

CONCEPT Ontwerp Programma van Eisen

Treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal

Concessie ZHO

Treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (RS24)

Versie 27 maart 2025

Provincie Overijssel
Provincie Gelderland

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Hoofddoelen van de concessie	5
1.3 Uitgangspunten van de concessie.....	6
1.4 Uitgangspunten van de railinfrastructuur	7
1.5 Uitgangspunt van het programma van eisen.....	8
1.6 Status van het ontwerp programma van eisen.....	8
1.7 Leeswijzer.....	8
2. Scope concessie ZHO	8
2.1 Afbakening concessies	9
2.2 Plancyclus.....	10
2.3 Herijkingen	11
3. Vervoerkundige randvoorwaarden.....	14
3.1 Opbouw treindienst	14
3.2 Dienstregeling	14
3.3 Dagen met afwijkende dienstregeling	16
3.4 Vervoerplanprocedure.....	16
3.5 Procedure tussentijdse dienstregelingswijzigingen	16
4. Uitvoeringskwaliteit	18
4.1 Vervoergarantie en zitplaatskans	18
4.2 Punctualiteit en aansluitingen	19
4.3 Rituitval en vervangend vervoer	19
4.4 Basis- en belevingskwaliteit	22
5. Materieel.....	23
5. 1 Algemene eisen materieel	23
5.2 Toegankelijkheid	25
5.3 Uiterlijk materieel	25
5.4 Comfort en netheid.....	26
6. Reisinformatie.....	27
6.1 Algemene eisen aan reisinformatie	28
6.2 Informatie op stations.....	29
6.3 Informatie in trein.....	29
6.4 Informatie in <i>RRReis</i> communicatiekanalen	30
7. Productdragers, tarieven en distributie.....	32
7.1 Proceseisen tarieven	32

7.2 Productdragers.....	33
7.3 Betaalsysteem.....	34
7.4 Tarieven en reisproducten.....	34
7.5 Kaartlezers	35
7.6 Distributie en kaartautomaten	35
7.7 Scope.....	36
8. Marketing.....	37
8.1 Merk en huisstijl.....	37
8.2 Promotie en communicatie	38
8.3 Marketingplan.....	41
8.4 Samenwerking met andere concessiehouders	42
9. Personeel	43
9.1 Concessiehouder als werkgever	44
9.2 Personeel en reizigers	45
9.3 Social Return on Investment (SROI).....	46
10. Sociale veiligheid.....	49
10.1 Algemeen	49
10.2 Samenwerking.....	50
10.3 Strategie en organisatie sociale veiligheid.....	50
10.4 Incidentenregistratie.....	51
10.5 Personeel betreffende sociale veiligheid.....	51
10.6 Cameratoezicht.....	52
10.7 Calamiteiten en terrorismebestrijding.....	52
11. Consumentenbescherming en reizigersinspraak.....	54
11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling	54
11.2 Reizigersinspraak	55
11.3 Vergoedingsregeling	56
12. Operationele aspecten.....	58
12.1 Samenwerking concessieverlener en concessiehouder	58
12.2 Data (beschikbaarheid, aggregatieniveaus, betrouwbaarheid, techniek, privacyaspecten etc.)	59
12.3 Informatie (rapportages, dashboards, etc.).....	63

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor de concessie ZHO (Zutphen – Hengelo – Oldenzaal).

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie¹ moet beschikken om openbaar vervoer aan te mogen bieden in een gebied of op een lijn. Gedeputeerde Staten van de provincies Gelderland en Overijssel zijn bevoegd gezag om concessies voor openbaar vervoer per spoor op de Treindienst tussen Zutphen, Hengelo en Oldenzaal (RS24) te verlenen. De concessie ZHO betreft het exclusieve recht, en tevens de plicht, tot het aanbieden van openbaar vervoer per spoor op de Treindienst tussen Zutphen, Hengelo en Oldenzaal.

Op 18 april 2023 hebben Gedeputeerde Staten van de provincies Drenthe, Gelderland en Overijssel (hierna: de concessieverlener²) besloten de Concessie Vechtdallijnen en de Concessie ZHO gezamenlijk aan te besteden. Echter is tijdens de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure gebleken dat het beter is de twee concessies los te koppelen. De voornaamste reden hiervoor is de voorgenomen elektrificering van de spoortrace's Almelo-Hardenberg en Zutphen-Oldenzaal. Volgens planning zou een elektrificering van het spoortract Almelo - Hardenberg eerder gereed zijn dan het spoortrace ZHO. Het werd niet wenselijk bevonden om één concessiehouder met twee soorten materieel te laten rijden en na een paar jaar te moeten wisselen van materieel. Daarom is gekozen om voor de Treindienst ZHO een kortlopende Concessie op de markt te zetten met materieel dat geschikt is voor de huidige infrastructuur.

De lopende, aan Arriva Personenvervoer Nederland B.V. verleende concessie Twente-ZHO eindigt op 11 december 2027. Deze concessie heeft een verlengingsmogelijkheid van 1 jaar, de concessieverlener heeft van deze optie gebruik gemaakt. De einddatum van de concessie is hiermee gewijzigd naar 9 december 2028. De opvolgende concessie is unimodaal (alleen trein); het busdeel van de huidige concessie Twente-ZHO is geen onderdeel van de aanbesteding.

De concessie ZHO start op 10 december 2028. De looptijd van de concessie is 4 jaar. De verwachting is dat de elektrificatie gereed zal zijn na 4 jaar. Mocht dat niet het geval zijn, dan bestaat de mogelijkheid om de concessie te verlengen met een optiejaar onder dezelfde voorwaarden.

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 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).

² Met het begrip 'Concessieverlener' wordt het gezamenlijke opdrachtgeverschap van de provincies Gelderland en Overijssel voor de Concessie ZHO bedoeld.

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 OV³ van de provincie Overijssel, de Nota van Uitgangspunten Oost en de Nota van Uitgangspunten Regionaal Spoor van de provincies Gelderland en Overijssel⁴. De visie van de concessieverlener sluit goed aan op het Toekomstbeeld OV 2040⁵. 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 feederen ('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, onder meer door een klantvriendelijke en flexibele inrichting van knooppunten waar diverse vervoersvormen op elkaar aansluiten.

In **Gelderland** zijn de regionale treindiensten onderdeel van het OV Vastnet, een robuust netwerk dat steden en knooppunten met elkaar verbindt. Buslijnen en andere vormen van modaliteit als (elektrische) fiets, deeltaxi, deelfiets en auto(delen), feederen op multimodale knooppunten op het OV Vastnet ('visgraatmodel'). Om ervoor te zorgen dat het OV Vastnet ook in de toekomst grote reizigersstromen kan bedienen, investeert de provincie Gelderland in infrastructuur, kennis en materieel om het OV Vastnet sneller, betrouwbaarder, duurzamer en comfortabeler te maken. Daarnaast zet de provincie Gelderland in op de beïnvloeding van het gedrag van mensen en op de overstapmogelijkheden op fiets, auto en te voet, teneinde het OV Vastnet verder te versterken.

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 klantwenspiramide⁶ 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

³ https://overijssel.notubiz.nl/document/3260890/1/PS_2016_171#:~:text=Het%20koersdocument%20OV%20i s%20een,de%20OV%20tactiek%20uit%202008.

⁴ https:// gelderland.stateninformatie.nl/document/8040212/1/Bijlage_Nota_van_Uitgangspunten_Spoor_%28 PS2019-713%29

⁵ <https://magazines.rijksoverheid.nl/ienw/ienw-specials/2019/07/index>

⁶ 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.

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 4 jaar met de optie om deze één jaar te verlengen. Gekozen is voor deze korte periode, gezien de ontwikkelingen met betrekking tot elektrificatie. De concessieverlener heeft ambities om stappen te zetten richting een duurzamere exploitatie van de treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal. Op dit moment koerst ProRail voor realisatie op 2032, waarmee de concessie ZHO zou kunnen aansluiten op het afloophmoment van de concessies Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het Teutoburgerwald Netz (TWN), welke eind 2032 aflopen. Hiermee heeft de concessieverlener nog een reden om een kortlopende concessie te verlenen voor de treindienst ZHO.

De concessie geeft invulling aan het Koersdocument OV, de Nota van Uitgangspunten Oost, de Nota van Uitgangspunten Regionale treindiensten Gelderland en Overijssel 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) vastgesteld⁷. De NvU Oost bevat een aantal uitgangspunten voor het regionaal spoorvervoer. De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- De opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de concessiehouder. De concessieverlener is ervan overtuigd dat de opbrengstverantwoordelijkheid de concessiehouder stimuleert om zich maximaal in te spannen om de kwaliteit, het OV-gebruik en daarmee de reizigersopbrengsten te verhogen. Tegenvallende of extra reizigersopbrengsten worden enkel verrekend indien de bepalingen betreffende
- De concessiehouder heeft ontwikkelruimte, binnen door de concessieverlener gestelde kaders;
- Eigendom van gegevens, productformules, merk en huisstijl ligt bij de concessieverlener;
- Het Tarievenhuis Oost en het LTK gelden als uitgangspunt voor de tarieven;
- 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. De concessieverlener houdt de NvU Oost en de NvU Spoor 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.

Mede om de beleidsdoelstellingen te realiseren, wil de concessieverlener reizigers kwalitatief hoogwaardige treindiensten kunnen bieden die nauw aansluiten bij hun wensen. Om dit te

⁷ Op het gebied van openbaar vervoer werken de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel samen binnen het cluster OV Oost.

onderstrepen 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 vijf zekerheden betreffen kwaliteitsaspecten die reizigers belangrijk vinden en die aansluiten op de klantwensenpiramide. Zij bieden reizigers daarmee een garantie op een kwalitatief hoogwaardige treinreis, ongeacht het station in Oost waar hun reis begint.

Als nadere uitwerking van de NvU Oost en de NvU Spoor gelden de volgende uitgangspunten voor de concessie:

- De concessie is unimodaal en omvat dus enkel openbaar vervoer per trein;
- De concessieverlener stelt een exploitatiebudget van jaarlijks € 5,9 miljoen beschikbaar (prijspeil 2023).
- De concessie past binnen het Toekomstbeeld OV 2040;
- Al het materieel is voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet;
- Reizigers met een functiebeperking kunnen zelfstandig gebruik maken van de trein;
- 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 van de concessieverleners, 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 2022-2032⁸.

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 ProRail⁹ of diens opvolger en de door ProRail op haar Informatieportaal beschikbaar gestelde aanvullende technische informatie;
- Het “routeboekje” van ProRail, en
- De tarieven voor openbare diensten zoals vastgesteld door de ACM.

⁸ Het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 is te raadplegen via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/07/bijlage-bestuursakkoord-toegankelijkheid>.

⁹ <https://www.prorail.nl/siteassets/homepage/samenwerken/vervoerders/documenten/netwerkverklaring-2025/netverklaring-2025---definitieve-versie-d.d.-8-december-2023.pdf>

ProRail realiseert de komende jaren geen aanpassingen aan de railinfrastructuur op het traject Zutphen-Hengelo-Oldenzaal. Dat wil zeggen dat de concessiehouder op de treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal treinen inzet die geschikt zijn voor de infrastructuur die er ligt.

1.5 Uitgangspunt van het programma van eisen

Uitgangspunt voor het programma van eisen is een ‘ademende’ concessie die de concessiehouder stimuleert 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 kan inspelen op veranderingen.

1.6 Status van het ontwerp programma van eisen

In de Wet personenvervoer 2000 staat dat de concessieverlener aan de Consumentenorganisaties (ROCOV's) advies vraagt 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. Wanneer uit deze marktconsultatie volgt dat daadwerkelijk een aanbesteding op de markt wordt gezet, zal het ontwerp programma van eisen voor advies worden aangeboden aan de ROCOV's van Gelderland en Overijssel en voor reactie aan ProRail en de aangrenzende concessieverleners. Ook andere partijen die zich betrokken voelen bij het openbaar vervoer, waaronder gemeenten en marktpartijen, krijgen dan de gelegenheid een reactie op het ontwerp programma van eisen te geven.

De concessieverlener verwerkt het advies en de reacties op het ontwerp programma van eisen en geeft in een reactienota aan hoe dit is verwerkt in de definitieve versie van het programma van eisen.

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 ZHO

De concessie betreft het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer per trein te verrichten op de in de concessie opgenomen treindienst. Naast de beschrijving van deze treindienst, beschrijft dit hoofdstuk welke treindienst 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.



Concessie	Lijnnummer	Traject	Stations - Kilometerpositie	Lengte
ZHO	RS24	Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	Zutphen – 0,0 km Lochem – 16,9 km Goor – 30,1 km Delden – 39,7 km Hengelo Gezondheidspark – 43,4 km Hengelo – 45,6 km / 15,4 km Hengelo Oost – 17,2 km Oldenzaal – 26,2 km	56,4 km

Figuur 2.1 Treindienst behorend tot concessie ZHO

2.1 Afbakening concessies

Begin- en einddatum concessie	
2.1.1	De concessie heeft een looptijd van 4 jaar.
2.1.2	De concessie ZHO start per dienstregeling 2028, ingaande 12 december 2027, De concessie ZHO eindigt in december 2032 op de wijzigingsdatum van de dienstregeling van het hoofdrailnet dan wel op een nader door de concessieverlener te bepalen datum in december 2032.
2.1.3	De concessieverlener heeft de bevoegdheid om het tijdvak waarvoor de concessie is verleend eenmaal, onder gelijklopende voorwaarden, voor een periode van ten hoogste een jaar te verlengen.

Scope van de concessie	
2.1.4	De concessie ZHO omvat het exclusieve recht om openbaar vervoer per trein te verrichten op de treindienst tussen de stations Zutphen en Oldenzaal en de tussenliggende stations, te weten Lochem, Goor, Delden, Hengelo Gezondheidspark, Hengelo en Hengelo Oost (RS24) zo ook een eventuele toekomstige aanvullende RE24 die niet alle stations bedient, behoort tot dit exclusieve recht.
2.1.5	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 [eis 2.1.6] genoemde treindienst, al dan niet ter vervanging van treindiensten in

	andere concessies indien de concessieverlener hierover afspraken maakt met de concessiehouder en/of andere concessiehouders.
2.1.6	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.

<i>Gedoopt</i>	
2.1.7	De concessiehouder gedoopt de volgende vormen van openbaar vervoer, ook in geval van een wijziging van bedieningstijden en/of frequenties: - openbaar vervoer per trein tussen de stations Hengelo en Oldenzaal als onderdeel van de verbinding RB61 (Hengelo-Bielefeld); - openbaar vervoer per trein op andere treindiensten waarvoor concessieverlener een concessie heeft verleend; - 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'); - tijdelijk openbaar vervoer ter vervanging van het onder sub a., b., c. en d. genoemde openbaar vervoer per trein.

2.2 Plancyclus

<i>Plancyclus</i>	
2.2.1	De concessiehouder richt een continu ontwikkelproces in gebaseerd op de PDCA-cyclus dat gericht is op: • Customer excellence, en • Duurzame inzet van zijn medewerkers, en in het kader waarvan de concessiehouder jaarlijks de plannen genoemd in artikel 2.2.2 opstelt.
2.2.2	Jaarlijks stelt de concessiehouder de volgende plannen op: • Vervoerplan; • Tarievenplan; • Marketingplan; • Jaarplan Sociale Veiligheid; • Concessiejaarplan. De concessiehouder en de concessieverlener bepalen samen of, en zo ja welke van, de bovenstaande plannen in één integraal plan worden opgenomen.
2.2.3	De concessiehouder biedt de plannen genoemd in artikel 2.2.2 uiterlijk op vooraf vastgestelde 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.
2.2.4	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: - De bereikte resultaten in het lopende en voorgaande jaren, met in ieder geval aandacht voor de ontwikkeling in het gebruik van de treindienst 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; - De doelen voor het komende dienstregelingjaar ; - Voor welke marketingactiviteiten hij zijn marketingbudget (zijnde ten minste het bedrag zoals opgenomen in de financieel economische onderbouwing van zijn inschrijving) het komende jaar gaat inzetten; - De voortgang op Social Return on Investment (SROI); - De mogelijke risico's die hij voorziet bij de uitvoering van het concessiejaarplan en hoe hij deze gaat beheersen, en - De samenhang van het concessiejaarplan met het vervoerplan, tarievenplan en jaarplan sociale veiligheid.
2.2.5	In het concessiejaarplan voor het laatste dienstregelingjaar van de 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: - De kwalificaties van het over te nemen personeel; - Mogelijkheid bieden voor (nieuw) personeel, met name machinisten, om wegbekendheid en ervaring op te doen; - Gelegenheid bieden voor een proefbedrijf. De concessiehouder stemt de inhoud van dit concessiejaarplan af met de opvolgende concessiehouder, voor zover op dat moment de opvolgende concessiehouder (al) bekend is.
2.2.6	De concessiehouder betreft bij het opstellen van in artikel 2.2.2 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.

2.3 Herijkingen

<i>Herijkingen</i>	
2.3.1	De concessieverlener kan gedurende de concessie het initiatief nemen tot herijking van de concessie, indien naar oordeel van de concessieverlener sprake is van een majeure ontwikkeling. De concessiehouder verleent zijn medewerking aan herijkingen bij majeure ontwikkelingen, 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. Een mogelijke majeure ontwikkeling kan bestaan uit: - grote areaaluitbreidingen; - grote wijzigingen aan de railinfrastructuur, bijvoorbeeld elektrificatie; - ingrijpende landelijke of regionale afspraken met betrekking tot vervoerbewijzen en tarieven, zoals veranderingen het SRP en het BTW-tarief; - omvangrijke ruimtelijke en demografische ontwikkelingen. - omvangrijke economische en/of sociale ontwikkelingen.
2.3.2	In het kader van een herijking beoordeelt de concessieverlener in ieder geval de volgende zaken: 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; b. De uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen in het programma van eisen; c. De wijze van doorontwikkeling van de concessie door de concessiehouder en de samenwerking met stakeholders, in het bijzonder met concessiehouders van aangrenzende concessies, aanbieders van andere mobiliteitsdiensten, de consumentenorganisaties en gemeenten; d. De realisatie door de concessiehouder van de in het kader van zijn Inschrijving opgestelde ontwikkelplan en de in de onderliggende plannen aangeboden doelen en maatregelen; 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 2.2.2; f. De capaciteit en prestaties van het materieel, zoals genoemd in artikel 5.1; g. De effectiviteit van de boeteregeling.
2.3.3	Bij een majeure ontwikkeling dienen ten minste de volgende stappen te worden doorlopen: a. Beoordeling door concessieverlener of sprake is van een majeure ontwikkeling. b. In overleg tussen concessieverlener en concessiehouder bepalen van de gevolgen van de majeure ontwikkeling voor het aantal reizigers, opbrengsten, kosten, KPI's, sociale veiligheid, het benodigde aantal railvoertuigen en de te beheren railinfrastructuur. c. Bereiken van overeenstemming tussen concessieverlener en concessiehouder over de gevolgen van de majeure ontwikkeling voor de afspraken zoals vastgelegd in de concessie. 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 gelijkelijk 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.
2.3.4	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.

3. Vervoerkundige randvoorwaarden

3.1 Opbouw treindienst

De treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal heeft zowel een regionale als een bovenregionale functie. Binnen het regionale vervoer hoort zij tot het dragende net in de betreffende gebieden (Kernnet OV in Overijssel en OV Vastnet in Gelderland). Deze treindienst wordt aangevuld met buslijnen die niet concurreren met de treindienst, maar met name dienen als voor- en natransport voor de treindienst (=visgraatmodel). Goede aansluitingen van de buslijnen op de treindienst in de concessie en vice versa zijn daarom van groot belang. Tegelijkertijd heeft de treindienst in de concessie een bovenregionale functie als feeder voor het hoofdrailnet. De knooppunten Hengelo en Zutphen bieden belangrijke aansluitmogelijkheden voor reizigers naar de regio's Stedendriehoek, Arnhem/Nijmegen, Utrecht, Zwolle, de Randstad en Duitsland. Goede aansluitingen op het hoofdrailnet op deze knooppunten zijn daarom eveneens van groot belang.

3.2 Dienstregeling

De concessieverleners stellen eisen ten aanzien van bedieningsperioden en frequenties (zie tabel 1 in dit hoofdstuk). De tabel bevat voor elk tijdvenster het minimumaantal vertrekmomenten vanaf elk station. De geëiste vertrekmomenten binnen genoemde tijdvensters gelden voor zowel de heen- als de terugrichting.

A) Voorzieningenniveau treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (RS24)

Tabel 1: Eisen aan de bedieningsperioden en frequenties voor de treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (RS24) per uur per richting

Tijdvenster uur		Minimumaantal vertrekken per richting			Tijdvenster uur		Minimumaantal vertrekken per richting		
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	1	19:00	19:59	2	2	2
10:00	10:59	2	2	1	20:00	20:59	2	2	2
11:00	11:59	2	2	1	21:00	21:59	2	2*	1
12:00	12:59	2	2	1	22:00	22:59	2*	2*	1
13:00	13:59	2	2	1	23:00	23:59	2*	2*	1
14:00	14:59	2	2	1	00:00	00:59	1**	1**	0
15:00	15:59	2	2	2	01:00	01:59	0	0	0

*Voor deze tijdvensters geldt een afwijkende eis van een (1) vertrekmoment op alle stations tussen Hengelo en (inclusief) Zutphen.

******Voor deze tijdvensters geldt een afwijkende eis van nul (0) vertrekmomenten op alle stations tussen Hengelo en (inclusief) Zutphen.

<i>Eisen treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (RS24)</i>	
3.2.1	De treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (RS24) bedient alle in artikel 2.1.4 genoemde stations.
3.2.2	De eerste rit op een werkdag in de drukste richting moet uiterlijk om 6.00 uur van het beginpunt van de treindienst vertrekken, in de andere richting moet de eerste rit op een werkdag uiterlijk om 6.30 van het beginpunt van de treindienst vertrekken. De laatste rit mag in beide richtingen niet eerder dan om 23:59 van het beginpunt van de treindienst vertrekken. De eerste rit op zaterdag moet in beide richtingen uiterlijk om 7.00 van het beginpunt van de treindienst vertrekken. De laatste rit mag in beide richtingen niet eerder dan om 23:59 van het beginpunt van de treindienst vertrekken. De eerste rit op zondag moet in beide richtingen uiterlijk om 7.00 van het beginpunt van de treindienst vertrekken. De laatste rit mag in beide richtingen niet eerder dan om 23:00 van het beginpunt van de treindienst vertrekken. Het is de concessiehouder toegestaan om de eerste rit vanaf station Goor te laten beginnen, en de laatste rit in Goor te laten eindigen.
3.2.3	Het is de concessiehouder toegestaan om extra ritten te laten rijden bovenop deze eisen die niet op alle in artikel 2.1.4 genoemde stations stoppen.
3.2.4	De dienstregeling heeft vaste patroontijden en logische venstertijden.
3.2.5	De concessiehouder baseert de dienstregeling op reële rij- en halteringstijden en benut daarbij de toegelaten maximumsnelheden van het baanvak zo goed mogelijk.
3.2.6	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: • Aansluitingen op de intercitytreinen van en naar Arnhem, alsmede op de treinen van en naar Apeldoorn op station Zutphen; • Aansluitingen op de treinen van en naar Enschede Kennispark en Enschede op station Hengelo; • De concessiehouder houdt hierbij rekening met de voor de aansluiting benodigde looptijden en de wijze waarop aansluitingen worden gegarandeerd. Daarnaast maakt de concessiehouder met de concessiehouder(s) die de, onder de bevoegdheid van de provincies Overijssel en Gelderland uitgegeven, busconcessie(s) exploiteren afspraken over: • De afstemming tussen de trein- en (buurt)busdiensten; • De wijze waarop aansluitingen worden gegarandeerd.
3.2.7	De concessiehouder speelt een actieve rol in het mitigeren van de risico's met betrekking tot het transferknelpunt rondom station Hengelo, onder andere door hier in de dienstregeling rekening mee te houden.
3.2.8	De concessiehouder laat de dienstregeling door ProRail toetsen op spoorwegveiligheid, stabiliteit en uitvoerbaarheid. De Inschrijver neemt het advies van ProRail voor de dienstregeling 2029 op in zijn Inschrijving.

3.3 Dagen met afwijkende dienstregeling

<i>Dagen met afwijkende Dienstregeling</i>	
3.3.1	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.
3.3.2	Op officiële feestdagen die niet zijn opgenomen in artikel 3.3.1, biedt de concessiehouder minimaal de dienstregeling die geldt op een zondag.
3.3.3	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.

3.4 Vervoerplanprocedure

<i>Vervoerplanprocedure</i>	
3.4.1	De concessiehouder dient jaarlijks voor 1 augustus het definitieve vervoerplan bij de concessieverlener in.
3.4.2	Het vervoerplan omvat ten minste:
a	een voorstel voor de dienstregeling;
b	een planning van de inzetcapaciteit per rit;
c	een advies van het ROCOV Overijssel en het ROCOV Gelderland m.b.t. het concept vervoerplan en de wijze waarop de concessiehouder het advies heeft verwerkt in het vervoerplan;
d	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;
e	het aantal dienstregelings- en treinstelkilometers op jaarbasis dat met de uitvoering van het vervoerplan gemoeid is;
f	een prognose van de omvang van de subsidie gebruiksvergoeding die met dit vervoerplan gemoeid is;
g	een prognose van het aantal instappers per station, het aantal reizigerskilometers en de reizigersopbrengsten.
3.4.3	De concessiehouder vraagt bij ProRail jaarlijks tijdig, conform de planning van ProRail, de benodigde capaciteit aan om de dienstregeling van het opvolgend jaar uit te voeren.
3.4.4	De concessieverlener toetst het vervoerplan aan de bepalingen in de concessiebeschikking, de aanbestedingsleidraad, het programma van eisen, de financiële bepalingen en de inschrijving van de concessiehouder.

3.5 Procedure tussentijdse dienstregelingswijzigingen

Procedure tussentijdse dienstregelingswijzigingen

3.5.1	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.
3.5.2	De concessieverlener beoordeelt de voorgestelde wijzigingen in de dienstregeling in het concessiebeheerteam.
3.5.3	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.
3.5.4	De concessiehouder neemt het initiatief om te komen tot het vaststellen van de gewijzigde dienstregeling en doorloopt hiervoor het volgende proces: a) Concessiebeheerteam en concessiehouder komen tot overeenstemming over de voorgenomen wijzigingen in de dienstregeling. De concessiehouder brengt vervolgens de voorgenomen dienstregeling “in procedure”. b) De concessiehouder stemt de wijzigingen in overleg met ProRail af. c) De concessiehouder legt de voorgenomen wijziging ter advies voor aan de consumentenorganisaties.
3.5.5	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.
3.5.6	De concessiehouder stelt, na vaststelling van het vervoerplan door concessieverlener(s), de aan te brengen wijziging van de dienstregeling schriftelijk vast.
3.5.7	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 de meeste reizigers is een reis met het openbaar vervoer geen doel, maar een middel om op hun gewenste bestemming te komen. Reizigers hechten daarbij aan betrouwbaarheid, zekerheid, veiligheid en comfort van het openbaar vervoer.

Betrouwbaar openbaar vervoer uit zich in een punctueel uitgevoerde dienstregeling met zo weinig mogelijk rituitval. 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	
4.1.1	De concessiehouder vervoert, binnen de vervoervoorwaarden, iedereen die zich op de stations bevindt en met de desbetreffende rit wil reizen.
4.1.2	De vervoerplicht is niet van toepassing op: a. 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. b. 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). c. Mensen die een scootmobiel van langer dan 1,50 meter mee willen nemen. d. Mensen die niet beschikken over een geldig vervoerbewijs. e. Mensen die (bijvoorbeeld door dronkenschap of drugsgebruik) de uitvoering van de dienstregeling hinderen of andere reizigers lastigvallen. f. 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. g. Situaties waarin de concessieverlener een ontheffing verleent om af te wijken van de vervoerplicht.
4.1.3	De door de concessiehouder ingezette reïncapaciteit 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. Op het traject tussen Goor en Hengelo is het toegestaan dat reizigers tijdens de ochtendspits niet langer dan 15 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.

4.1.4	De concessiehouder verzorgt de nodige (extra) capaciteit bij te voorziene extra vervoervraag. 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. Eventuele meerkosten (bijvoorbeeld voor het verzorgen van extra capaciteit) zijn voor eigen rekening en risico van de concessiehouder.
4.1.5	De eisen uit artikel 4.1.1 en artikel 4.1.3 gelden niet indien er sprake is van niet redelijkerwijs te voorziene vraag. Op momenten waarop het traject Zutphen—Oldenzaal fungeert als omleidingsroute voor reizigers vanwege verstoringen elders op het spoorwegnet, merkt de concessieverlener een dergelijke situatie aan als overmacht, waardoor de bepalingen in artikel 4.1.1 en artikel 4.1.3 niet of in mindere mate gelden. In dergelijke omstandigheden spant de concessiehouder zich maximaal in om de gevolgen van onverwachte pieken in het vervoer zoveel mogelijk te beperken en om alle reizigers zoveel mogelijk van een zitplaats te voorzien.
4.1.6	Klapstoelen tellen bij de bepaling van het aantal zitplaatsen ten behoeve van de zitplaatscapaciteit in de ochtend- en middagspits (in dit lid gedefinieerd als 07:30—08:45 en 15:00—18:00 uur) voor 50% mee, naar beneden afgerond op hele getallen. Klapstoelen tellen in de daluren niet mee. Folding seats tellen mee als voorwaardige stoelen.
4.1.7	De concessiehouder biedt voldoende ruimte om te kunnen voorzien in de vraag naar het vervoer van bagage, buggy's, rolstoelen, scootmobielen, rollators, fietsen, et cetera.

4.2 Punctualiteit en aansluitingen

Punctualiteit en aansluitingen

4.2.1	De concessiehouder spant zich maximaal in om treinen op tijd te laten vertrekken en te laten arriveren. De concessieverlener hanteert hierbij de volgende normen: a. Een trein mag nooit eerder van het station vertrekken dan de in de dienstregeling vermelde vertrektijd op het betreffende station; b. Gemeten over een kwartaal dient minimaal 95% van de ritten niet later aan te komen dan 2:59 minuten na de in de dienstregeling vermelde aankomsttijd op de stations waar aansluitingen worden geboden (Hengelo en de eindpunten).
--------------	---

4.3 Rituitval en vervangend vervoer

Rituitval en vervangend vervoer

4.3.1	De concessiehouder lost (ongeplande) stremming en uitval van ritten binnen zijn invloedssfeer zo snel mogelijk op en spant zich maximaal in om (ongeplande) stremming buiten zijn invloedssfeer op te (laten) lossen.
--------------	---

4.3.2	Ongeacht de vraag of sprake is van verwijtbaarheid, bedraagt de rituitval op de treindienst in enige kalendermaand maximaal 1,0% van het totaal aantal ritten op deze treindienst.
4.3.3	De concessieverlener vergoedt verwijtbaar uitgevallen ritten niet en beschouwt deze als ongepland minderwerk dat wordt verrekend op grond van de financiële bepalingen. Als er naar de mening van de concessiehouder sprake is van 'niet verwijtbaar' uitgevallen ritten, dan dient hij dit aannemelijk te maken. Besluitvorming hierover geschiedt naar redelijkheid en billijkheid door het concessiebeheerteam.
4.3.4	Niet of niet volledig uitgevoerde ritten als gevolg van een staking of werkonderbreking van het personeel, een technisch defect aan het materieel, of vanwege andere oorzaken die in de risicosfeer van concessiehouder liggen, beschouwt de concessieverlener als verwijtbaar uitgevallen ritten die zij niet vergoedt.
4.3.5	Rituitval ten gevolge van ongevallen, zwaar weer (code: geel, oranje en rood), calamiteiten of (regulier) onderhoud aan de railinfrastructuur behoren tot het normale bedrijfsrisico van de concessiehouder en worden niet vergoed.
4.3.6	In het geval van te voorziene rituitval op de treindienst, bijvoorbeeld bij geplande werkzaamheden aan de railinfrastructuur, biedt de concessiehouder treinvervangend vervoer conform de geldende dienstregeling dat: a. dezelfde stations aandoet als de treindienst. Aanvullend daarop mag de concessiehouder extra sneldiensten aanbieden die niet alle stations aandoen; b. op de buitenkant van het materieel het treindienstnummer en de bestemming toont; c. met minimaal dezelfde frequentie rijdt als de treindienst; d. voldoende capaciteit biedt om alle reizigers te vervoeren die met het treinvervangend vervoer willen reizen, alsmede hun eventuele bagage, uitgezonderd fietsen; e. uitgevoerd wordt met bussen/auto's die qua milieuprestaties ten minste voldoen aan de Euro-VI / Euro-6 norm; f. zodanig uitgevoerd wordt dat reizigers met een functiebeperking ook vervoerd kunnen worden, eventueel met een aparte bus of auto. g. 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; h. 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; i. uitgevoerd wordt door chauffeurs die bekend zijn met de te rijden routes.
4.3.7	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 4.3.6.
4.3.8	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

	door hen te informeren over gewijzigde vertrektijden en alternatieve reismogelijkheden (ook buiten het openbaar vervoer).
4.3.9	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.
4.3.10	Voor onderhoudswerkzaamheden aan het spoor neemt ProRail rechtstreeks contact op met de concessiehouder conform de procedures in de Netverklaring van ProRail. De concessieverlener is hierbij geen partij. Kosten die de concessiehouder in verband hiermee maakt, vergoedt de concessieverlener niet.
4.3.11	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: a. De opheffing van de betreffende rit is noodzakelijk omdat ProRail voor deze Rit geen capaciteit ter beschikking kan stellen; en 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 bereden treindienst.
4.3.12	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.
4.3.13	De concessiehouder maakt de regeling omtrent treinvervangend vervoer bij reizigers bekend via ten minste de website, het reizigershandvest, de vervoervoorwaarden en de algemene reisinformatiekanalen.
4.3.14	Gebruik van treinvervangend vervoer brengt geen extra reiskosten voor reizigers met zich mee.
4.3.15	De kosten die de concessiehouder in het kader van treinvervangend vervoer maakt, zijn voor eigen rekening en risico van de concessiehouder.
4.3.16	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);
4.3.17	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 4.3.16 genoemde situatie te kunnen beroepen.

4.4 Basis- en belevingskwaliteit

<i>Basis- en belevingskwaliteit</i>	
4.4.1	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).
4.4.2	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 concessies:

Het materieel past bij de railinfrastructuur

De concessiehouder zorgt voor een goede aansluiting van (de eigenschappen van) het materieel op (de eigenschappen van) de railinfrastructuur 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.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het materieel dat de concessiehouder voor de uitvoering van de concessie inzet, minimaal moet voldoen. Dit betreffen zowel algemene technische eisen als functionele eisen ten aanzien van veiligheid, toegankelijkheid, comfort en netheid.

5. 1 Algemene eisen materieel

<i>Algemene eisen materieel</i>	
5.1.1	De concessiehouder is zowel bij de start als gedurende de gehele looptijd van de exploitatie verantwoordelijk voor het verwerven en rijvaardig hebben van voldoende, geschikt en voor de uitvoering van deze treindienst toegelaten materieel.
5.1.2	Buiten de voor de exploitatie benodigde treinstellen, dient minimaal één reservetreinstel beschikbaar te zijn
5.1.3	Indien de concessiehouder ervoor kiest nieuw materieel in te zetten, overlegt 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.
5.1.4	Het materieel mag gedurende de concessieperiode uitsluitend ingezet worden ten behoeve van de concessie tenzij de concessieverlener en de concessiehouder uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
5.1.5	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 (middels de Inspectie Leefomgeving en Transport, hierna: ILT) worden vastgesteld, en/of voortvloeien uit een Technical Specifications for Interoperability (TSI) zoals vastgesteld door de Europese Unie (European Union Agency For Railways, hierna: ERA).

5.1.6	Indien gedurende de concessieperiode nieuwe/gewijzigde/strengere normen van kracht worden voor het materieel dient de concessiehouder voor eigen rekening en risico aan al die normen te voldoen.
5.1.7	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.
5.1.8	Het materieel is geschikt voor een exploitatiesnelheid van minimaal 120 km/uur.
5.1.9	Het materieel dient tijdens stilstand op een station (op het eindpunt of 'halverwege' de rit) 'automatisch' gekoppeld en ontkoppeld te kunnen worden door de machinist.
5.1.10	Het materieel dient geschikt te zijn voor de technische eigenschappen van de railinfrastructuur zoals opgenomen in de netverklaring en/of het infrastructuurregister gepubliceerd door ProRail.
5.1.11	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.
5.1.12	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.
5.1.13	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 de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) om dit materieel ten behoeve van de concessie in te kunnen zetten.
5.1.14	Het materieel is onderhouden overeenkomstig de voorschriften van de leverancier.
5.1.15	Materieel is geschikt voor eenmansbediening. Materieel is ten minste voorzien van: a. voorzieningen ten behoeve van het zicht op in- en uitstappende reizigers voor de machinist, waaronder een schuifraam, spiegels en/of camera's; b. een deursluitsignaal c. automatisch sluitende deuren met inkleembeveiliging

	d. werkende camera's die voldoen aan de eisen zoals beschreven in artikel 10.6
5.1.16	Het materieel dient in maximaal 3 minuten te kunnen keren.
5.1.17	Vanaf het moment van installatie van ERTMS in de voor de exploitatie te gebruiken railinfrastructuur zorgt de concessiehouder voor eigen rekening en risico ervoor dat het materieel is voorzien van ERTMS level 3, conform de dan geldende baseline van ERTMS.
5.1.18	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.
5.1.19	Alle energiekosten van het materieel (inclusief verlichting en klimaatbeheersing) zijn voor rekening van de concessiehouder.

5.2 Toegankelijkheid

<i>Toegankelijkheid</i>	
5.2.1	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 (gestandaardiseerde) Europese perronhoogte van 760 mm boven spoorstaaf, verleent indien nodig de servicemedewerker de benodigde ondersteuning bij het in- en uitstappen.
5.2.2	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.
5.2.3	De concessiehouder zorgt voor een zo naadloos mogelijke aansluiting tussen het materieel en perron door middel van een uitschuifbare treeplank (dit geldt alleen voor nieuw materieel), waardoor zowel horizontaal als verticaal maximaal 7,5 cm spleetbreedte resteert. Bij perrons die in een bocht liggen waardoor het niet mogelijk is te voldoen aan bovenstaande norm met betrekking tot spleetbreedte, spant de concessiehouder zich in om de spleetbreedte te minimaliseren.
5.2.4	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, of met beperkte hulp, 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.

5.3 Uiterlijk materieel

<i>Uiterlijk materieel</i>	
5.3.1	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 <i>RRReis</i> . De concessiehouder neemt in zijn inschrijving een ontwerp op voor het exterieur van het materieel, dat in lijn is met de Brandgids. Dit ontwerp wordt aan het begin van de Implementatieperiode getoetst bij de concessieverlener.
5.3.2	De kosten voor het uitvoeren van het exterieur van het in te zetten materieel zijn voor rekening van de concessiehouder.
5.3.3	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.
5.3.4	Het materieel is beschermd tegen graffiti.
5.3.5	Apparatuur op het dak van het materieel dient aan het zicht te zijn onttrokken, bijvoorbeeld door middel van dakspoilers.

5.4 Comfort en netheid

<i>Comfort en netheid</i>	
5.4.1	Het materieel heeft een moderne en verzorgde uitstraling dat comfort aan de reizigers biedt en vandalismebestendig is waarbij onder meer de onderstaande elementen van belang zijn: - Een adequate klimaatbeheersing (zonwering, verwarming, ventilatie en koeling), waardoor de reiziger ten alle tijden een prettig binnenklimaat ervaart; - Onder alle weerscondities blijven de ramen vrij van condens; - Een goed functionerende en sfeervolle binnenverlichting in de kleur warm wit; - Aandacht voor de stahoogte van reizigers in relatie tot deuren en displays; - Comfortabele stoelen 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; - Een (flexibele/multifunctionele) ruimte voor bagage, buggy's, (elektrische) rolstoelen, scootmobielen, rollators en ten minste vier 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; - Een werkend, rolstoeltoegankelijk toilet; - 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; - Adequate geluidsisolatie; - Voldoende en voldoende ruime afvalbakken; - Voldoende stroomaansluitingen (220v en/of USB);

	I. Ten minste 1 AED per treinstel;
5.4.2	De concessiehouder zorgt ervoor dat het interieur van het materieel qua kleurstelling en naamgeving aan de eisen voldoet die zijn opgenomen in de Brandgids van de Merknaam <i>RRReis</i> . De concessiehouder neemt in zijn inschrijving een ontwerp op voor het interieur van het materieel, waarbij alle kleuren uit het kleurenpalet van <i>RRReis</i> zodanig terugkomen dat deze bijdraagt aan de beoogde merkidentiteit van <i>RRReis</i> . Het ontwerp is in lijn met de Brandgids, binnen de kaders van de Brandgids 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.
5.4.3	Vanuit het oogpunt van sociale veiligheid is de binnenruimte van het materieel, zo transparant en overzichtelijk mogelijk.
5.4.4	Het materieel is voorzien van een intercomsysteem waarmee elke reiziger direct spraakcontact kan leggen met het personeel in de trein.
5.4.5	De concessiehouder staat reizigers op werkdagen buiten de spits, op zaterdag 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.
5.4.6	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).
5.4.7	De concessiehouder zorgt ervoor dat beeldschermen, displays en auditieve omroep voldoen aan de TSI-PRM (Technical Specification for Interoperability Persons with Reduced Mobility).
5.4.8	In het materieel wordt geen muziek of reclame ten gehore gebracht.
5.4.9	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.

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* wordt uitgevoerd. Gedurende de looptijd van de concessie 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

<i>Beschikbaarheid reisinformatie</i>	
6.1.1	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.
6.1.2	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.
6.1.3	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.

<i>Begrijpelijke, toegankelijke informatie</i>	
6.1.4	De concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle reizigers, waaronder reizigers met een visuele of auditieve beperking.
6.1.5	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
6.1.6	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites geldt het waarmark Drempelvrij niveau AA (zie www.drempelvrij.nl).
6.1.7	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

<i>Reisinformatie op de stations</i>	
6.2.1	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 brandgids <i>RRReis</i> .
6.2.2	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.
6.2.3	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. De kosten voor aanlevering van deze gegevens komen voor rekening van de concessiehouder.

6.3 Informatie in trein

<i>Informatie in en op het materieel</i>	
6.3.1	De concessiehouder zorgt ervoor dat het dynamische reisinformatiesysteem in het materieel in elk geval de volgende informatie verschaft: a. de actuele tijd; b. het lijnnummer van de rit, het eerstvolgende station, aankomstperron, uitstapzijde en de eindbestemming; c. actuele informatie over het verloop van de rit, waaronder vertragingen; d. actuele vertrektijden en –perrons van aansluitende treindiensten en buslijnen; e. informatie over aankomende verwachte wijzigingen door bijvoorbeeld werkzaamheden.
6.3.2	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.
6.3.3	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.
6.3.4	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 aansluitingen op trein en bus (indien van toepassing) worden omgeroepen.
6.3.5	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 zijanten van de trein.
6.3.6	De concessiehouder zorgt ervoor dat gekoppeld materieel de, correcte eindbestemming van het treindeel of van de trein toont.
6.3.7	Bij ongeplande verstoring tijdens een rit, zoals ongeplande stilstand voor een rood sein, worden reizigers hierover actief geïnformeerd door de machinist.
6.3.8	De servicemedewerker in de trein beschikt over alle actuele informatie en gebruikt deze informatie om reizigers te informeren.

6.4 Informatie in *RRReis*communicatiekanalen

<i>Inhoud van de digitale reisinformatie</i>	
6.4.1	De reisinformatie omvat in ieder geval: - De verantwoordelijkheid van de concessiehouder voor het aanleveren van data zodat de reisplanner van het platform <i>RRReis</i> 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. - Actuele reisinformatie en informatie over wijzigingen zoals (ongeplande) omleidingen en evenementen, rituitval met vermelding van oorzaak, duur, reisalternatieven en einde van de wijziging; - 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. - 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. - Informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn, inclusief vermelding van alle wijzen waarop de klantenservice bereikbaar is.

	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. g. Adres en telefoonnummer van: • de OV-ombudsman of een opvolger hiervan; • de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. h. Informatie over de dienstregeling, lijnfolders en lijnennetkaart in pdf-format.
--	---

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 spijtijden 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.

De concessiehouder is naast het faciliteren van productdragers, tarieven en distributie voor concessie ZHO voor zover het de Nederlandse tariefsystemen betreft ook verantwoordelijk voor het faciliteren van productdragers, tarieven en distributie voor de treindienst tussen Enschede en Gronau.

7.1 Proceseisen tarieven

Proceseisen tarieven	
7.1.1	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.
7.1.2	De concessiehouder stelt jaarlijks uiterlijk in juni een tarievenplan op met voorstellen voor in het volgende kalenderjaar te hanteren tarieven en reisproducten.
7.1.3	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> .
7.1.4	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.
7.1.5	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.
7.1.6	Concessiehouder informeert en rapporteert de concessieverlener in het kader van incomplete transacties over: a. de opbrengst van de incomplete transacties;

	b. het geld dat gerestitueerd is aan de reiziger in het kader van incomplete transacties; 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.

<i>Productdragers</i>	
7.2.1	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.
7.2.2	De concessiehouder draagt zorg voor de beschikbaarheid en werkzaamheid van het dragerpalet zoals vastgesteld in het NOVB-overleg, te weten (minimaal) betaalpas, 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).
7.2.3	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.
7.2.4	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.
7.2.5	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.
7.2.6	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.
7.2.7	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.
7.2.8	De concessiehouder zorgt ervoor dat de introductie van nieuwe productdragers of de wijziging/uitfasering van bestaande productdragers niet ten koste gaat van: a. de mogelijkheid voor reizigers om een overzicht van reisgeschiedenis en kosten op te vragen; b. de verdeling van en verantwoording over reizigersopbrengsten; c. de levering van gegevens aan de concessieverlener zoals beschreven in artikel 12.2
7.2.9	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

<i>Betaalsysteem</i>	
7.3.1	De concessiehouder draagt zorg voor een werkend OVPay-systeem dat is aangesloten op het landelijke Translink systeem.
7.3.2	De kosten voor het gehele OVPay-systeem en het produceren en distribueren van kaartensoorten en tarieven conform het tarievenbeleid van de concessieverlener zijn volledig voor eigen rekening en risico van de concessiehouder.
7.3.3	De concessiehouder is verantwoordelijk voor de risico's en consequenties die aan dit systeem verbonden zijn, waaronder, maar niet beperkt tot: a. eventuele upgrades van de software om het systeem werkende te houden; 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; 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.
7.3.4	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.
7.3.5	De concessiehouder borgt dat de reiziger eenvoudig inzicht heeft in de eigen reisproducten, zijn gebruik en gefactureerde kosten.

7.4 Tarieven en reisproducten

<i>Tarieven en reisproducten</i>	
7.4.1	De concessiehouder hanteert regionale kilometertarieven.
7.4.2	De concessiehouder hanteert een degressief kilometertarief conform het beleid van en in samenwerking met de concessiehouder van het hoofdrailnet.
7.4.3	De concessiehouder hanteert geen dubbel opstaptarief bij reizen binnen het regionaal openbaar vervoer. Hierbij geldt een maximale overstaptijd van 35 minuten.
7.4.4	De concessiehouder accepteert regionale interoperabele reisproducten zoals vastgesteld of vast te stellen in het Tarievenhuis Oost.
7.4.5	De concessiehouder accepteert landelijke reisproducten als geldig vervoerbewijs.
7.4.6	De concessiehouder accepteert internationale vervoerbewijzen (CIV, Interrail) als geldig vervoerbewijs voor reizigers en fietsen.
7.4.7	De concessiehouder accepteert NS Trajectabonnementen.
7.4.8	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.

7.4.9	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.
7.4.10	Reizigers ontvangen van de concessiehouder bericht als hun reisproduct bijna is verlopen en een aanbod tot verlengen of opzeggen van hun reisproduct.

7.5 Kaartlezers

<i>Kaartlezers</i>	
7.5.1	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.
7.5.2	De concessiehouder zorgt ervoor dat de kaartlezers bij de start van de concessie voorzien zijn van de RRReis-branding
7.5.3	Tenminste 99,5% van de exploitatietijd functioneren de kaartlezers adequaat.
7.5.4	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 <i>RRReis</i> 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.
7.5.5	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

<i>Distributie en kaartautomaten</i>	
7.6.1	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.
7.6.2	De concessiehouder hanteert de National Action List. Dat wil zeggen dat de reiziger daarmee alle bestelde reisproducten bij elke automaat kan ophalen.
7.6.3	De concessiehouder krijgt de bestaande kaartautomaten als bedoeld in artikel 7.6.4 om niet overgedragen van de huidige concessiehouders.
7.6.4	De concessiehouder verkent met de concessieverlener en de concessiehouder in Tarievenhuis Oost-verband of de bestaande kaartautomaten geschikt gemaakt kunnen worden voor binnen OVPay wenselijke functionaliteiten.
7.6.5	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.
7.6.6	Per maand functioneren de kaartautomaten tenminste 99,5% van de exploitatietijd adequaat.
7.6.7	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.
7.6.8	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.

7.7 Scope

Scope	
7.7.1	Alle eisen uit hoofdstuk 7 gelden naast voor de treindienst Zutphen – Hengelo – Oldenzaal ook voor de treindienst tussen Enschede en Gronau, als aanvullende dienst ten behoeve van de gecontracteerde vervoerder in het Netz Westliches Münsterland.
7.7.2	De concessiehouder gedooft op de treindienst tussen Enschede en Gronau aanvullend de Duitse tariefsystemen NRW-Tarif, Westfalentarif en Deutschlandticket.
7.7.3	Reizigers die gebruik maken van het Teutoburgerwald Netz (RB61 Hengelo - Bielefeld) mogen op het Nederlands traject gebruik maken van de diensten zoals beschreven in hoofdstuk 7.

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 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 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 communicatiedoeleinden.

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 betalingssysteem 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 communicatiedoeleinden. 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 <i>RRReis</i> de Brandguide, met daarin kaders voor naamgeving, huisstijl en branding van <i>RRReis</i>. 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: - In de Brandguide expliciet is aangegeven waar in het ontwerp ruimte is voor de bedrijfsnaam en/of logo van concessiehouder (bijvoorbeeld bij materieel en bedrijfskleding); - de concessiehouder naar het oordeel van de concessieverlener aannemelijk maakt dat dit noodzakelijk is.
8.1.2	De concessiehouder legt ter vaststelling door de concessieverlener voor de start van de concessie een voorstel voor, waarin hij de merknaam <i>RRReis</i> en bijbehorende huisstijl uitwerkt voor de te dragen bedrijfskleding.
8.1.3	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.
8.1.4	Voor uitingen op stations voldoet de concessiehouder aan de richtlijnen uit de Brandguide 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 www.stations.nl. Zie ook artikel 7.3.4.
8.1.5	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 concessies.

8.2 Promotie en communicatie

Promotie en communicatie

8.2.1	De concessiehouder besteedt in zijn marketingplan ten aanzien van de communicatie met reizigers in ieder geval aandacht aan: - de verschillende doelgroepen waarop hij zich richt, om te behouden en te winnen, inclusief omvang en aard van de reizigersgroei t.o.v. het aantal reizigers in 2023; - de wijze waarop informatieaanbod, acties, communicatiekanalen en -middelen worden afgestemd op situatie en behoeften van de verschillende doelgroepen; - het tijdig en juist informeren van reizigers; - het informeren van reizigers die de Nederlandse taal niet beheersen;
--------------	--

	e. de zichtbaarheid van de concessiehouder naar reizigers, ook bij verstoringen; f. ontwikkelingen op het gebied van communicatie die de concessiehouder voorziet en de wijze waarop hij hierop samen met de concessieverlener en andere platformdeelnemers wil inspelen; g. de servicenormen die de concessiehouder hanteert, waaronder reactietijden bij de verschillende communicatiekanalen en bij verstoringen; h. het al dan niet gebruik maken van een servicewinkel; en i. de samenwerking met de andere concessiehouders en aanbieders van andere mobiliteitsdiensten om <i>RRReis</i> en de daarbij behorende productformules volgens de gewenste merkessentie, -kenmerken en -belofte in de markt te zetten en reizigersgroei te stimuleren;
8.2.2	Promotie van marketingactiviteiten vinden zoveel mogelijk plaats vanuit de merknaam <i>RRReis</i> met daarbij behorende huisstijl. 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 van <i>RRReis</i> samen met het logo van de betreffende concessiehouder getoond.
8.2.3	Een deel van de concessie-overstijgende marketingactiviteiten vindt plaats binnen een samenwerkingsovereenkomst Ervaar het OV die de platformdeelnemers met een marketingbureau hebben afgesloten. De overeenkomst voorziet bijvoorbeeld in het verzorgen van een aantal brede marketingcampagnes in de drie provincies gericht op het werven van meer reizigers met sociaal of recreatief reismotief, ten einde hen vaker te laten reizen en hen in te zetten als 'werwer' voor nieuwe reizigers. Of bijvoorbeeld de (online) vindbaarheid van het platform, of de promotie en/of verkoop van bepaalde reisrechten in die geldig zijn in de 3 provincies. Na afloop van elke samenwerkingsovereenkomst met een bureau voor Ervaar het OV bepalen de deelnemers aan EHOV 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 deelname aan de gemeenschappelijke campagnes en acties die de deelnemers vanuit de campagnenaam 'Ervaar het OV' uitvoeren.
8.2.4	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 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>.
8.2.5	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> .
8.2.6	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.
8.2.7	De concessiehouder werkt actief mee bij het bepalen en doorontwikkelen van klantbeloften voor het Platform <i>RRReis</i> en voert deze consequent door in zijn communicatie.
8.2.8	Alle communicatiekanalen en -middelen voldoen aan de huisstijl van het merk waaronder wordt gereden zoals vastgelegd in de Brandguide of zijn uitgevoerd in de huisstijl van EHOV indien dit platform nog actief is. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de concessieverlener.
8.2.9	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.
8.2.10	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.
8.2.11	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.
8.2.12	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: - de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van de concessiehouder ten aanzien van communicatie; - de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van andere platformdeelnemers; - de (gewijzigde) mogelijkheden voor reizigers om aan informatie te komen; - de reactietijd van de concessiehouder op vragen van reizigers onderscheiden naar de verschillende communicatiekanalen; - 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; - wat de concessiehouder van de concessieverlener en andere platformdeelnemers verwacht; - 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; 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.
8.2.13	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.

8.3 Marketingplan

Marketingplan	
8.3.1	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.
8.3.2	Het marketingplan bevat ten minste een uitwerking van concrete marketingacties voor het komende jaar, inclusief planning en verdeling van het aangeboden marketingbudget over de marketingacties. De concessieverlener toetst de inhoud van het marketingplan aan: a. de bijdrage aan de merkessentie, merkwaarden en merkbeloofte van <i>RRReis</i> en de gewenste positionering van de verschillende productformules; 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; c. Het verwachte effect van de voorgestelde promotie van de treindiensten en de onderbouwing en evaluatie hiervan; d. de samenhang met de marketingplannen van andere platformdeelnemers van zowel het platform <i>RRReis</i> en campagnes in het kaders van EHOV; e. in hoeverre de concessiehouder inspeelt op bijvoorbeeld maatschappelijke, technische en politieke ontwikkelingen; f. de mate waarin het marketingplan en marketingacties worden onderbouwd, bijvoorbeeld in de vorm van uitgevoerd marktonderzoek. De concessiehouder werkt als onderdeel van zijn marketingplan een strategie ten aanzien van tarieven en reisproducten uit, waarbij hij in ieder geval ingaat op: g. De kansen die hij ziet om met nieuwe/aangepaste tarieven en reisproducten beter in te spelen op de vervoerbehoefden van reizigers; h. De wijze waarop de concessiehouder de hoogte van de tarieven berekent die hij jaarlijks in het tarievenplan aan de concessieverlener zal voorstellen.

8.3.3	De concessiehouder draagt actief bij aan door de concessieverlener geïnitieerde of ondersteunde activiteiten op het gebied van voorlichting en marketing.
8.3.4	De concessiehouder stemt de inhoud van het marketingplan en het vervoerplan op elkaar af.
8.3.5	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

<i>Samenwerking met andere concessiehouder</i>	
8.4.1	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.
8.4.2	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. In het overleg kunnen ook aanbieders van andere mobiliteitsdiensten zitting krijgen (bijvoorbeeld de aanbieder van <i>haltetaxiRRReis</i>).
8.4.3	In het Marketingoverleg Oost stemt de concessiehouder met de andere deelnemers in ieder geval het marketingbeleid en de uitvoering hiervan af die in meerdere concessiegebieden gevoerd worden, waarbij de uitgangspunten zijn 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.
8.4.4	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.
8.4.5	Tijdens de implementatieperiode van deze en van andere <i>RRReis</i> -concessies overlegt de concessiehouder met de provincies en de nieuwe en bestaande platformdeelnemers en de concessiehouders van 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 Blauwnet zijn gedaan.
8.4.6	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 concessiehouder 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: - de inhoud van een nieuw contract voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling; - het monitoren van de kwaliteit en beschikbaarheid van de platforms en de daarbij behorende communicatiekanalen; - 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); - de kosten(verdeling); - de partij(en) waarmee ze dit willen realiseren.
8.4.7	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>.
8.4.8	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 over de verschillende onderdelen zie ook artikel 8.4.6.

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 aëricemedewerkers 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

<i>Concessiehouder als werkgever</i>	
9.1.1	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.
9.1.2	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.
9.1.3	De concessiehouder faciliteert het personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing en (het gevoel van) veiligheid.
9.1.4	De concessiehouder laat vanaf de start van de concessie jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. De concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de 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.
9.1.5	De concessiehouder neemt in het concessiejaarplan een personeelsparagraaf op, waarin hij ingaat op: a. De manier waarop hij zich als zorgvuldig werkgever opstelt, waarbij hij zijn inspanningen weergeeft om ervoor te zorgen dat het personeel het werk op een veilige, aangename en gezonde manier kan uitvoeren; b. Het betrekken van mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (zie ook paragraaf 9.3); c. Eventueel aanvullende trainingen en opleidingen, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het personeel; d. De manier waarop hij de personeelsomvang aanpast in geval van het op- of afschalen van zijn aanbod aan openbaar vervoer; 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.
--	---

9.2 Personeel en reizigers

<i>Personeel en reizigers</i>	
9.2.1	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.
9.2.2	De aanwezigheid van een servicemedewerker in elke trein op het traject ZHO is een wens en deze functie mag in overleg gecombineerd worden met de functie van toezichthouder. De servicemedewerker: - staat rechtstreeks in contact met de verkeersleiding van de concessiehouder en de machinist; - is gericht op service en comfort, veraangenaamt het reizen met de trein en is het eerste aanspreekpunt voor Reizigers; - verwelkomt de reizigers op het perron en in de trein en verleent op elk station proactief hulp bij het in- en uitstappen indien noodzakelijk; - loopt regelmatig door de hele trein waarbij hij of zij zich duidelijk beschikbaar opstelt voor het stellen vragen; - 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; - verkoopt (indien gewenst door een reiziger) een beperkt assortiment vervoerbewijzen en controleert of de reizigers voorzien zijn van een geldig vervoerbewijs; - stapt, bij de inzet van meer dan één treinstel, regelmatig over tussen de ingezette treinstellen.
9.2.3	Personeel dat in contact staat met reizigers beschikt over de vereiste diploma's en de volgende kwalificaties: - Personeel is betrokken, heeft een klantgerichte instelling en vertoont klantvriendelijk gedrag; - Personeel weet antwoord op vragen van reizigers: een reiziger voelt zich geholpen; - Personeel heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal op tenminste taalniveau B1; - 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; - 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; - Personeel is herkenbaar, in huisstijl van de treindienst, representatief en ordentelijk gekleed;

	g. Personeel is behulpzaam naar, en houdt rekening met, reizigers met een functiebeperking; 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; 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; j. Personeel is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van calamiteiten; k. Personeel is getraind in levensreddende handelingen en kan gebruikmaken van AED's
9.2.4	Het personeel dient zich aan de volgende gedragsregels te houden tijdens zijn werkzaamheden. a. Personeel rookt niet; b. Personeel eet niet; c. Personeel drinkt niet (tenzij uit een veilige beker of fles); d. Personeel luistert niet naar voor reizigers hoorbare muziek (d.w.z het volume is gemaximeerd tot 55 dB); e. Personeel draagt geen oortjes (M.u.v. eventuele communicatie met ander personeel), en; f. Personeel maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon.
9.2.5	Het personeel ziet erop toe dat reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de concessiehouder houden.
9.2.6	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 behoudt het recht om aanvullende onderzoeken uit te voeren.
9.2.7	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.

9.3 Social Return on Investment (SROI)

Social Return on Investment (SROI)

9.3.1	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): 1. inzet van personeel, 2. maatschappelijke activiteiten, en 3. sociale inkoop.
9.3.2	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 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.
9.3.3	Boven op de inzet van de 'cleanteams' bedraagt de inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de concessiehouder ten minste € 150.000 (prijspeil 2028) per kalenderjaar. Van deze inspanningswaarde – berekend volgens de bouwblokkenmethode SROI
9.3.4	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 te voldoen, wordt bepaald door de concessieverlener.
9.3.5	De concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen: a. nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de concessie; b. uitsluitend door de concessiehouder worden opgevoerd om te voldoen aan SROI-verplichtingen.
9.3.6	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.
9.3.7	Tijdens de looptijd van de concessie stelt de concessiehouder jaarlijks na overleg met het ESR als onderdeel van het concessiejaarplan een plan van aanpak op voor de SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren.
9.3.8	De concessiehouder levert als bijlage bij de kwartaalrapportage over het eerste of uiterlijk het tweede kwartaal 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 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 gemeentes 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 toezichthoudend personeel met de juiste bevoegdheden inzet om de sociale veiligheid te borgen. De concessiehouder bepaalt in samenwerking met de andere stakeholders waar en op welke momenten deze toezichthouders het best worden ingezet. Dit gebeurt bijvoorbeeld op basis van informatie over eerdere incidenten of zwartrijden. De aanwezigheid van toezichthoudend personeel 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 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.

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	
10.1.1	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.
10.1.2	De concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de sociale veiligheid, van reizigers en personeel, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
10.1.3	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).
10.1.4	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
10.1.5	De concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders aan de verdere verbetering van de veiligheidsbeleving van reizigers.
10.1.6	De concessiehouder draagt bij aan de realisatie- en implementatie van het telefoonnummer (voor Whatsapp en SMS) voor het melden van incidenten en onveilige situaties zodra dit beschikbaar is.
10.1.7	De concessiehouder ondersteunt de gecontracteerde vervoerder in het Netz Westliches Münsterland op het gebied van sociale veiligheid op de treinverbinding tussen Enschede en Gronau en stelt hiervoor 3 FTE ter beschikking.

10.2 Samenwerking

<i>Samenwerking</i>	
10.2.1	De concessiehouder overlegt met gemeenten, ProRail en andere stakeholders hoe de veiligheid op stations waar nodig kan worden verbeterd.
10.2.2	De concessiehouder neemt deel aan de overleggen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, zoals benoemd in het jaarplan sociale veiligheid. De concessiehouder neemt ten minste vanaf één jaar voor de start van de concessie deel aan deze overleggen.
10.2.3	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.
10.2.4	De concessiehouder evalueert maatregelen, projecten en nieuw beleid in het jaarplan sociale veiligheid.

10.3 Strategie en organisatie sociale veiligheid

<i>Strategie en organisatie sociale veiligheid</i>	
10.3.1	De concessiehouder biedt voor 1 juni 2029 zijn strategie ten aanzien van sociale veiligheid ter toetsing aan de concessieverlener aan, waarbij hij in ieder geval aandacht besteedt aan: a. de aanpak van sociale veiligheid en welke kansen en ontwikkelingen de concessiehouder voorziet; b. de wijze waarop de concessiehouder de aandacht voor sociale veiligheid inbedt in zijn organisatie; c. bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden van de coördinator sociale veiligheid namens de concessiehouder;

	d. de samenwerking met andere, bij de waarborging van de sociale veiligheid, betrokken partijen en de bijdrage die de concessiehouder zal leveren; e. 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; f. de wijze waarop hij het aantal zwartrijders zoveel als mogelijk beperkt.
--	--

10.4 Incidentenregistratie

<i>Incidentenregistratie</i>	
10.4.1	De concessiehouder ordent en registreert de incidenten correct en compleet volgens de landelijk afgesproken ABC-systematiek of diens opvolger(s) en eventuele regionale afspraken hierover.
10.4.2	De concessiehouder levert correct, compleet en op tijd, conform het 'Landelijk Convenant Sociale Veiligheid', 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

<i>Personeel betreffende sociale veiligheid</i>	
10.5.1	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.
10.5.2	De concessiehouder zet tenminste 12 fte ¹⁰ aan (dit is inclusief inzet Enschede-Gronau) 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.
10.5.3	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

¹⁰ Uitgangspunt is dat de Concessiehouder hetzelfde aantal fte inzet als het aantal dat in de huidige concessie wordt ingezet. Het aantal fte wordt op basis van de personeelsopgave in het definitieve PvE toegevoegd.

	dienen te zijn en stemt dit af met de concessieverlener, andere concessiehouders en politie.
10.5.4	De concessiehouder verleent medewerking aan de personeelsmonitor of andere onderzoeken naar het veiligheidsgevoel van het personeel en spant zich in voor een grote respons van het personeel.
10.5.5	De concessiehouder laat haar toezichthouders deelnemen aan gezamenlijke trainingen, bijvoorbeeld over houding en gedrag en de-escalerend optreden.
10.5.6	De toezichthouders zijn betrokken en klantvriendelijk en werken volgens de zes pijlers van 'Hostmanship'.
10.5.7	De toezichthouders zijn getraind in het verrichten van levensreddende handelingen en in het gebruik van AED's.

10.6 Cameratoezicht

<i>Cameratoezicht</i>	
10.6.1	De concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht in het materieel en beschikt over een protocol cameratoezicht.
10.6.2	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.
10.6.3	Het materieel is voorzien van frontcamera's, die tijdens de dienstuitvoering opnames maken die van voldoende kwaliteit zijn om verschillende situaties te kunnen beoordelen.
10.6.4	De kwaliteit van de beeld- en geluidopnamen is zodanig dat persoonsherkenning mogelijk is en dat deze voldoet aan de eisen die de politie stelt.
10.6.5	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.
10.6.6	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

<i>Calamiteiten en terrorismebestrijding</i>	
10.7.1	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
10.7.2	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.
10.7.3	De concessiehouder draagt er zorg voor dat het rijdend personeel op de hoogte is van ontruimingsmaatregelen die gelden voor de stations en het materieel.
10.7.4	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.
10.7.5	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. 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

<i>Klantenservice en klachtenafhandeling</i>	
11.1.1	De concessiehouder beschikt over een klantenservice waar reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen, klachten en meldingen van verloren voorwerpen.
11.1.2	De concessiehouder vormt samen met andere platformdeelnemers één gezicht naar reizigers. Binnen het platform wordt gezorgd dat elke klantreactie zoveel mogelijk 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.
11.1.3	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.
11.1.4	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 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.
11.1.5	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.
11.1.6	De concessiehouder biedt individuele reizigers en stakeholders de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot de treindienst kenbaar te maken. De concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
11.1.7	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.
11.1.8	De concessiehouder biedt reizigers de mogelijkheid om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek over de dienstverlening van de concessiehouder.
11.1.9	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.
11.1.10	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.
11.1.11	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.
11.1.12	De concessiehouder werkt aan een continue verbetering van de reizigerstevredenheid over de klantenservice. In het concessiejaarplan werkt hij de doelstellingen opgenomen in het ontwikkelplan uit zijn inschrijving verder uit. De concessiehouder rapporteert de realisatie van deze doelstellingen in de kwartaalrapportages.

11.2 Reizigersinspraak

<i>Reizigersinspraak</i>	
11.2.1	Reizigers worden vertegenwoordigd door de consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Overijssel en het ROCOV Gelderland. 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).

11.2.2	De concessiehouder verstrekt aan de consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Overijssel en het ROCOV Gelderland 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.
11.2.3	De concessiehouder vraagt aan de consumentenorganisaties in ieder geval advies over de volgende plannen en voorstellen: • Vervoerplan; • Tarievenplan; • Voorstellen voor het toevoegen en verwijderen van distributiekkanalen; • Voorstellen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van communicatiekanalen en -middelen voor zover deze niet onder de verantwoordelijkheid van de concessieverlener valt, • Jaarplan sociale veiligheid.
11.2.4	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.
11.2.5	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 uitvoeringskwaliteitsplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving de opzet en inhoud van deze vorm(en) van reizigersbetrokkenheid.

11.3 Vergoedingsregeling

<i>Vergoedingsregeling</i>	
11.3.1	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: - indien de uitvoeringskwaliteit op de treindienst tekortschiet en een reiziger als gevolg daarvan 30 minuten of meer vertraging oploopt; - 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.
11.3.2	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.

11.3.3

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:

- a. 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.
- b. Beheeroverleg, waarin de concessiehouder de concessieverlener ten minste na afloop van ieder kwartaal binnen vijf weken 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 van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren. 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; d. Tarievenoverleg Oost. De concessiehouder neemt direct na gunning van de concessie deel aan het Tarievenoverleg Oost; e. Marketingoverleg. Het eerste marketingoverleg vindt plaats direct na gunning van de concessie.
12.1.2	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.
12.1.3	Op verzoek van de concessieverlener neemt de concessiehouder actief deel aan overleggen met het ROCOV, initiatiefnemers van andere mobiliteitsdiensten en andere stakeholders en aan samenwerkingsverbanden tussen de concessieverlener en kenniscentra en/of onderwijsinstellingen.
12.1.4	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.)

<i>Monitoring van ontwikkeling van de concessie</i>	
12.2.1	De concessiehouder stelt vier keer per jaar 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 en (marketingacties) en de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de Reizigersopbrengsten van het openbaar vervoer behorend tot de concessie beschrijft en duidt.
12.2.2	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): a. Rituitval: de mate waarin de treindienst behorend tot de concessie voldoet aan de gestelde norm in artikel 4.3; b. Punctualiteit: de mate waarin de uitvoering van de treindienst behorend tot de concessie voldoet aan de gestelde normen in artikel 4.2; c. Reizigerstevredenheid: de concessiehouder analyseert de uitkomsten van de OV-kantenbarometer of diens opvolger(s). Hij streeft er daarbij naar om de klantwaardering minimaal gelijk te laten blijven en bij voorkeur te laten verbeteren ten opzichte van de klantwaardering volgens de OV-kantenbarometer 2022. In zijn concessiejaarplan laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren; d. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;

	e. Reizigersopbrengsten uitgesplitst in hoofdstromen zoals in de implementatiefase van de concessie door de concessieverlener zal worden aangegeven; f. Aantallen klachten en aantallen Incidenten. g. Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mystery guests en vliegende brigade in opdracht van de concessieverlener. h. De concessiehouder levert bij de kwartaalrapportage over het eerste of uiterlijk het tweede kwartaal als bijlage zijn rapportage over SROI (zie artikel 9.3) aan.
12.2.3	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.
12.2.4	De concessieverlener monitort de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests, en rapporteert de monitoring aan de concessiehouder.
12.2.5	In geval de prestaties van de concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgt de concessieverlener het protocol sturing.
12.2.6	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.
12.2.7	De concessiehouder informeert en rapporteert de concessieverlener in het kader van incomplete transacties over: - de opbrengst van de incomplete transacties; - het geld dat gerestitueerd is aan de reiziger in het kader van incomplete transacties; - de kosten die gerelateerd zijn aan de incomplete transacties.

<i>Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens</i>	
12.2.8	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.
12.2.9	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de concessie.
12.2.10	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.
12.2.11	De concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
12.2.12	De concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

12.2.13	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). ¹¹
12.2.14	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.
12.2.15	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.
12.2.16	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.
12.2.17	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.
12.2.18	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

12.2.19	De concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
12.2.20	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.
12.2.21	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.
12.2.22	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.

¹¹ te vinden op: <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

12.2.23	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.
12.2.24	De concessiehouder informeert de concessieverlener zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.
12.2.25	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.
12.2.26	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

12.2.27	Als de concessiehouder naar het oordeel van de concessieverlener overtuigend aantoont 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.
12.2.28	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.
12.2.29	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 reizigers aantallen, verplaatsingen, reizigerskilometers, klachten en Incidenten.
12.2.30	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.)

<i>Gegevenslevering aan de concessieverlener</i>	
12.3.1	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: a. het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de concessie; b. de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende of inliggende concessie. c. toezicht en controle op de financiële aspecten van de concessie; d. overige door concessieverlener te bepalen doeleinden. Alle kosten die de concessiehouder in dit verband maakt, komen voor zijn eigen rekening en risico.
12.3.2	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). 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.
12.3.3	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 energieverbruik en gebruikte brandstoftypen. 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 dienstregelinguren en dienstregelingkilometers en de verbruikte brandstof / elektriciteit met de daarbij behorende eenheid.
12.3.4	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.
12.3.5	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.
12.3.6	De concessiehouder levert gegevens over het aantal in- en uitstappers, ongeacht gebruikte productdrager, voor alle haltes per rit per richting, inclusief de bezettingen

	na vertrek van iedere Halte. Uit de gegevens blijkt duidelijk met welk reisproduct is gereisd en is per reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden.
12.3.7	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: a. de concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren; b. de gegevens en rapportages tijdens de concessie beschikbaar zijn voor de concessieverlener; en c. alle gegevens en rapportages na afloop van de concessie worden overgedragen aan de concessieverlener.
12.3.8	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.
12.3.9	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.
12.3.10	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 <i>RRReis</i> 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 <i>RRReis</i> (bijvoorbeeld aantal unieke gebruikers, surfgedrag). Na afloop van de concessie levert de concessiehouder deze informatie aan de opvolgende concessiehouder.
12.3.11	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. ¹² De concessiehouder verstrekt gegevens aan MaaS-dienstverleners conform de meest recente binnen NOVB en/of DOVA vastgestelde richtlijnen.
12.3.12	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. De MaaS-dienstverleners reiskilometers kan de concessiehouder inkopen tegen een nader vast te stellen (met de concessietarieven zelf concurrerend) kilometertarief voor spijtstijden en daltijden, om daarmee hun eigen proposities richting reizigers te kunnen ontwikkelen. De

¹² De meest recente versie van de landelijke MaaS-waardige bestekseisen staan vermeld op de website van Kennisplatform CROW: [Bibliotheek Verkeer en Vervoer - CROW](#).

	verkoopvoorwaarden die de concessiehouder daarbij stelt aan MaaS-dienstverleners zijn (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3) concurrerend. De concessieverlener kan dit referentieaanbod gedurende de Concessieperiode jaarlijks aanpassen en voor advies aan het ROCOV voorleggen.
--	---

Meewerken aan audits en externe onderzoeken

12.3.13	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.
12.3.14	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.
12.3.15	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.
12.3.16	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.
12.3.17	De concessiehouder informeert de concessieverlener wanneer derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, ROCOV, andere overheden) gegevens over de concessie opvragen.