SW-bedrijf, Code Sociale Ondernemingen, PSO 30+:
  - factuurwaarde 50%: Social Enterprise NL
  - factuurwaarde 30%: PSO-trede 3:
  - factuurwaarde 20%: PSO-trede 2:
  - factuurwaarde 10%: PSO trede 1:
- NB factuurwaarde excl. BTW

7. Bedragen excl. BTW

8. Trede op PSO-ladder: Korting geldt alleen voor de Opdrachtnemer, niet voor de onderaannemer(s).

### Een voorbeeld:

De gefactureerde opdrachtsom van een opdracht is bijvoorbeeld € 300.000. De SROI-verplichting bedraagt 5% (€ 15.000). Om te voldoen aan deze verplichting kan de opdrachtnemer voor dit bedrag bijvoorbeeld een arbeidscontract bieden voor een periode van:

- een halfjaar, aan iemand die < 2 jaar onder de Participatiewet valt (en niet arbeidsbeperkt is), of
- één jaar, aan iemand die > 1 jaar een WW-uitkering heeft.

### Het proces voor gunning

Mocht u vragen hebben over de invulling van SROI, een toelichting willen hebben over de verschillende bouwblokken of willen weten of uw specifieke oplossing voor de invulling van de mogelijke SROI verplichting ook realiseerbaar is kunt u deze stellen in de Nota van Inlichtingen.

### Het proces na gunning

De opdrachtnemer neemt na gunning, binnen 1 week contact op met het ESR ([sroi@daarwerkenweaan.nl](mailto:sroi@daarwerkenweaan.nl)).

In samenspraak met het ESR wordt door de opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de navolgende onderdelen:

1. Opdracht, looptijd, hoogte SROI-verplichting
2. Op welke wijze SROI-waarde wordt opgebouwd (bijv. inzet personeel, leerwerkplekken, stages, werkervaringsplekken, MVO-activiteiten etc.)
3. In geval van MVO-activiteiten wordt vooraf een waarde door het ESR bepaald.
4. Wijze van monitoring
5. Inhoud en frequentie van tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken
6. Eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken
7. Akkoord ESR

Het resultaat van deze fase is een plan wat concreet en realiseerbaar is. Dit plan is gereed en goedgekeurd door het ESR binnen 6 weken na gunning opdracht. Het ESR kan deze termijn verlengen tot maximaal 12 weken.

### Tussen- en eindevaluatie

De opdrachtnemer levert op de afgesproken tijdstippen de tussen- en eindevaluaties op incl. onderbouwing.

In samenspraak met het ESR zal gekeken worden naar de voortgang en indien noodzakelijk volgt aanpassing van het plan van aanpak. Alle wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door het ESR.

### Registratie SROI-verplichting

Na goedkeuring van het Plan van Aanpak SROI krijgt de opdrachtnemer toegang tot het registratiesysteem WIZZR en houdt de SROI-invullingen hierin bij. In Wizzr wordt gecontroleerd of aan de afgesproken SROI-verplichting voldaan wordt (op correcte wijze en volgens afspraak).

Opdrachtnemer voert in het registratiesysteem de kandidaten en/of activiteiten op ter invulling van de SROI-verplichting. De invulling moet door de opdrachtnemer te onderbouwen zijn, ook wanneer de SROI-activiteit door een onderaannemer geleverd is. Onderbouwing kan bijvoorbeeld via een doelgroepverklaring of een bewijs voor toekenning uitkering in combinatie met een loonstrook, een arbeidscontract, stageovereenkomst etc.. Namens opdrachtgever worden deze gegevens gecontroleerd op bijv. doelgroep, uurtarief, startdatum en periode tewerkstelling. Een kopie van de loonstrook en/of arbeidsovereenkomst kan ter controle opgevraagd worden. Alle gegevens kunnen in WIZZR worden ingevoerd.

Wat betreft het gebruik van Wizzr:

- Wizzr voldoet aan eisen op gebied van privacy (AVG: Algemene verordening gegevensbescherming)
- Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot het betreffende contract in Wizzr.
- Aan het gebruik van Wizzr zijn voor de opdrachtnemer geen kosten verbonden.

De documentatie die u verstrekt dient slechts die gegevens te bevatten die u ook registreert in WIZZR. De gegevens en dus ook de bijlagen met deze gegevens voldoen aan de AVG.

De communicatie van deze gegevens, via WIZZR is een veilige en AVG conforme werkwijze. De WIZZR-omgeving communiceert via encryptie en is alleen toegankelijk voor betrokkenen bij het inkoopcontract, die uit hoofde van hun functie deze gegevens mogen inzien.

Opdrachtnemer heeft op grond van de AVG toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen voor de verantwoording van de SROI-verplichting. Hiervoor is eventueel het formulier “toestemmingsverklaring” te gebruiken. Dit formulier is verkrijgbaar via het ESR.

In het registratiesysteem is de realisatie ten opzichte van de SROI- verplichting inzichtelijk, en kan opdrachtnemer deze zelf volgen. Als er afwijkingen worden geconstateerd door het ESR, dan zal deze contact met opdrachtnemer opnemen en - indien nodig - de opdrachtgever op de hoogte stellen.

#### Tips

- *Werkt u met onderaannemers/leveranciers?* Neem dan in uw contracten met onderaannemers/leveranciers ook een SROI verplichting op.
- *Het aanbod is breder dan (vaak) wordt gedacht.* Het idee heerst dat de gemeenten en het UWV alleen mensen bemiddelen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Natuurlijk zijn zij altijd op zoek naar die werkgever die voor deze mensen de juiste plek hebben. Maar voor de invulling van SROI kunt u ook denken aan mensen die pas werkloos zijn geworden, aan die leerling die een BBL-plek nodig heeft om zijn/haar opleiding te kunnen afronden.
- *Wees creatief.* Denk voor de invulling van uw SROI verder dan alleen de directe inzet van personeel. Het opleiden van mensen uit de doelgroepen telt ook mee voor SROI. Informeer bij het ESR naar lopende of geplande opleidingstrajecten.  
Is sociale inkoop misschien mogelijk?  
Zijn er kansen voor het onderwijs in deze opdracht?
- *Check haalbaarheid.* Aarzel niet om het Expertisepunt Social Return (ESR) te raadplegen bij de planvorming over SROI. Zij denken met u mee en brengen u zonodig in contact met de juiste instanties.

### **Bijlage C5 CRS Elektrificatie Almelo – Mariëberg**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C6 ACM Besluit Goedkeuring Tarieven en voorwaarden Dienstvoorzieningen NS**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C7 ACM Besluit Goedkeuring Tarieven en voorwaarden Dienstvoorzieningen ProRail**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C8 Nota van Uitgangspunten Regionale Treindiensten Gelderland en Overijssel (NVU Spoor)**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C9 Koersdocument Openbaar Vervoer**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C10 Mobiliteitsprogramma 2021-2030 (provincie Drenthe)**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C11 Contouren Toekomstbeeld OV 2040**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C12 Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Oost Nederland**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C13 Toelichting bij Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Oost Nederland**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C14 Addendum bij Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Oost Nederland**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C15 Factsheet Project Excellent Cameratoezicht**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C16 Communicatiekanalen in de Concessie Vechtdallijnen**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C17 Boekje aanbod ProRail Stations**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C18 Dossier afspraken en procedures Blauwnet**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

### **Bijlage C19 Reisrechten Tarievenhuis Oost trein**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

## **Bijlage C20 Regionale tarieven Vechtdallijnen 2024**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

## **Bijlage C21 Landelijke producten**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.

## **Bijlage C22 Gespecificeerde uitzonderingen Overnamematerieel**

Deze bijlage is als separaat bestand bijgevoegd.