Bijlage C Programma van Eisen Concessie Zutphen-Hengelo-Oldenzaal 2028-2032



provincie Gelderland

provincie Overijssel

Bijlage C Programma van Eisen Concessie Zutphen-Hengelo-Oldenzaal 2028-2032

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten Overijssel op 15-09-2026
Vastgesteld door Gedeputeerde Staten Gelderland op 15-09-2026

Datum:	15-09-2026
Status:	Versie na publicatie

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE 3

1. INLEIDING 5

1.1 AANLEIDING 5
1.2 HOOFDDOELEN VAN DE CONCESSIE 6
1.3 UITGANGSPUNTEN VAN DE CONCESSIE 8
1.4 UITGANGSPUNTEN VAN DE RAILINFRASTRUCTUUR 9
1.5 UITGANGSPUNT VAN HET PROGRAMMA VAN EISEN 9
1.6 STATUS VAN HET ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN 9
1.7 LEESWIJZER 10

2. SCOPE CONCESSIE 11

2.1 AFBAKENING CONCESSIE 11
2.2 PLANCYCLUS 13
2.3 HERIJKINGEN 14

3. VERVOERKUNDIGE RANDVOORWAARDEN 17

3.1 OPBOUW TREINDIENST 17
3.2 DIENSTREGELING 17
3.3 DAGEN MET AFWIJKENDE DIENSTREGELING 20
3.4 VERVOERPLANPROCEDURE 20
3.5 PROCEDURE TUSSENTIJDSE DIENSTREGELINGSWIJZIGINGEN 21

4. UITVOERINGSKWALITEIT 22

4.1 VERVOERGARANTIE EN ZITPLAATSKANS 22
4.2 PUNCTUALITEIT EN AANSLUITINGEN 23
4.3 RITUITVAL EN TREINVERVANGEND VERVOER 23
4.4 BASIS- EN BELEVINGSKWALITEIT 26

5. MATERIEEL 27

5.1 ALGEMENE EISEN MATERIEEL 27
5.2 TOEGANKELIJKHEID 29
5.3 UITERLIJK MATERIEEL 29
5.4 COMFORT EN NETHEID 30

6. REISINFORMATIE 32

6.1 ALGEMENE EISEN AAN REISINFORMATIE 32
6.2 INFORMATIE OP STATIONS 33
6.3 INFORMATIE IN TREIN 34
6.4 INFORMATIE IN *RR-REIS*COMMUNICATIEKANALEN 36

7. PRODUCTDRAGERS, TARIEVEN EN DISTRIBUTIE 37

7.1 PROCESEISEN TARIEVEN 37
7.2 PRODUCTDRAGERS 38
7.3 BETAALSYSTEEM 39
7.4 TARIEVEN EN REISPRODUCTEN 40
7.5 KAARTLEZERS 40
7.6 DISTRIBUTIE EN KAARTAUTOMATEN 41
7.7 DIENSTEN TEN BEHOEVE VAN INTERNATIONAAL VERVOER 43

8. MARKETING 44

8.1 MERK EN HUISSTIJL 45

8.2 COMMUNICATIE ... 46
8.3 COMMUNICATIEPLATFORM *RRREIS* ... 48
8.4 MARKETINGPLAN ... 49
8.5 SAMENWERKING MET ANDERE CONCESSIEHOUDERS ... 51

9. PERSONEEL ... 53

9.1 CONCESSIEHOUDER ALS WERKGEVER ... 53
9.2 PERSONEEL EN REIZIGERS ... 54
9.3 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI) ... 56

10. SOCIALE VEILIGHEID ... 57

10.1 ALGEMEEN ... 58
10.2 SAMENWERKING ... 58
10.3 STRATEGIE EN ORGANISATIE SOCIALE VEILIGHEID ... 59
10.4 INCIDENTENREGISTRATIE ... 59
10.5 PERSONEEL BETREFFENDE SOCIALE VEILIGHEID ... 60
10.6 CAMERATOEZICHT ... 61
10.7 CALAMITEITEN, WEERBAARHEID EN TERRORISMEBESTRIJDING ... 61

11. CONSUMENTENBESCHERMING EN REIZIGERSINSPRAAK ... 64

11.1 KLANTENSERVICE EN KLACHTENAFHANDELING ... 64
11.2 REIZIGERSINSPRAAK ... 66
11.3 VERGOEDINGSREGELING ... 66

12. OPERATIONELE ASPECTEN ... 68

12.1 SAMENWERKING CONCESSIEVERLENER EN CONCESSIEHOUDER ... 68
12.2 MONITORING VAN ONTWIKKELING VAN DE CONCESSIE ... 69
12.3 BESCHIKBAAR STELLEN EN VERSTREKKEN VAN GEGEVENS ... 70
12.4 OPSLAG EN BEVEILIGING VAN PERSOONSGEGEVENS ... 72
12.5 OPENBAARHEID EN BESCHERMING VAN TE LEVEREN GEGEVENS ... 73
12.6 GEGEVENSLEVERING AAN DE CONCESSIEVERLENER ... 74
12.7 MEEWERKEN AAN AUDITS EN EXTERNE ONDERZOEKEN ... 76

13. BIJLAGEN ... 77

~~INHOUDSOPGAVE ... 3~~

~~1. INLEIDING ... 5~~

~~1.1 AANLEIDING ... 5~~
~~1.2 HOOFDDOELEN VAN DE CONCESSIE ... 6~~
~~1.3 UITGANGSPUNTEN VAN DE CONCESSIE ... 8~~
~~1.4 UITGANGSPUNTEN VAN DE RAILINFRASTRUCTUUR ... 9~~
~~1.5 UITGANGSPUNT VAN HET PROGRAMMA VAN EISEN ... 9~~
~~1.6 STATUS VAN HET ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN ... 9~~
~~1.7 LEESWIJZER ... 10~~

~~2. SCOPE CONCESSIE ... 11~~

~~2.1 AFBAKENING CONCESSIE ... 11~~
~~2.2 PLANCYCLUS ... 13~~
~~2.3 HERIJKINGEN ... 14~~

~~3. VERVOERKUNDIGE RANDVOORWAARDEN ... 17~~

~~3.1 OPBOUW TREINDIENST ... 17~~
~~3.2 DIENSTREGELING ... 17~~
~~3.3 DAGEN MET AFWIJKENDE DIENSTREGELING ... 20~~
~~3.4 VERVOERPLANPROCEDURE ... 20~~

3.5 Procedure tussentijdse Dienstregelingswijzigingen 21

4. UITVOERINGSKWALITEIT 22

4.1 Vervoergarantie en zitplaatskans 22
4.2 Punctualiteit en Aansluitingen 23
4.3 Rituitval en Treinvervangend vervoer 23
4.4 Basis- en belevingskwaliteit 26

5. MATERIEEL 27

5.1 Algemene eisen Materieel 27
5.2 Toegankelijkheid 29
5.3 Uiterlijk Materieel 29
5.4 Comfort en netheid 30

6. REISINFORMATIE 32

6.1 Algemene eisen aan reisinformatie 32
6.2 Informatie op Stations 33
6.3 Informatie in Trein 34
6.4 Informatie in *RRReis*communicatiekanalen 35

7. PRODUCTDRAGERS, TARIEVEN EN DISTRIBUTIE 36

7.1 Proceseisen Tarieven 36
7.2 Productdragers 37
7.3 Betaalsysteem 38
7.4 Tarieven en Reisproducten 39
7.5 Kaartlezers 39
7.6 Distributie en kaartautomaten 40
7.7 Diensten ten behoeve van internationaal vervoer 41

8. MARKETING 42

8.1 Merk en huisstijl 43
8.2 Communicatie 44
8.3 Communicatieplatform *RRReis* 46
8.4 Marketingplan 47
8.5 Samenwerking met andere concessiehouders 49

9. PERSONEEL 51

9.1 Concessiehouder als werkgever 51
9.2 Personeel en Reizigers 52
9.3 Social Return on Investment (SROI) 54

10. SOCIALE VEILIGHEID 55

10.1 Algemeen 56
10.2 Samenwerking 56
10.3 Strategie en organisatie Sociale Veiligheid 57
10.4 Incidentenregistratie 57
10.5 Personeel betreffende Sociale Veiligheid 58
10.6 Cameratoezicht 59
10.7 Calamiteiten, weerbaarheid en terrorismebestrijding 59

11. CONSUMENTENBESCHERMING EN REIZIGERSINSPRAAK 62

11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling 62
11.2 Reizigersinspraak 64
11.3 Vergoedingsregeling 65

12. OPERATIONELE ASPECTEN 66

12.1 SAMENWERKING CONCESSIEVERLENER EN CONCESSIEHOUDER 66
12.2 MONITORING VAN ONTWIKKELING VAN DE CONCESSIE 67
12.3 BESCHIKBAAR STELLEN EN VERSTREKKEN VAN GEGEVENS 68
12.4 OPSLAG EN BEVEILIGING VAN PERSOONSGEGEVENS 70
12.5 OPENBAARHEID EN BESCHERMING VAN TE LEVEREN GEGEVENS 71
12.6 GEGEVENSLEVERING AAN DE CONCESSIEVERLENER 72
12.7 MEEWERKEN AAN AUDITS EN EXTERNE ONDERZOEKEN 74

13. BIJLAGEN 75

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

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

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie[1] moet beschikken om Openbaar Vervoer aan te mogen bieden in een gebied of op een lijn. Gedeputeerde Staten van de Provincies Gelderland en Overijssel (hierna: de Concessieverlener[2]) zijn bevoegd gezag om concessies voor Openbaar Vervoer per spoor op de Treindienst tussen Zutphen, Hengelo en Oldenzaal (RS24) te verlenen. De Concessie 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 besloten de concessie Vechtdallijnen en de Concessie 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 het niet gelijk lopen van de planning voor de voorgenomen elektrificatie van de trajecten Almelo-Hardenberg en Zutphen-Oldenzaal. 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 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 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 tweemaal een optiejaar (2 x 1) 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 OV[3] van de provincie Overijssel, de Nota van Uitgangspunten Oost en de Nota van Uitgangspunten Regionale Treindiensten van de Provincies Gelderland en Overijssel[4]. De visie van de Concessieverlener sluit goed aan op het Toekomstbeeld OV 2040[5] Daarbij dient de positie van de regionale Treindiensten in Oost in samenhang met het internationale en nationale netwerk te worden bezien. 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 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 KernnetOV in de provincie **Overijssel**. Het KernnetOV 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 KernnetOV 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 KernnetOV 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.

[3] https://overijssel.notubiz.nl/document/3260890/1/PS_2016_171#:~:text=Het%20koersdocument%20OV%20i https://overijssel.notubiz.nl/document/3260890/1/PS_2016_171#:~:text=Het%20koersdocument%20OV%20is%20een,de%20OV%2Dtactiek%20uit%202008.

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

[5] https://magazines.rijksoverheid.nl/ienw/ienw-specials/2019/07/index

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 klant-wens-piramide[6] blijkt dat (sociale) veiligheid en betrouwbaarheid aan de basis staan van een goed treinproduct en dat Reizigers eisen dat dit op orde is. Daarnaast hebben Reizigers verschillende wensen. Enerzijds wensen Reizigers snelheid en gemak. Hierbij gaat het om dissatisfiers, ofwel belangrijke kwaliteitsaspecten die negatief beoordeeld worden als hieraan niet wordt voldaan. Anderzijds wensen Reizigers een goede beleving en comfort.

Hierbij gaat het om satisfiers; als de Treinreis positief op deze aspecten scoort, valt dit op. De beoordeling van de satisfiers en dissatisfiers verschilt per Reiziger en beïnvloedt het (toekomstige) treingebruik en het imago van het OV en *RRReis* in het bijzonder.
De Concessie heeft een looptijd van 4 jaar met de optie om deze tweemaal met één jaar te verlengen (2 x 1). Gekozen is voor deze korte periode, gezien de ontwikkelingen met betrekking tot elektrificatie. De Concessieverlener heeft ambities om stappen te zetten richting een elektrische exploitatie van de Treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal. Een geëlektrificeerde Treindienst is schoner, stiller en efficiënter dan een dieseldienst doordat hij minder uitstoot veroorzaakt, lagere energiekosten heeft en hogere prestaties kan leveren. ~~De voorkeur gaat ernaar uit dit te laten samenlopen met de geplande vervanging van de huidige dieselvloot.~~ Op dit moment koerst ProRail voor realisatie van de elektrificatie op 2032, waarmee de Concessie zou kunnen aansluiten op het einde van de lopende concessies Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het Teutoburgerwald Netz (TWN), die eind 2032 aflopen.

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) vastgesteld[7]. De NvU Oost bevat een aantal uitgangspunten voor het regionaal spoorvervoer. De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- De Concessiehouder heeft beperkte ontwikkelruimte, bijvoorbeeld als het gaat om Meer- en Minderwerk, 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 sluiten een samenwerkingsovereenkomst met het oog op de Concessie.

Het volgende uitgangspunt wijkt af van de NvU Oost:

- De opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de Concessieverlener.
  De Concessie heeft een korte looptijd, waardoor de ontwikkelmogelijkheden zeer beperkt zijn. Daarnaast zal er tijdens de elektrificatie sprake zijn van Treinvervangend busvervoer vanwege werkzaamheden aan de infrastructuur. Door de

[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.
[7] Op het gebied van Openbaar Vervoer werken de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel samen binnen het **cluster OV Oost**.

opbrengstverantwoordelijkheid bij de Concessieverlener te leggen wordt het dervingsrisico voor de Concessiehouder beperkt.

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 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, heeft de Concessieverlener de ambitie om Reizigers kwalitatief hoogwaardige Treindiensten aan te bieden die nauw aansluiten bij hun wensen.

Om dit te 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 onderstrepen hanteren de Provincies de volgende '5 zekerheden van het spoor in Oost voor 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 jaarlijks een exploitatiebudget beschikbaar.
- De Concessie past binnen de beleidsreferentie (6-basis) en doorgroeireferentie van het landelijk Toekomstbeeld OV;
- Iedere Rit dient uitgevoerd te worden met minimaal één Treinstel dat is voorzien van een werkend rolstoeltoegankelijk toilet.;
- Reizigers met een functiebeperking kunnen zelfstandig gebruik maken van de Trein;
- Eén overkoepelende merk, huisstijl en branding in de vorm van *RRReis*. Vanwege de kortlopende Concessieperiode gelden geen vergaande eisen ten aanzien van de *RRReis* branding. De informatievoorziening in de Treinen moet wel in *RRReis* huisstijl uitgevoerd zijn;

- Geen dubbel basistarief tussen de Treinen en Bussen binnen de branding van *RRReis en* Blauwnet;
- Op regionale Treindiensten van de Concessieverlener, die op elkaar aansluiten geldt “single check-in / check-out”;
- Vervoerbewijzen zijn verkrijgbaar op Stations zolang deze behoefte bestaat.

Ten slotte heeft de Concessieverlener zich geconformeerd aan het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032[8].

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. Uitgangspunten voor de Concessiehouder in relatie tot deze Railinfrastructuur zijn:

- De actuele Netverklaring van ProRail[9] of diens opvolger en de door ProRail op haar Informatieportaal beschikbaar gestelde aanvullende technische informatie;
- Het document "Aanbod Stations ProRail" (bijlage C17), en
- De Tarieven voor openbare diensten zoals getoetst door de ACM.

Per Dienstregeling 2031 (dec 2030) gaat de nieuwe Europese Capaciteitsverordening in. Wat de exacte impact zal zijn, is nog onduidelijk. Het gehele proces van geavanceerde capaciteitsplanning wordt wettelijk vastgelegd. Mogelijk kunnen procestijden en de verdeelregels wijzigen.

ProRail realiseert de komende jaren aanpassingen aan de Railinfrastructuur op het traject Zutphen-Hengelo-Oldenzaal. Dat wil zeggen dat zij bezig gaat met het elektrificeren van het traject. Deze kortlopende Concessie dient als overbrugging tot elektrificatie gereed is. De Concessiehouder dient voor deze overbrugging Treinen in te zetten op de Treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal die geschikt zijn voor de infrastructuur die er ligt.~~De Concessiehouder dient voor deze overbrugging conceTreinen in te zetten op de Treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal 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 Concessie die de Concessiehouder stimuleert om het huidige kwaliteitsniveau in stand te houden en daarmee te voorzien in de vervoerbehoeften van Reizigers.

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

[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] Netverklaring 2026 - definitieve versie d.d. 13 december 2024

aangrenzende concessieverleners en met ProRail. Het ontwerp Programma van Eisen zal daarom voor advies worden aangeboden aan de ROCOV's van Gelderland en Overijssel, ProRail en de aangrenzende concessieverlener. 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

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.



Lijn nr	Traject	Stations - Kilometer	Lengte
RS24	Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	Zutphen – 0.0 km Lochem – 16,9 km Goor – 30,0 km Delden – 39,6 km Hengelo Gezondheidspark – 43,2 km Hengelo – 45,0 km Hengelo Oost – 46,8 km Oldenzaal – 55,8 km	55,8 km

Figuur 2.1 Treindienst behorend tot Concessie ZHO

2.1 Afbakening Concessie

	Begin- en einddatum Concessie
2.1.1	De Concessie heeft een looptijd van 4 jaar.
2.1.2	De Concessie start per Dienstregeling 2029, ingaande 10 december 2028, De Concessie 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 tweemaal, onder gelijkluidende voorwaarden, voor een periode van ten hoogste een jaar te verlengen (2 x 1).

	Scope van de Concessie
2.1.4	De Concessie 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 2.1.4 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 en verplicht om Treinvervangend Vervoer uit te voeren, doch slechts indien dit expliciet is toegestaan of verplicht op grond van het Programma van Eisen dan wel indien de Concessieverlener daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.

	Gedoogplicht
2.1.7	De Concessiehouder gedoogt de volgende vormen van Openbaar Vervoer, ook in geval van een wijziging van bedieningstijden en/of frequenties: a. Openbaar Vervoer per Trein tussen de Stations Hengelo en Oldenzaal als onderdeel van de verbinding RB61 (Hengelo-Bielefeld); b. Openbaar Vervoer per Trein op andere Treindiensten waarvoor Concessieverlener een Concessie heeft verleend; c. Openbaar Vervoer per Trein dat wordt verricht door een spoorwegonderneming die op grond van artikel 19a van de Wet personenvervoer 2000 recht heeft op toegang tot de hoofdspoorweginfrastructuur ('open access'); d. tijdelijk Openbaar Vervoer ter vervanging van het onder sub a., b. en c. genoemde Openbaar Vervoer per Trein.

2.2 Plancyclus

	Plancyclus
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, inclusief uitvoeringskwaliteit; • 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. Bovenstaande plancyclus wordt in 2026 geëvalueerd waardoor de ordening en de inhoud van de plannen en timing van de totstandkoming anders kan worden
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 Concessiehouder biedt jaarlijks vóór 1 augustus, voor het eerst voor 1 augustus 2029, het Concessiejaarplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter toetsing aan de Concessieverlener aan. De Concessiehouder gaat in het Concessiejaarplan in ieder geval in op:~~ a. 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; b. De doelen voor het komende Dienstregelingjaar; c. 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; d. De voortgang op Social Return on Investment (SROI). In het Concessiejaarplan voor het Dienstregelingjaar 2029 kan onderdeel d. achterwege blijven; e. De mogelijke risico's die hij voorziet bij de uitvoering van het Concessiejaarplan en hoe hij deze gaat beheersen, en f. De samenhang van het Concessiejaarplan met het Vervoerplan, Tarievenplan en Jaarplan Sociale Veiligheid. g. De samenwerking met andere vervoerders / partners van *RRReis*.
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 betrekt 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

Herijkingen

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 (anders dan de al voor de Aanbesteding voorziene 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 partners *RRReis* en Blauwnet, andere 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 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 (KernnetOV in Overijssel, 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 Concessieverlener stelt eisen ten aanzien van bedieningsperioden en frequenties (zie tabel 1 in dit hoofdstuk). Deze 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.

De in tabel 1 opgenomen minimumbediening is weergegeven per deeltraject. De Concessiehouder moet de Dienstregeling zo vormgeven dat Reizigers op de lijn RS24 zoveel mogelijk met doorgaande Ritten zonder overstap kunnen reizen.

Minimumaantal vertrekken per richting							
Van	Tot en met	Werkdag Zutphen - Hengelo	Werkdag Hengelo - Oldenzaal	Zaterdag Zutphen - Hengelo	Zaterdag Hengelo - Oldenzaal	Zondag Zutphen - Hengelo	Zondag Hengelo - Oldenzaal
06:00	06:59	2	2	0	0	0	0
07:00	07:59	2	2	1	1	1	1
08:00	08:59	2	2	1	2	1	1
09:00	09:59	2	2	1	2	1	1
10:00	10:59	2	2	1	2	1	1
11:00	11:59	2	2	1	2	1	1
12:00	12:59	2	2	1	2	1	1
13:00	13:59	2	2	1	2	1	1
14:00	14:59	2	2	1	2	1	1
15:00	15:59	2	2	1	2	1	2
16:00	16:59	2	2	1	2	1	2
17:00	17:59	2	2	1	2	1	2
18:00	18:59	2	2	1	2	1	2
19:00	19:59	2	2	1	2	1	2
20:00	20:59	2	2	1	2	1	2

Minimumaantal vertrekken per richting							
Van	Tot en met	Werkdag Zutphen - Hengelo	Werkdag Hengelo - Oldenzaal	Zaterdag Zutphen - Hengelo	Zaterdag Hengelo - Oldenzaal	Zondag Zutphen - Hengelo	Zondag Hengelo - Oldenzaal
21:00	21:59	2	2	1	2	1	1
22:00	22:59	1	2	1	2	1	1
23:00	23:59	1	2	1	2	1	1
00:00	00:59	1	1	1	1	0	0
01:00	01:59	0	0	0	0	0	0

Tabel 1: Eisen aan de bedieningsperioden en frequenties voor de Treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (RS24) per uur per richting vanaf elk Station.

Eisen Treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (RS24)	
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 logistieke uitvoerbaarheid. De Inschrijver neemt het advies van ProRail voor de Dienstregeling 2029 op in zijn Inschrijving.
3.2.9	Indien de Concessiehouder extra Ritten aanbiedt bovenop de eisen uit tabel 1 dienen deze aan te sluiten op de te verwachte vervoervraag. Een bediening van Stations met twee Ritten per uur per richting heeft hierbij een hogere prioriteit dan extra Ritten als bedoeld in artikel 3.2.3.

3.3 Dagen met afwijkende Dienstregeling

Dagen met afwijkende Dienstregeling	
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

Vervoerplanprocedure	
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 in te zetten Treinstellen en bijbehorende Zitplaatscapaciteit 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 kopie van de aanvraag aan ProRail ten behoeve van het beschikbaar stellen van de benodigde treinpaden om de voorgestelde Dienstregeling te kunnen uitvoeren.; 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 Bijdrage 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, maar uiterlijk voor de deadline zoals genoemd in de Netverklaring, de benodigde capaciteit aan om de Dienstregeling 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) Concessieverlener 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 Exploitatiebijdrage, de Reizigersopbrengsten en de Bijdrage Gebruiksvergoeding.
3.5.6	De Concessiehouder stelt, na vaststelling van het Vervoerplan door Concessieverlener, 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. Mensen met een reisverbod h. Situaties waarin de Concessieverlener een ontheffing verleent om af te wijken van de vervoerplicht.
4.1.3	De door de Concessiehouder ingezette Treincapaciteit is zodanig dat alle Reizigers die van een Rit gebruik maken, kunnen zitten. Uitzondering hierop vormt de ochtendspits, gedurende welke Reizigers tijdens een Rit nooit meer dan 15 minuten hoeven te staan. De ochtendspits is in dit lid gedefinieerd als de periode tussen 6.30 uur en 9.30 uur op werkdagen.

4.1.4	De Concessiehouder verzorgt de nodige (extra) capaciteit bij te voorziene extra vervoervraag (incidenteel). 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	Het aandeel Klapstoelen bedraagt maximaal 10% van het totaal aantal Zitplaatsen per Trein en is uitsluitend toegestaan op locaties waar vaste Zitplaatsen niet logisch of doelmatig zijn.
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, etcetera, zoals omschreven in eisen 5.2.4 en 5.4.1.

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 kalendermaand dient minimaal 93% van de Ritten niet later aan te komen dan 2:59 minuten na de in de Dienstregeling vermelde aankomsttijd op de Eindpunten. Indien de Concessiehouder bij Inschrijving een scherpere norm heeft aangeboden, geldt deze scherpere norm als ondergrens. Concessieverlener stelt op basis van data van ProRail vast of de Concessiehouder voldoet aan de normen.

4.3 Rituitval en Treinvervangend vervoer

Rituitval en Treinvervangend vervoer	
4.3.1	De Concessiehouder beëindigt (ongeplande) stremming en Rituitval binnen zijn invloedssfeer zo spoedig mogelijk en met inzet van alle redelijkerwijs beschikbare operationele middelen. Bij (ongeplande) stremming en Rituitval buiten zijn invloedssfeer spant de Concessiehouder zich aantoonbaar maximaal in om deze op te (laten) lossen.

4.3.2	Ongeacht de vraag of sprake is van verwijtbaarheid, bedraagt de Rituitval in enige kalendermaand op de Treindienst maximaal 4,0% van het totaal aantal geplande Ritten op de Treindienst. Indien de Concessiehouder bij Inschrijving een lagere norm voor Rituitval heeft aangeboden, geldt die lagere norm gedurende de looptijd van de Concessie als maximumnorm.
4.3.3	De Concessieverlener vergoedt uitgevallen Ritten niet en beschouwt deze als ongepland Minderwerk dat wordt verrekend op grond van de Financiële Bepalingen, tenzij en voor zover op grond van de Financiële Bepalingen deze Rituitval voor de bepaling van de Exploitatiebijdrage als niet-uitgevallen wordt aangemerkt.
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 behoort tot het normale bedrijfsrisico van de Concessiehouder en laat het bepaalde in 4.3.3 onverlet. Het bepaalde in dit artikel laat de verplichting van de Concessiehouder tot het aanbieden van Treinvervangend Vervoer overeenkomstig 4.3.6 en 4.3.7 ongewijzigd, behoudens de situatie als bedoeld in 4.3.16.
4.3.6	In het geval van te voorziene Rituitval op de Treindienst, bijvoorbeeld bij geplande onderhoudswerkzaamheden aan de Railinfrastructuur, biedt de Concessiehouder Treinvervangend Vervoer aan conform de Geldende Dienstregeling. Dit Trein vervangende Vervoer voldoet aan de volgende eisen: a. Het Treinvervangend Vervoer doet dezelfde Stations aan als de Treindienst, met een haltelocatie zo dicht mogelijk bij het Station. Aanvullend daarop mag de Concessiehouder extra sneldiensten aanbieden die niet alle Stations aandoen; b. Op de buitenkant van het Materieel wordt het treindienstnummer en de bestemming getoond; c. Het Treinvervangend Vervoer rijdt met minimaal dezelfde frequentie als de Treindienst; d. Het Treinvervangend Vervoer biedt voldoende capaciteit om alle Reizigers te vervoeren die met het Treinvervangend Vervoer willen reizen, alsmede hun eventuele bagage, uitgezonderd fietsen; e. Het Treinvervangend Vervoer wordt uitgevoerd met Bussen/auto's die qua milieuprestaties ten minste voldoen aan de Euro-VI / Euro-6 norm; f. Reizigers met een functiebeperking moeten ook vervoerd kunnen worden, eventueel met een aparte Bus of auto. g. Reizigers moeten direct bij of in de Bussen kunnen 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. het Treinvervangend Vervoer wordt zodanig bekend 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. het Treinvervangend Vervoer wordt uitgevoerd door chauffeurs die bekend zijn met de te rijden routes. De eisen omtrent Personeel zoals geformuleerd in paragraaf 9.2 gelden ook voor de chauffeurs van Treinvervangend Vervoer.
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. Indien 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. Dit artikel geldt niet voor de elektrificatie van Zutphen-Hengelo waarvoor in de Financiële Bepalingen een afwijkend regime is opgenomen.
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 tevoren over de dreigende uitval van een Rit zoals beschreven in artikel 4.3.11.
4.3.13	De Concessiehouder maakt de regeling omtrent Treinvervangend Vervoer bij Reizigers bekend via ten minste de *RRReis* website, het reizigershandvest van *RRReis* 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, kan Concessiehouder niet op Concessieverlener verhalen, tenzij in de Financiële Bepalingen uitdrukkelijk anders is bepaald.
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). Deze bepaling ziet uitsluitend op de verplichting tot het aanbieden van Treinvervangend Vervoer en laat de financiële afwikkeling en eventuele toepassing van de Boeteregeling ongewijzigd, tenzij elders uitdrukkelijk anders is bepaald.
4.3.17	Indien de Concessiehouder van mening is dat artikel 4.3.16 van toepassing is, informeert hij de Concessieverlener uiterlijk 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), onder vermelding van de gronden waarop dit oordeel berust.

4.4 Basis- en belevingskwaliteit

Basis- en belevingskwaliteit	
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) conform de uitgangspunten gewenste imago merk *RRReis*.
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.
4.4.3	De Concessiehouder beschikt over een verkeersleiding ten behoeve van in ieder geval het ondersteunen en bijsturen van het uitvoerend Personeel, het uitvoeren en bijsturen van de planning van het Materieel en voor operationele afstemming met ProRail.

5. Materieel

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

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

Algemene eisen Materieel	
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. Met 'exploitatie' wordt in deze bedoeld: het rijden van de dienstregelingsritten met voldoende capaciteit om aan de vervoerplicht te voldoen en uitvoering van regulier onderhoud en revisie voor instandhouding van de Treinstellen.
5.1.3	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.
5.1.4	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).
5.1.5	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.
5.1.6	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 railinfrastructuuraanpassingen - met voldoende buffertijd voor een betrouwbare dienstuitvoering gerealiseerd wordt.
5.1.7	Het Materieel is geschikt voor een exploitatiesnelheid van minimaal 120 km/uur.
5.1.8	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.
5.1.9	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.
5.1.10	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.
5.1.11	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.
5.1.12	Het Materieel is onderhouden overeenkomstig de voorschriften van de leverancier.
5.1.13	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 inklembeveiliging d. werkende camera's die voldoen aan de eisen zoals beschreven in artikel 10.6
5.1.14	Het Materieel dient in maximaal 3 minuten te kunnen keren.
5.1.15	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.

5.2 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid	
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 (op moment van publicatie: TSI-PRM).
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

Uiterlijk Materieel	
5.3.1	Op elke rijtuigbak van het Materieel is herkenbaar dat deze rijdt voor *RRReis*. Het ontwerp wordt aan het begin van de Implementatieperiode getoetst bij de Concessieverlener.
5.3.2	Het voeren van logo's of stijlkenmerken die aan regio's buiten het inzetgebied gerelateerd zijn, is niet toegestaan.
5.3.3	Indien Concessieverlener de optie voor het exterieur van het Materieel uitgevoerd in *RRReis* huisstijl afneemt, dient het ontwerp te voldoen aan de eisen uit de *RRReis* Brandguide.
5.3.4	Het Materieel dient vrij te zij 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.
5.3.5	Het Materieel is voorzien van een anti graffiticoating of -folie.

5.4 Comfort en netheid

Comfort en netheid	
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: a. Een adequate klimaatbeheersing (in elk geval middels verwarming, ventilatie en koeling), waardoor de Reiziger ten allen tijden een prettig binnenklimaat ervaart; b. Onder alle weerscondities blijven de ramen vrij van condens; c. Een goed functionerende en sfeervolle binnenverlichting in de kleur warm wit; d. Aandacht voor de stahoogte van Reizigers in relatie tot deuren en displays; e. 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; f. 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; g. Iedere Rit dient uitgevoerd te worden met minimaal één Treinstel dat is voorzien van een werkend rolstoeltoegankelijk toilet. Nieuw toe te voegen; h. 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; i. Adequate geluidsisolatie; j. Voldoende en voldoende ruime afvalbakken; k. Ten minste 1 AED per Treinstel; l. Optie: stroomaansluitingen (230v en/of USB-c)
5.4.2	Voor het interieur van het Materieel zijn de eisen zoals die zijn opgenomen in de Brandguide van de merknaam *RRReis* alleen van toepassing op communicatie-uitingen.
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 zaterdagen en zon- en (officiële) Feestdagen de gehele dag, en in de maanden juli en augustus op alle dagen en perioden van de dag, toe een fiets mee te nemen tijdens hun reis, mits er voldoende ruimte is in het Materieel. Voor de exacte tijdstippen sluit de Concessiehouder aan bij voorwaarden die geldig zijn op het Hoofdrailnet.

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 voldoen aan kwaliteitsniveau A ('Heel') van de 'kwaliteitscatalogus ov-voertuigen '2014' van het CROW, en vrij zijn van graffiti en schade die afbreuk doet aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer.
5.4.10	Indien het Materieel is voorzien van een stiltecoupé, zijn daarop de volgende eisen van toepassing: - De stiltecoupe is door middel van (een) deur(en) gescheiden van de rest van het interieur; - De stiltecoupé is voor Reizigers duidelijk als zodanig te herkennen.
5.4.11	Indien het Materieel is voorzien van een werkcoupé, zijn daarop de volgende eisen van toepassing: - De werkcoupe is voorzien van stroomaansluitingen; - De werkcoupe is voorzien van vaste- en/of klaptafels, geschikt om daarop vanaf een Zitplaats een laptop te bedienen.
5.4.12	Iedere Rit dient uitgevoerd te worden met minimaal één Treinstel dat is voorzien van een werkend rolstoeltoegankelijk toilet. Deze voorziening van een rolstoeltoegankelijk toilet dient minimaal aan de buitenzijde van dit Treinstel kenbaar te zijn, zodat Reizigers hierop kunnen anticiperen. Op het Treinstel dat niet voorzien is van een werkend toilet dient dat eveneens aan de buitenkant duidelijk zichtbaar gemaakt te worden bij alle toegangsdeuren. Concessiehouder blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de naleving van verplichtingen die op hem rusten uit hoofde van de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid.

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 2032 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. Concessiehouder is samen met de andere Platformdeelnemers verantwoordelijk voor actuele correcte content in de communicatiekanalen die voldoen aan richtlijnen Brandguide van de Merknaam *RRReis*. Gedurende de looptijd van de Concessie kan de eindregie op het Platform *RRReis* worden overgedragen aan de Platformdeelnemers.

Open bestanden van (templates voor) diverse communicatie-uitingen zijn opgeslagen in het Digital Asset Management (DAM) systeem *RRReis* net als al het beeldmateriaal van *RRReis*. De rechten hiervan liggen bij alle Platformdeelnemers. Van Concessiehouder wordt verwacht dat eerst wordt gekeken welke communicatie-uitingen al zijn ontwikkeld en dat nieuwe communicatie-uitingen door Concessiehouder worden toegevoegd met inachtneming van de afspraken die hiervoor gelden.
Daarnaast verbreedt de dienstverlening zich van informeren over, naar compleet faciliteren van een reis: plannen, boeken en betalen. De Concessiehouder stelt daartoe gegevensbestanden beschikbaar aan andere partijen, zoals aanbieders van Mobility as a Service (MaaS), en houdt zich aan landelijke standaarden en afspraken om bij te dragen aan deze ontwikkelingen.

6.1 Algemene eisen aan reisinformatie

Beschikbaarheid reisinformatie	
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 *RRReis* Platformdeelnemers 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 *RRReis* besluit zij of deze voorstellen worden geïmplementeerd. Wanneer dit niet meer het geval is, besluiten *RRReis* Platformdeelnemers gezamenlijk over wijzigingen conform de dan geldende samenwerkingsafspraken en landelijke standaarden van onder andere DOVA.

Begrijpelijke, toegankelijke informatie	
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 waarmerk 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

Reisinformatie op de Stations	
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 Brandguide van de Merknaam *RRReis*. In het Digital Asset Management (DAM) systee *RRReis* zijn ontwerpen hiervoor te downloaden.
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.

6.3 Informatie in Trein

Informatie in en op het Materieel	
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. De automatische stationsafroep mag gedurende de exploitatietijd van een Trein niet worden uitgezet.
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 elke rijtuigbak één aan de zijkant aan beide zijkanten van de Trein.~~Het in te zetten Materieel is voorzien van een actuele bestemmingsaanduiding en het lijnnummer van de Treindienst aan de buitenzijde van de Trein. Van deze aanduidingen bevinden zich tenminste één aan de voorkant, één aan de achterkant en op een afstand van maximaal elke 25 meter één aan de zijkant aan beide zijkanten van de Trein.~~
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.

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

Inhoud van de digitale reisinformatie	
6.4.1	De reisinformatie omvat in ieder geval: a. De verantwoordelijkheid van de Concessiehouder voor het aanleveren van data zodat de reisplanner van het Platform *RRReis* goed kan functioneren en ook voor eventuele koppelingen met eigen systemen ten behoeve van bijvoorbeeld de verkoop van Reisproducten en het bestellen/boeken van reizen conform de daartoe (landelijk) afgesproken koppelvlakken of werkwijze. b. Actuele reisinformatie en informatie over wijzigingen zoals (ongeplande) omleidingen en Evenementen, Rituitval met vermelding van oorzaak, duur, reisalternatieven en einde van de wijziging; c. 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. d. 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. e. Informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn, inclusief vermelding van alle wijzen waarop de klantenservice bereikbaar is. f. Een overzicht van de *RRReis* Platformdeelnemers met toelichting wie welke dienstverlening waar doet en een verwijzing naar hun websites. Daarnaast een verwijzing naar de websites van 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 spitstijden 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 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 voor 1 juli 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 dient hiervoor in ieder geval gebruik te maken van het Platform *RRReis*.
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.

Productdragers	
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 de ROCOV's.
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 tot en met 12.5
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

Betaalsysteem	
7.3.1	De Concessiehouder draagt zorg voor een werkend OVPay-systeem (of diens vervanger) 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 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 en Brandguide van het Merk *RRReis*
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

Tarieven en Reisproducten	
7.4.1	De Concessiehouder hanteert regionale kilometertarieven zoals opgenomen in bijlage C19.
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 Hoofrailnetconcessie 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.
7.4.11	De Concessiehouder accepteert vervoerbewijzen uit het Niedersachsentarif tussen Oldenzaal en Hengelo bij verstoringen van de treindienst RB61.

7.5 Kaartlezers

Kaartlezers	
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 *RRReis*-Blauwnet single check-in/check out systeem of diens opvolger. De Concessiehouder sluit daartoe een samenwerkings- en/of verwerkingsovereenkomst met de beheerder van het single check in / single check out systeem conform de specificatie zoals opgenomen in bijlage C17.

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

De huidige Concessiehouder is voornemens nieuwe kaartautomaten te plaatsen. Indien dit nog niet gereed is bij de start van de Concessie neemt de nieuwe Concessiehouder de huidige kaartautomaten over.

Distributie en kaartautomaten	
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 neemt de aanwezige OV-Pay kaartautomaten tegen boekwaarde over van de huidige Concessiehouder. De boekwaarde is gebaseerd op lineaire afschrijving van de aanschafwaarde naar nul (0) over een periode van 6 jaar.~~De Concessiehouder neemt de aanwezige OV-Pay kaartautomaten tegen boekwaarde over van de huidige Concessiehouder. De boekwaarde is gebaseerd op lineaire afschrijving van de aanschafwaarde naar nul (0) over een periode van x jaar.~~
7.6.4	Indien ten tijde van de start van de Concessie geen nieuwe OV-Pay kaartautomaten geplaatst zijn, meent de Concessiehouder de OV-chipkaart kaartautomaten om niet over van de huidige Concessiehouder. Dit laat onverlet, dat eis 7.6.1 van toepassing is.
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 Diensten ten behoeve van internationaal vervoer

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 gedoogt 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 enkele 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.

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, marketingactiviteiten en voor de aanschaf van Reisproducten voor Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten die rijden onder het merk *RRReis* en Blauwnet.

Het eigendom van de merken *RRReis* 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, Digital Asset Management (DAM) systeem, 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.

Hiertoe neemt Concessiehouder actief deel aan het Marketingoverleg Oost waarin afstemming plaatsvindt tussen alle *RRReis* Platformdeelnemers en concessieverleners. Tijdens dit overleg worden marketingactiviteiten afgestemd voor gemeenschappelijke- en Concessie-specifieke marketing- en communicatiedoeleinden. Zo wordt dit overleg ingezet voor het afstemmen, voorbereiden, uitvoeren en evalueren van 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.

8.1 Merk en huisstijl

Merk en huisstijl	
8.1.1	De Concessiehouder rijdt onder het merk *RRReis*. Dit betekent dat alle communicatie- en marketingactiviteiten plaatsvinden vanuit het merk *RRReis*. De Concessiehouder volgt bij het gebruik van de merknaam *RRReis* de Brandguide, met daarin kaders voor naamgeving, huisstijl en branding van *RRReis*. De Brandguide is te vinden op https://brandguide.*RRReis*.nl. Het voeren van de bedrijfsnaam en/of logo van Concessiehouder op het Materieel, bedrijfskleding, communicatiemiddelen en/of in communicatie-uitingen is niet toegestaan, tenzij: a. in de Brandguide expliciet voor een toepassing of een specifiek ontwerp is aangegeven waar in het ontwerp ruimte is voor de bedrijfsnaam en/of logo van Concessiehouder (bijvoorbeeld bij Materieel en bedrijfskleding) b. de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aannemelijk maakt dat dit noodzakelijk is.
8.1.2	Alle communicatiekanalen en -middelen voldoen aan de uitgangspunten en richtlijnen die zijn opgenomen in de Brandguide van de merknaam *RRReis*. In de Digital Asset Management (DAM) systeem *RRReis* zijn van diverse communicatiemiddelen en -uitingen templates en/of ontwerpen te downloaden. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
8.1.3	Direct nadat de gunning van de Concessie onherroepelijk is, checkt Concessiehouder in de Assetbank *RRReis* of er al ontwerptoepassingen zijn voor de voertuigen, stationsvoorzieningen, de te dragen bedrijfskleding, communicatie-uitingen, enz. die Concessiehouder voornemens is in te zetten. Indien deze aanwezig zijn past Concessiehouder deze toe. Bij ontwikkeling nieuwe ontwerpen doet Concessiehouder dit in afstemming met Concessieverlener. De Concessiehouder legt ter vaststelling door de Concessieverlener z.s.m. na definitieve gunning van de Concessie een voorstel voor, waarin hij de toepassing van merknaam *RRReis* en bijbehorende huisstijl heeft uitgewerkt voor alle middelen.
8.1.4	De Concessiehouder meldt tijdig bij DCRI (Dienstencentrum reisinformatie) van de houder van de Hoofdrailnetconcessie op dat de merknaam *RRReis* zichtbaar wordt bij de dynamische reisinformatie op de Stations.
8.1.5	Voor uitingen op Stations voldoet de Concessiehouder aan de richtlijnen uit de RSB Toolkit 3.3 en het Spoorbeeld van Bureau Spoorbouwmeester.
8.1.6	Het eigendom van alle aan *RRReis* gerelateerde rechten (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) berust bij Concessieverlener. Dit geldt ook voor rechten op ontwerpen Materieel, beeldmerken, campagnes, beeldmateriaal, 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, domeinnamen, ontwerpen, campagnes, enz. worden gebruikt in andere en/of opvolgende Concessies en/of Andere Mobiliteitsopdrachten.

8.2 Communicatie

Communicatie	
8.2.1	De Concessiehouder besteedt in zijn communicatie met Reizigers in ieder geval aandacht aan: • het tijdig en juist informeren van Reizigers; • het informeren van Reizigers die de Nederlandse taal niet beheersen; • 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 het voorgaande jaar; • de wijze waarop informatieaanbod, acties, communicatiekanalen en -middelen worden afgestemd op situatie en behoeften van de verschillende doelgroepen; • de zichtbaarheid van *RRReis* naar Reizigers, ook bij verstoringen; • 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; • de servicenormen die de Concessiehouder hanteert, waaronder reactietijden bij de verschillende communicatiekanalen en bij verstoringen; • de samenwerking met de andere Concessiehouders en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten om *RRReis* en de daarbij behorende productformules volgens de gewenste merkessentie, -kenmerken en -belofte in de markt te zetten en reizigersgroei te stimuleren, waarbij het HOV-netwerk *RRReis* (samen met Blauwnet) een extra wervende marketingpositionering heeft.
8.2.2	De Platformdeelnemers hebben de ontwikkeling en uitvoering van marketing – communicatiecampagnes bij hetzelfde marketingcommunicatiebureau neergelegd. Het bureau denkt mee en bewaakt het consistent neerzetten van een sterk merk RRReis conform het gewenste imago met een heldere positionering van de verschillende productformules. Het bureau voorziet in zowel de concessie-overstijgende campagnes, zoals verkoop van Vervoerbewijzen en stimuleren reizen in daluren als in Concessie-specifieke campagnes zoals communicatie rondom inzet nieuw Materieel. Na afloop van elke samenwerkingsovereenkomst met een bureau bepalen de Platformdeelnemers gezamenlijk of zij verder gaan met het huidige marketingbureau of gezamenlijk kiezen voor een andere partij.
8.2.3	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 *RRReis*.

8.2.4	De Concessiehouder vult samen met andere Platformdeelnemers een gemeenschappelijke Digital Asset Management (DAM) systeem. Dit DAM-systeem is onderdeel van het Platform *RRReis* en voor alle Platformdeelnemers en de Provincies toegankelijk en rechtenvrij te gebruiken, bijvoorbeeld ter ondersteuning van promotiemateriaal, persberichten, nieuwsbrieven, breder inzetten en/of doorontwikkelen campagnes en toepassen huisstijl op voertuigen en stationsvoorzieningen. Het beeldmateriaal in het DAM-systeem is voorzien van: • naam van de fotograaf; videograaf, enz. • bewijs dat de rechten zijn afgestaan aan de Platformdeelnemers en de Provincies (model overeenkomst met foto van het model); • 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. De definitief goedgekeurde ontwerpen in de assetbank zijn voorzien van: • De naam van de persoon of organisatie die het ontwerp heeft gemaakt. • Bewijs dat het intellectueel eigendom is overgedragen aan de Platformdeelnemers en de Provincies. • Trefwoorden om het bestand goed vindbaar te maken. Wanneer het DAM-systeem niet beschikbaar is, stelt de Concessiehouder om niet het beeldmateriaal en/of de ontwerpen op verzoek, voorzien van de hiervoor genoemde voorwaarden, beschikbaar aan de Concessieverlener en/of andere deelnemers in het Platform *RRReis*.
8.2.5	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.
8.2.6	De Concessiehouder werkt actief mee bij het bepalen en doorontwikkelen van klantbeloften voor het Platform *RRReis* en voert deze consequent door in zijn communicatie.
8.2.7	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 *RRReis* 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 *RRReis* (nog) geregistreerd dient te worden.
8.2.8	De Concessiehouder zorgt samen met andere Platformdeelnemers voor een goede vindbaarheid van de online *RRReis* communicatiekanalen. De Concessiehouder zet hiervoor adequate en effectieve SEO- en SEA-marketing in.

8.2.9	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.
8.2.10	De Concessiehouder mag aan Concessieverlener voorstellen doen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen onder het merk *RRReis*. De Concessieverlener toetst ieder voorstel op: a. de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van de Concessiehouder ten aanzien van communicatie; b. de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van andere Platformdeelnemers; c. de (gewijzigde) mogelijkheden voor Reizigers om aan informatie te komen; d. de reactietijd van de Concessiehouder op vragen van Reizigers onderscheiden naar de verschillende communicatiekanalen; e. het bereik onder verschillende groepen Reizigers (van (ouders van) kinderen tot senioren, van incidentele tot frequente Reizigers en Reizigers met een beperking). Het is aan de Concessiehouder om aan te tonen dat alle groepen Reizigers voldoende bereikt worden; f. wat de Concessiehouder van de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers verwacht; g. de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de wens van de Concessieverlener om op termijn met *RRReis* een voor Reizigers eenvoudig vindbaar, bruikbaar en goed gewaardeerd Platform 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.
8.2.11	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 *RRReis* voor advies aan de ROCOV's worden voorgelegd en hoe het advies van de ROCOV's wordt verwerkt.

8.3 Communicatieplatform *RRReis*

Platform RRReis	
8.3.1	Vanaf de start van de Concessie maakt de Concessiehouder gebruik van en werkt de Concessiehouder proactief en constructief met de Concessieverlener, andere Platformdeelnemers en eventueel Derden (al dan niet door de Concessieverlener aangewezen) aan de doorontwikkeling

	van het Platform *RRReis*.
8.3.2	De kosten van het Platform *RRReis* worden gedragen door alle deelnemende partijen in dit samenwerkingsverband. De Concessiehouder neemt in zijn marketingbudget jaarlijks minimaal € 60.000,- op voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling van het Platform *RRReis*. Indien aanpassingen aan het Platform *RRReis* nodig zijn voor campagnes en acties die Concessiehouder, al dan niet gezamenlijk met andere Platformdeelnemers, doet, dient hiervoor budget beschikbaar te worden gesteld vanuit het marketingbudget van desbetreffende campagne en/of actie.
8.3.3	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan en investeert waar nodig in de (door)ontwikkeling van een gezamenlijke webwinkel als onderdeel van het Platform *RRReis* voor de verkoop van abonnementen, kaartsoorten en actiematige tickets.
8.3.4	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan en investeert waar nodig in de (door)ontwikkeling van communicatiekanalen behorend bij het Platform *RRReis*. Bij voorstellen voor het toevoegen van nieuwe (functionaliteiten aan de) communicatiekanalen bepalen de Provincies gezamenlijk met de Concessiehouder en andere Platformdeelnemers wie hiervoor de kosten dragen.
8.3.5	De Concessiehouder werkt mee aan de eventuele overdracht van de (eind)regie voor het Platform *RRReis* (en eventueel de andere Platforms) en de bijbehorende taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van hosting, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het Platform en bijbehorende communicatiekanalen naar (een samenwerkingsverband van) de overige Platformdeelnemers inclusief de eventuele oprichting van een juridische entiteit (*RRReis*).
8.3.6	Op aanwijzing van de Provincies draagt de Concessiehouder het eigendom en de (klanten)databases, functionele- en technische ontwerpen en broncodes van het Platform *RRReis* en daarbij behorende communicatiekanalen en alle (actieve en inactieve) domeinnamen en accounts, voor zover het eigendom bij hem rust, over aan opvolgende concessiehouders en/of de Provincies; een en ander met inachtneming van de AVG. Doel is dat Reizigers niets merken van de concessieovergang en dat de continuïteit van *RRReis* en de daarbij behorende communicatiekanalen, klantendatabase, loyaliteitsprogramma's enzovoorts wordt gewaarborgd. Bij de komst van een eventueel juridische entiteit ligt hier het eigendom en beheer van de strategische, tactische en operationele (klanten)databases, functionele en technische ontwerpen en broncodes van deze Platforms en de communicatiekanalen.

8.4 Marketingplan

Marketingplan	
8.4.1	De Concessiehouder stelt jaarlijks in afstemming met de Concessieverlener een Marketingplan op. Het Marketingplan wordt jaarlijks vóór 1 november aangeboden aan de Concessieverlener, inclusief bijbehorende businesscase, financiële onderbouwing en voorstel voor financieringswijze.

8.4.2	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 merkbelofte van *RRReis* en de gewenste positionering van het HOV-netwerk waarvan de Treindiensten onderdeel zijn in samenhang met de andere *RRReis* 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 *RRReis* en Blauwnet; 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 vervoerbehoeften 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.
8.4.3	De Concessiehouder draagt actief bij aan door de Concessieverlener geïnitieerde of ondersteunde activiteiten op het gebied van voorlichting en marketing.
8.4.4	De Concessiehouder stemt de inhoud van het Marketingplan en het Vervoerplan op elkaar af.
8.4.5	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 *RRReis*-website, app, kennisbank, beeldbank en de andere (social) media, deelname aan het Marketingoverleg Oost, en de uitvoering van het jaarlijkse Marketingplan.

8.5 Samenwerking met andere concessiehouders

Samenwerking met andere concessiehouder	
8.5.1	Voor de samenwerking in het Platform *RRReis* sluit de Concessiehouder aan bij de bestaande werkwijze. Deze werkwijze kan in overleg met de betrokken partijen wijzigen.
8.5.2	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 *lexRRReis* Flevoland en Gelderland (laatste nu nog *haltetaxiRRReis*)).
8.5.3	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 de Treindiensten van *RRReis* en Blauwnet samen met *comfortRRReis*, als één wervend hoofdnetwerk naar voren komen.
8.5.4	De Concessiehouder stelt zich proactief en coöperatief op tijdens het Marketingoverleg Oost 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 *RRReis* 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.
8.5.5	Tijdens de Implementatieperiode van deze en van andere *RRReis*-concessies overlegt de Concessiehouder met de Provincies en de nieuwe en bestaande Platformdeelnemers van *RRReis* en Blauwnet over de noodzaak en mogelijkheden tot afstemming en aanpassing van marketingactiviteiten en doorontwikkeling van de Platform als gevolg van toezeggingen die door hemzelf of andere (nieuwe) Platformdeelnemers van *RRReis* en/of Blauwnet zijn gedaan.
8.5.6	In ieder geval tot eind 2027 hebben de Provincies de eindregie op (de doorontwikkeling) van de communicatiekanalen van *RRReis*. 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 Platformdeelnemers dat het Platform *RRReis*, 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 het Platform *RRReis*, en eventueel ondersteunende Platforms met de Provincies en de andere Platformdeelnemers afspraken over: a. de inhoud van een nieuw contract voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling; b. het monitoren van de kwaliteit en beschikbaarheid van het Platform en de daarbij behorende communicatiekanalen en ondersteunende Platforms en systemen; c. inrichting van de (klanten)database, verwerken en verzamelen van klantinformatie conform AVG, toegang tot de klantinformatie; en inrichting van en rechten op een dashboardfunctie, Digital Asset Management (DAM) systeem, CMS, klantenservicesystemen, 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); d. de kosten(verdeling); e. de partij(en) waarmee ze dit willen realiseren.
8.5.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de afspraken zoals bedoeld in artikel 8.5.6 waarborgen dat Reizigers voor hen relevante marketingacties en (reis)informatie ontvangen, dat andere concessies en Andere Mobiliteitsdiensten eenvoudig aan het Platform RRReis kunnen worden toegevoegd en dat communicatiekanalen en klantgegevens van RRReis en Blauwnet, met inachtneming van de AVG, overdraagbaar zijn naar een nieuwe beheerder van het Platform RRReis.~~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 *RRReis* kunnen worden toegevoegd en dat communicatiekanalen en klantgegevens van *RRReis* en Blauwnet, met inachtneming van de AVG, overdraagbaar zijn naar een nieuwe beheerder van het Platform *RRReis*.~~
8.5.8	De Provincies en de Concessiehouder maken samen met de andere Platformdeelnemers jaarlijks afspraken over onderhoud, beheer en (door)ontwikkeling voor het Platform *RRReis* 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 8.4.5.

9. Personeel

Het Personeel vormt het visitekaartje van het Openbaar Vervoer en het gezicht van de Concessiehouder richting Reizigers. Een hartelijk welkom en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving van het Openbaar Vervoer door Reizigers. De Concessiehouder heeft er daarom belang bij dat hij beschikt over deskundig Personeel dat gemotiveerd is om Reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn. De Concessieverlener verwacht ook van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel.

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

9.1 Concessiehouder als werkgever

Concessiehouder als werkgever	
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

Personeel en Reizigers	
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: a. staat rechtstreeks in contact met de verkeersleiding van de Concessiehouder en de machinist; b. is gericht op service en comfort, veraangenaamt het reizen met de Trein en is het eerste aanspreekpunt voor Reizigers; c. verwelkomt de Reizigers op het perron en in de Trein en verleent op elk Station proactief hulp bij het in- en uitstappen indien noodzakelijk; d. loopt regelmatig door de hele Trein waarbij hij of zij zich duidelijk beschikbaar opstelt voor het stellen vragen; e. informeert de Reizigers bij vertragingen als gevolg van Calamiteiten over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen en of bij vertragingen alsnog een Aansluiting wordt geboden; f. verkoopt (indien gewenst door een Reiziger) een beperkt assortiment Vervoerbewijzen en controleert of de Reizigers voorzien zijn van een geldig Vervoerbewijs; g. stapt, bij de inzet van meer dan één Treinstel, regelmatig over tussen de ingezette Treinstellen; h. informeert en ondersteunt Reizigers waar nodig en mogelijk op Stations indien Treinvervangend Vervoer ingezet wordt.

9.2.3	Personeel dat in contact staat met Reizigers beschikt over de vereiste diploma's en de volgende kwalificaties: a. Personeel is betrokken, heeft een klantgerichte instelling en vertoont klantvriendelijk gedrag; b. Personeel weet antwoord op vragen van Reizigers: een Reiziger voelt zich geholpen; c. Personeel heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal op tenminste taalniveau B1; d. Personeel heeft een voldoende beheersing van de Engelse taal om in het Engels gestelde vragen van Reizigers te begrijpen en in het Engels te beantwoorden; e. Personeel is deskundig: heeft kennis van het gebied, het traject en de Dienstregeling, alsmede van het aansluitend Openbaar Vervoer en het kaart- en tariefsysteem, zodat al het Personeel Reizigers pro- en reactief kan adviseren; f. 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 behoud 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 inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder bedraagt ten minste € 150.000 (prijspeil 2028) per Kalenderjaar. Van deze inspanningswaarde – berekend volgens de bouwblokkenmethode SROI (zie bijlage C04).
9.3.3	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.
9.3.4	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.
9.3.5	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.
9.3.6	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.
9.3.7	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 de weerbaarheid van de samenleving. Daaronder valt o.a. het voorkomen en bestrijden van Calamiteiten en terrorisme maar ook het verminderen van de gevolgen van maatschappij ontwrichtende situaties. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande afspraken en overlegstructuren. Omdat weerbaarheid en de daarvoor benodigde werkzaamheden van groot belang zijn voor de samenleving, wordt dit onderwerp, gelijk aan sociale veiligheid, buiten de aanbestedingssystematiek gehouden.

Weerbaarheid vereist een goede voorbereiding, het realiseren en onderhouden van contacten en het maken van en periodiek herzien van plannen voor noodscenario's die hopelijk nooit van toepassing gaan zijn. Doel is om na een eerste periode van chaos (Calamiteit) een basisvoorziening te kunnen bieden die verdere ontwrichting van de maatschappij tegengaat door een basisbereikbaarheid te bieden.

Dit vergt een voortdurende aandacht, en lijkt op een vorm van inefficiëntie die beide moeilijk vol te houden zijn wanneer lang niets gebeurt. Concessiehouder levert daarvoor jaarlijks, in aanvulling op de planvorming rond Sociale Veiligheid en het Calamiteitenplan, een overzicht van gedane activiteiten, de huidige situatie en een plan voor het volgend jaar rond interne organisatiestructuur, extern netwerk, noodscenario's, oefeningen en verdere ontwikkelingen.

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 conformeert zich aan afspraken over weerbaarheid zoals vastgelegd tussen de concessiehouders, veiligheidsregio's en politie binnen de samenwerking van Oost Nederland.
10.1.6	De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders aan de verdere verbetering van de veiligheidsbeleving van Reizigers.
10.1.7	De Concessiehouder zorgt voor een duidelijk zichtbare mogelijkheid (QR-code en/of nummer voor Whatsapp- / SMS-alerts) voor het melden van incidenten en onveilige situaties. Indien mogelijk sluit de Concessiehouder aan bij een landelijk nummer.
10.1.8	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 jaarlijks 3 FTE aan Toezichthouders ter beschikking.

10.2 Samenwerking

Samenwerking	
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

Strategie en organisatie Sociale Veiligheid	
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

Incidentenregistratie	
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

Personeel betreffende Sociale Veiligheid	
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 jaarlijks tenminste 10 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 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, zodanig dat de Toezichthouders beschikken over de juiste diploma's en vaardigheden, die voor het uitoefenen van hun taken noodzakelijk zijn.
10.5.6	De Toezichthouders zijn betrokken en klantvriendelijk en werken volgens de vb 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] 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.

10.6 Cameratoezicht

Cameratoezicht	
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, 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.~~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.~~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 beeldopnamen is zodanig dat persoonsherkenning mogelijk is en dat deze voldoet aan de eisen die de politie stelt.~~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 beeldopnames op aanvraag veilig en ter beschikking aan de daartoe bevoegde Stakeholders, zoals politie of Openbaar Ministerie~~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 beeldopnames die zijn gemaakt door de camera's.~~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, weerbaarheid en terrorismebestrijding

Calamiteiten en terrorismebestrijding	
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.
10.7.6	De Concessiehouder identificeert kritieke reserveonderdelen welke van belang zijn om het Materieel operationeel te houden in tijden van crisis en zorgt voor een strategische reserve van deze onderdelen. Met kritiek wordt bedoeld zowel van belang voor het functioneren van het Materieel als vervoersmiddel als het in tijden van crisis onderhevig zijn aan lange levertijden of niet-beschikbaarheid door complexiteit van het onderdeel en/of levering over lange afstanden van de reserve-onderdelen.
10.7.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij stroomuitval de werking van de verkeersleiding en de aansturing van het Personeel en afstemming met ProRail gedurende 6 uur mogelijk blijven.
10.7.8	De Concessiehouder maakt met de veiligheidsregio, ProRail en andere spoorvervoerders afspraken rond de inzet van Materieel en Personeel voor het evacueren van mensen bij een grootschalige stroomuitval waarbij alle Treinen in de regio tegelijkertijd tot stilstand zijn gekomen en het niet in de lijn van verwachting ligt dat de stroom binnen 3 uur hersteld kan worden.

10.7.9	De Concessiehouder stelt op voorhand een noodDienstregeling vast waarmee in een situatie dat reservisten worden opgeroepen, gereden kan blijven worden volgens een afgeschaalde Dienstregeling. Bij voorkeur een Dienstregeling volgens een bij de Reiziger herkenbaar patroon. Deze Dienstregeling wordt elk jaar gecontroleerd op haalbaarheid en relevantie.
10.7.10	De Concessiehouder stelt op voorhand een noodDienstregeling vast waarmee in tijden van langdurige brandstofschaarste een (twee)uursdienst gereden kan worden. Daarnaast maakt de Concessiehouder met de brandstofleverancier afspraken over het minimumniveau aan brandstof dat geleverd moet worden om deze afgeschaalde regeling uit te kunnen voeren.
10.7.11	~~De Concessiehouder werkt volgens de meest recente eisen van ENCS t.a.v. cyber security. Dit toont de Concessiehouder aan d.m.v. een cyber security testrapport van de ENCS.~~ ~~Bij een update van de EV Charging Systems Security Requirements voldoet de Concessiehouder hier binnen uiterlijk 12 maanden na release aan. De Concessiehouder werkt mee aan pentesten t.b.v. cyber security indien de Concessieverlener dit wenst.~~VERVALLEN NVI 2.

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 de ROCOV's. De Concessiehouder informeert ze tijdig, vraagt op gezette momenten om advies en laat bij de uitvoering zien de adviezen te hebben verwerkt. Terugkoppeling en inspraak van Reizigers helpen de Concessiehouder de kwaliteit van de Treindienst te verbeteren en de verwachtingen van Reizigers te overtreffen.

11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

	Klantenservice en klachtenafhandeling
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 *RRReis* 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 *RRReis*. 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, *RRReis* diensten, OV-ambassadeurs, Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten rond de Treindienst. De kennisbank binnen het Platform *RRReis* 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 telefonisch 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	De Concessiehouder voldoet gedurende de gehele Concessieperiode aan de door *RRReis* gehanteerde reactietermijnen voor reizigerscontacten. Onder de reactietermijn wordt verstaan de tijd tussen binnenkomst klantcontact en de inhoudelijk reactie met oplossing en/of beantwoording van het klantcontact. De voor Reizigers geldende maximale reactietermijnen per communicatiekanaal zijn gepubliceerd op de website van *RRReis* (*RRReis klantenservice*) en dienen door de Concessiehouder minimaal te worden nageleefd. Ten minste 95% van alle binnenkomende contacten wordt binnen de geldende termijn inhoudelijk afgehandeld. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, informeert de Concessiehouder de Reiziger tijdig over de verwachte termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie volgt.
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.

11.2 Reizigersinspraak

	Reizigersinspraak
11.2.1	Reizigers worden vertegenwoordigd door de Consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Overijssel en het ROCOV Gelderland. De ROCOV's kunnen 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 distributiekanalen; • 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 de ROCOV's 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 de ROCOV's 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

	Vergoedingsregeling
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: a. indien de uitvoeringskwaliteit op de Treindienst tekortschiet en een Reiziger als gevolg daarvan 30 minuten of meer vertraging oploopt; b. 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 restitutieformulier 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 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's en gemeenten;
- ontwikkelen van kennis;
- ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen;
- verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

12.1 Samenwerking Concessieverlener en Concessiehouder

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.

Samenwerking Concessieverlener en Concessiehouder	
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 de ROCOV's, initiatiefnemers van Andere regelobiliteitsdiensten 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 Monitoring van ontwikkeling van de Concessie

Monitoring van ontwikkeling van de Concessie	
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-klantenbarometer 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-klantenbarometer 2025. 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 g. Aantallen Incidenten. h. Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mystery guests en vliegende brigade in opdracht van de Concessieverlener. i. 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.

12.3 Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens

Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens	
12.3.1	De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden beschikbaar.
12.3.2	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één Kalenderjaar na afloop van de Concessie.
12.3.3	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.
12.3.4	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
12.3.5	De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

12.3.6	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]
12.3.7	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.
12.3.8	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.
12.3.9	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.
12.3.10	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.
12.3.11	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 Bijdrage Gebruiksvergoeding en periodes met Treinvervangend Vervoer. De Concessiehouder stemt er daarbij expliciet mee in dat ProRail realisatiecijfers vanuit het Prestatie Advies Bureau (PAB) deelt met de Concessieverlener. De Concessiehouder stemt er daarbij expliciet mee in dat ProRail gegevens over de door ProRail aan de Concessiehouder in rekening te brengen of in rekening gebrachte gebruiksvergoeding deelt met de Concessieverlener.
12.3.12	Concessiehouder sluit ten minste voor de duur van de Concessie een overeenkomst af met NS DCRI (dienstencentrum reisinformatie) ten behoeve van het aanleveren en distribueren van realtime reizigersinformatie. Deze informatie bevat ook actuele reisinformatie over de lengte van het in te zetten Materieel.

[11] te vinden op: https://dova.nu/document/Concessiebijlagen

12.4 Opslag en beveiliging van persoonsgegevens

Opslag en beveiliging van persoonsgegevens	
12.4.1	De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
12.4.2	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.
12.4.3	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.
12.4.4	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.
12.4.5	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.
12.4.6	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.
12.4.7	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.
12.4.8	Voor elke applicatie die gekoppeld is aan de database met persoonsgegevens binnen het Platform *RRReis* 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.

12.5 Openbaarheid en bescherming van te leveren gegevens

Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens	
12.5.1	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.
12.5.2	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.
12.5.3	De Concessiehouder voegt zich naar afspraken die landelijk zijn en worden gemaakt over het leveren van gegevensbestanden en informatie, conform (bijzondere) wettelijke bepalingen inzake privacy. Deze afspraken betreffen onder meer gegevensbestanden en informatie over reizigersaantallen, verplaatsingen, reizigerskilometers, klachten en Incidenten.
12.5.4	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 12.4.7 van toepassing.

12.6 Gegevenslevering aan de concessieverlener

Gegevenslevering aan de Concessieverlener	
12.6.1	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.
12.6.2	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 'Concessiebijlage Datasets OV' of diens opvolger(s).
12.6.3	De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens uit het gebruik van OVpay in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. De Concessiehouder spant zich daarnaast maximaal in om de uit het gebruik van OVpay voortvloeiende gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.
12.6.4	Als de Concessiehouder gebruik maakt of gaat maken van een andere Productdrager dan OVpay en/of van een andere betaalmethode, dan levert de Concessiehouder vergelijkbare onbewerkte gegevens als bedoeld in artikel 12.6.4 voortkomend uit het gebruik van deze Productdrager en/of betaalmethode in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener.
12.6.5	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 Station. Uit de gegevens blijkt duidelijk met welk Reisproduct is gereisd en is per Reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden.

12.6.6	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 station- 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.
12.6.7	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 12.6.7 naar tevredenheid van de Concessieverlener functioneert.
12.6.8	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.
12.6.9	De Concessiehouder levert, voor zover de Concessieverlener daar niet zelf over beschikt, op verzoek operationele, tactische en strategische gegevens vanuit bijvoorbeeld de klantendatabase van het Platform *RRReis* zoals bij de evaluatie van marketing- of communicatieacties, ter onderbouwing van (markt)onderzoek of om inzicht te geven in klantprofielen. Ook stelt de Concessiehouder gegevens beschikbaar over het bezoek aan het Platform *RRReis* (bijvoorbeeld aantal unieke gebruikers, surfgedrag). Na afloop van de Concessie levert de Concessiehouder deze informatie aan de opvolgende concessiehouder.
12.6.10	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.
12.6.11	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 één kortingsproduct, waaronder dalkorting. De MaaS-dienstverleners reiskilometers kan de Concessiehouder inkopen tegen een nader vast te stellen (met de concessietarieven zelf concurrerend) kilometertarief voor spitstijden en daltijden, om daarmee hun eigen proposities richting Reizigers te kunnen ontwikkelen. De

[12] De meest recente versie van de landelijke MaaS-waardige bestekseisen staan vermeld op de website van Kennisplatform CROW: CROW | MaaS-waardige bestekseisen voor ov-concessies, versie 4.1

	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 Dienstregeling jaarlijks aanpassen en voor advies aan de ROCOV's voorleggen.

12.7 Meewerken aan audits en externe onderzoeken

Meewerken aan audits en externe onderzoeken	
12.7.1	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.
12.7.2	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.
12.7.3	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.
12.7.4	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.
12.7.5	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer Derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, de ROCOV's, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.

13. Bijlagen

Onderstaande bijlagen, behorende bij het Programma van Eisen, zijn separaat te downloaden via TenderNed.

Bijlage C01 – Plancyclus
Bijlage C02 - Procedure Vervoerplan
Bijlage C03 - Protocol sturing
Bijlage C04 - Socal Return On Investment (SROI)
Bijlage C05 - ACM goedkeuringsbesluit-NS ZHO
Bijlage C07 - ACM goedkeuringsbesluit-prorail ZHO
Bijlage C08 - Nota van Uitgangspunten Regionale Treindiensten Oost
Bijlage C09 - Koersdocument_Openbaar_Vervoer_Overijssel
Bijlage C10 - Toekomstbeeld OV Gelderland
Bijlage C11 - Contouren Toekomstbeeld OV 2040
Bijlage C12 - Convenant sociale veiligheid openbaar vervoer Oost-Nederland getekend
Bijlage C13 - Addendum bij convenant sociale veiligheid openbaar vervoer Oost Nederland
Bijlage C14 - Factsheet Project excellent cameratoezicht
Bijlage C15 – Communicatiekanalen RRReis - volgt bij NvI-1
Bijlage C16 - Aanbod Stations ProRail
Bijlage C17 - Dossier Afspraken en Procedures_Blauwnet versie 1.7
Bijlage C18a - productvoorwaarden-voordeel-oost-trein-en-bus-22-04
Bijlage C18b - productvoorwaarden-dal-korting-oost-trein-en-bus
Bijlage C19 - Regionale tarieven ZHO 2026
Bijlage C20 - Landelijke producten 2026
Bijlage C21 - NOVB-Toelichtend-document-MaaS-waardige-bestekseisen-versie-4-1
Bijlage C22 - ABC-Methodiek-Sociale-veiligheid