

Beschrijvend document

Concessie Treindienst Zwolle - Enschede
en
Concessie Treindienst Zwolle - Kampen

ZWENZWOKA 2018

Deel C. Programma van Eisen

Zaaknr.: EDO 2630044
Doc. Nr. EDO 2721138
Versie: Definitief
Status: Definitief

Inhoudsopgave

C.1	Inleiding	4
C.2	Vervoerplan	5
C.2.1	Voorzieningenniveau Zwolle – Kampen	5
C.2.2	Voorzieningenniveau Zwolle – Enschede	5
C.2.3	Inhoud van het vervoerplan	6
C.2.4	Capaciteit	6
C.2.5	Dienstregeling	6
C.2.6	Speciaal vervoer	6
C.2.8	Bekendmaking van wijzigingen in de Dienstregeling	7
C.3	Uitvoeringskwaliteit	8
C.3.1	Punctualiteit	8
C.3.2	Rituitval	8
C.3.3	Stremmingen	8
C.3.4	Vervoerplicht	9
C.3.5	Overige eisen treinexploitatie	9
C.3.6	Basis- en belevingskwaliteit	9
C.4	Materieel	10
C.4.1	Hoeveelheid en beheer	10
C.4.2	Eisen aan Materieel	10
C.4.3	Comfort van het Materieel	11
C.4.4	Exterieur en interieur van het Materieel	12
C.5	Personeel	13
C.5.1	Gastheer/gastvrouw op de trein	13
C.5.2	Kwalificaties	13
C.6	Tarieven en OV-chipkaart	14
C.6.1	Tariefproducten	14
C.6.2	Systeemeisen	14
C.7	Reisinformatie, promotie en marketing	16
C.7.1	Reisinformatie algemeen	16
C.7.2	Digitale reisinformatie	16
C.7.3	Reisinformatie op de Stations	16
C.7.4	Reisinformatie in en op het Materieel	16
C.7.5	Wijzigingen en stremmingen	17
C.7.6	Reisinformatie samenwerking	17
C.7.7	Levering data t.b.v. systemen voor actuele reisinformatie	17
C.7.8	Marketing en promotie	18
C.8	Consumentenbescherming	19
C.8.1	Adviesvraag aan het Rocov	19
C.8.2	Reizigershandvest	19
C.8.3	Klachtenregeling en klantenservice	20
C.8.4	Vergoedingsregeling	20
C.9	Sociale veiligheid	21
C.9.1	Verantwoordelijkheden	21
C.9.2	Personeel	21

C.9.3	Camera's	21
C.9.4	Opvolging	21
C.9.5	Streefcijfers sociale veiligheid	21
C.9.6	Kaartcontrole en zwartrijden	21
C.9.7	Samenwerking met politie en andere vervoerders	22
C.9.8	Sociale veiligheidsplan	22
C.9.9	Risico-inventarisatie	22
C.9.10	Procedure actieplan sociale veiligheid (jaarlijks)	22
C.10	Implementatie, concessiebeheer en monitoring	24
C.10.1	Implementatie	24
C.10.2	Overleg in het kader van Concessiebeheer	24
C.10.3	Monitoring van de prestaties (incl. KPI's)	25
C.10.4	Aanpassingen Concessie	26
C.11	Relaties met externe partijen	27
C.11.1	ProRail, NS Stations en gemeenten	27
C.11.2	Afspraken met andere concessiehouders	27
C.11.3	Afspraken voortvloeiend uit LTSA	27
	Bijlagen bij het PvE	28

C.1 Inleiding

Dit Programma van Eisen betreft twee Treindiensten.

1. De Treindienst Zwolle – Kampen, behorende tot de Concessie “Treindienst Zwolle – Kampen” van de Concessieverlener provincie Overijssel;
2. De Treindienst Zwolle – Enschede, behorende tot de Concessie “Treindienst Zwolle – Enschede”, ~~van de Concessieverlener provincie Overijssel; waarbij de provincie Overijssel de bevoegde Concessieverlener voor het traject Zwolle – Raalte is en de Regio Twente de bevoegde Concessieverlener voor Raalte – Enschede is.~~

Dit Programma van Eisen beschrijft aan welke eisen het door de Concessiehouder te verrichten openbaar vervoer tenminste dient te voldoen. Concessieverleners ~~zien~~ beide Treindiensten als ruggengraat van het openbaar vervoer in de regio. De potenties voor ontwikkeling van de Treindiensten zijn hoog en provincie Overijssel ~~en Regio Twente maken maakt~~ zich sterk deze ontwikkelmogelijkheden te benutten.

Met de aanbesteding van beide Treindiensten ~~willen beide Concessieverleners wil de Concessieverlener~~ een exploitant vinden die een partnership aan wil gaan om de kwaliteit van de Treindiensten verder te verbeteren en daardoor de spoorverbindingen te versterken en reizigersgroei te bewerkstelligen. Voor meer informatie over Partnership, zie bijlage A1.03

Elektrificatie

Voorzien is dat de spoorlijn Zwolle – Kampen en het traject Zwolle – Wierden van de spoorlijn Zwolle – Enschede vóór 10 december 2017 zijn geëlektrificeerd. Bij deze aanbesteding wordt uitgegaan van de inzet van elektrisch Materieel.

Stations

Voorzien is dat aan de spoorlijn Zwolle – Kampen vóór 10 december 2017 het Station Zwolle Stadshagen is gerealiseerd. Indien na start van de Concessie op beide trajecten nog meer Stations geopend worden dan dient Concessiehouder bij deze Stations tenminste twee keer per uur per richting te stoppen voor het in- en uit laten stappen van Reizigers.

Concessieperiode

De Concessies starten op UIC-datum 2017, naar verwachting 10 december 2017, en hebben een looptijd van 15 jaar. Indien de elektrificatie niet tijdig gereed is en de Concessiehouder hierom verzoekt, stelt Concessieverlener de startdatum van de Concessie(s) uit tot een nader door de Concessieverlener te bepalen datum, uiterlijk 100 dagen na het moment dat de elektrificatie volledig gereed is.

De kosten die de Concessiehouder in dat geval gedurende de periode van 10 december 2017 tot start van de exploitatie maakt, vergoed ~~en~~ de Concessieverleners ~~s~~ middels ‘open boek calculatie’.

Concessiebeheer

Concessieverleners ~~s~~ ~~stellen~~ een Concessiebeheerteam in. Alle contacten tussen de Concessiehouder en Concessieverleners ~~s~~ verlopen via het Concessiebeheerteam, tenzij op specifieke punten anders wordt afgesproken.

Het Concessiebeheerteam monitort beide Treindiensten (Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede) apart van elkaar.

C.2 Vervoerplan

C.2.1 Voorzieningenniveau Zwolle – Kampen

1. Bijlage B1.14 geeft onder tabblad 'Minimum' het minimaal te bieden Voorzieningenniveau weer.
2. Concessieverlener heeft als doel het aanbieden van een hoger Voorzieningenniveau en tracht dat door middel van de aanbesteding te bereiken. Bijlage B1.14 beschrijft de verschillende Voorzieningenniveaus. (Zie de overige tabbladen in B1.14 en de paragrafen B.7.1 en B.7.3)
3. De tijden in bijlage B1.14 zijn fictief. Het staat de Inschrijver/Concessiehouder vrij zelf de details van de Dienstregeling samen te stellen. De Inschrijver neemt de Dienstregeling voor 2018 op in het vervoerplan 2018 (zie paragraaf B7.1).
4. De Dienstregeling heeft vaste patroontijden en logische venstertijden.
5. De Inschrijver baseert de Dienstregeling op reële rij- en halteringstijden en benut daarbij de maximum toegelaten snelheden van een baanvak zo goed mogelijk.
6. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de treinen zo optimaal mogelijk aankomen en vertrekken in Zwolle in relatie tot de Zwolse overstapknoop. Daarbij ligt de nadruk op de aansluitingen op de intercitytreinen van en naar Groningen, Leeuwarden, Amersfoort en Deventer, alsmede op de treinen van en naar Enschede. De Concessiehouder spant zich maximaal in om – in overleg met in ieder geval de Concessiehouder van het hoofdrailnet – in de Dienstregeling alle genoemde aansluitingen op te nemen en houdt hierbij rekening met de voor de aansluiting benodigde looptijden.
7. De Concessiehouder laat de Dienstregeling door ProRail toetsen op spoorwegveiligheid, stabiliteit en uitvoerbaarheid. Het advies van ProRail voor de Dienstregeling 2018 dient opgenomen te zijn in het Vervoerplan 2018 (zie paragrafen B7.1 en B.7.3).

C.2.2 Voorzieningenniveau Zwolle – Enschede

8. Bijlage B1.14 beschrijft onder het tabblad 'Minimum' het minimaal te bieden Voorzieningenniveau.
9. Concessieverleners ~~hebben heeft~~ als doel het aanbieden van een hoger Voorzieningenniveau en trachten dat middels de aanbesteding te bereiken. De Concessieverleners ~~wensten~~ vanaf start van de Concessie extra en/of sneller aanbod te realiseren dat een meerwaarde biedt t.o.v. het gestelde minimum. Daarbij ~~denkten~~ Concessieverleners aan een frequentieverhoging tussen Zwolle en bijvoorbeeld Raalte of Nijverdal en/of het sneller verbinden van Zwolle met Enschede. Bijlage B1.14 beschrijft de verschillende Voorzieningenniveaus. (Zie de overige tabbladen in B1.14 en de paragrafen B.7.1 en B.7.3).
10. De tijden in de bijlage zijn fictief. Het staat de Inschrijver/Concessiehouder vrij zelf de details van de Dienstregeling samen te stellen.
11. De Dienstregeling heeft vaste patroontijden en logische venstertijden.
12. De Dienstregeling is gebaseerd op reële rij- en halteringstijden, waarbij de maximum toegelaten snelheden van een baanvak zo goed mogelijk worden benut.
13. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de treinen zo optimaal mogelijk aankomen en vertrekken in Zwolle in relatie tot de Zwolse overstapknoop. Daarbij ligt de nadruk op de aansluitingen op de intercitytreinen van en naar Groningen, Leeuwarden, Lelystad, Amersfoort en Deventer. De Concessiehouder spant zich maximaal in om – in overleg met in ieder geval de Concessiehouder van het hoofdrailnet – in de Dienstregeling alle genoemde aansluitingen op te nemen en houdt hierbij rekening met de voor de aansluiting benodigde looptijden.
14. Naast de eisen wat betreft de aansluitingen in Zwolle en het benutten van de baanvaksnelheden ~~hebben heeft~~ de Concessieverleners de wens dat de Concessiehouder:
 - In Hengelo zo goed mogelijk aansluit op de treinen van/naar Zutphen en Oldenzaal;
 - Tussen Wierden en Enschede de Dienstregeling zo goed mogelijk afstemt op de Sprinterdienst Apeldoorn – Enschede van NS (bij voorkeur 15/15 interval).
15. De Concessiehouder laat de Dienstregeling door ProRail toetsen op spoorwegveiligheid, stabiliteit en uitvoerbaarheid. De Inschrijver neemt het advies van ProRail voor de Dienstregeling 2018 op in het Vervoerplan 2018 (zie paragrafen B7.1 en B.7.3).
16. Bij de Inschrijving is het voor Inschrijver / Concessiehouder niet mogelijk te garanderen dat de aangeboden Dienstregeling daadwerkelijk in 2018 past omdat tussen Wierden en Enschede ook andere treinen rijden. Inschrijver / Concessiehouder voegt bij de Inschrijving

een advies van ProRail wat betreft de vermoedelijke inpasbaarheid tussen Wierden en Enschede.

C.2.3 Inhoud van het vervoerplan

17. Concessiehouder dient jaarlijks, tenminste vier maanden voor ingangsdatum van de Dienstregeling, het definitieve vervoerplan bij de Concessieverlener in.
18. Het vervoerplan 2018 maakt onderdeel uit van de Inschrijving en wordt derhalve reeds eerder verstrekt.
19. De Vervoerplannen voor 2019 en later omvatten tenminste:
 - a. Dienstregelingvoorstel;
 - b. Voorstel inzetcapaciteit per rit;
 - c. Reactie van het Rocov (Twente en Overijssel, hierna het Rocov) op het conceptvervoerplan;
 - d. Reactie van ProRail op de ingediende capaciteitsaanvraag en Dienstregeling;
 - e. Aantal DRK's per Treindienst op jaarbasis dat met dit Vervoerplan gemoeid is;
 - f. Prognose van de gebruikersvergoeding die met dit vervoerplan gemoeid is;
 - g. Prognose van de reizigerskilometers en Reizigersopbrengsten.

C.2.4 Capaciteit

20. De Concessiehouder stemt de inzet van het Materieel zodanig op de redelijkerwijs te voorziene vraag af, dat iedereen die zich op de Stations bevindt en aangeeft met de desbetreffende rit te willen gaan reizen ook daadwerkelijk vervoerd kan worden.
21. De door de inschrijver ingezette voertuigcapaciteit is voorts dusdanig dat gedurende de ~~ochtendspits, in dit lid gedefinieerd als de~~ periode 7:30 – 8:45 uur op werkdagen, ten hoogste 20% van de Reizigers niet direct een zitplaats kan vinden en deze Reizigers niet langer dan 10 minuten hoeven staan. Op alle overige tijdstippen moet elke Reiziger direct een zitplaats kunnen vinden.
22. De eisen uit lid 20 en 21 gelden niet indien er sprake is van niet redelijkerwijs te voorziene vraag¹. 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.
23. Eventuele klapstoelen tellen bij de bepaling van het aantal zitplaatsen ten behoeve van de zitplaatscapaciteit in de ochtend- en middagspits (07:30-08:45 en 15:00-18:00) voor 50% en in de daluren niet mee. Klapstoelen die het in- en uitstappen belemmeren tellen niet mee.
24. De capaciteitseisen zijn opgenomen in bijlage D2 zijn niet van kracht indien er sprake is van 'niet redelijkerwijs te voorziene vraag¹.
25. De Concessiehouder biedt voldoende ruimte om onder andere aan de vraag voor het vervoer van omvangrijke bagage, buggy's, rolstoelen, scootmobielen, rollators en fietsen te voldoen.
26. De Concessiehouder zorgt ervoor dat in iedere rit tenminste drie gebruikers van een (elektrische) rolstoel of twee gebruikers van een scootmobiel gelijktijdig mee kunnen reizen.

C.2.5 Dienstregeling

27. Op Koningsdag en Hemelvaartsdag rijdt de Concessiehouder tenminste een zaterdagdienst.
28. Op oudejaarsavond is het toegestaan om de Treindienst vanaf 20.00 uur af te bouwen. Van alle Stations vertrekt in beide richtingen na 20.00 uur nog een trein die het gehele traject aflegt.
29. Het is toegestaan om in de zomervakantie en kerstvakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Noord, treinen die boven het halfuurpatroon worden ingelegd te laten vervallen, mits iedere Reiziger een zitplaats kan vinden.

C.2.6 Speciaal vervoer

30. De Concessiehouder verzorgt, samen met de andere Concessiehouders die in Twente rijden, het vervoer van FC Twente-supporters naar Station Enschede Drienerlo. Bijbehorende afspraken met bijvoorbeeld de gemeente Enschede en FC Twente maakt de Concessiehouder

¹⁾ Naast onvoorzienbaar piekvervoer wordt een vervoergroei (per rit) van meer dan 25% ten opzichte van de [Referentie Vervoervraagvervoervraag van 2014](#), beschouwd als 'niet redelijkerwijs te voorzien'.

zelf. Eventuele meerkosten die de houder niet verhaalt of kan verhalen op derden zijn voor rekening van de Concessiehouder.

31. De Concessiehouder verzorgt het vervoer, inclusief de nodige (extra) capaciteit, naar alle speciale maar terugkerende/ structurele evenementen zoals het bevrijdingsfestival in Zwolle. Eventuele meerkosten (bijvoorbeeld voor het verzorgen van extra capaciteit) zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.

C.2.7 Wijzigingen van de Dienstregeling

32. Gedurende de Concessieperiode kan de Dienstregeling worden aangepast op basis van gewijzigde inzichten, beschikbare capaciteit, aansluitingen, rijtijden en/of bezetting van de treinen of op basis van gerealiseerde infrastructurele maatregelen.
33. Het Concessiebeheerteam is door de Concessieverlener(s) aangewezen om de voorgestelde Dienstregelingwijzigingen te beoordelen.
34. 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 (inclusief aansluitingen te Zwolle en daarnaast die in Hengelo en de afstemming op het samenloopbaanvak Wierden – Enschede) op het hoogst haalbare niveau te krijgen.
 - a. De Concessiehouder neemt het initiatief om te komen tot het vaststellen van de gewijzigde Dienstregeling en doorloopt hiervoor het volgende proces:
 - b. Concessiebeheerteam en Concessiehouder komen tot overeenstemming over de voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling. De Concessiehouder brengt vervolgens de voorgenomen Dienstregeling "in procedure" (zie leden b tot en met d en lid 35 van dit artikel).
 - c. De Concessiehouder stemt de wijzigingen in overleg met Prorail af.
 - d. De Concessiehouder legt de voorgenomen wijziging ter advies voor aan het Rocov.
35. 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(s). De Concessieverlener(s) ~~nemen~~ neemt bij hun beslissing mede in overweging de beschikbare budgetten en de gevolgen voor de hoogte van de aan de Concessiehouder te betalen Exploitatiesubsidie, de Reizigersopbrengsten en de gebruiksvergoeding.
36. De Concessiehouder stelt, na vaststelling van het vervoerplan door Concessieverlener(s), de aan te brengen wijziging van de Dienstregeling en de daarmee samenhangende financiële afspraken schriftelijk vast.
37. De Concessiehouder draagt ten slotte zorg voor adequate bekendmaking en het beschikbaar stellen van de Dienstregeling aan de Reizigers.

C.2.8 Bekendmaking van wijzigingen in de Dienstregeling

38. Om zowel de bestaande Reizigers als ook mensen die in de categorieën net-niet- Reiziger of niet-Reiziger vallen te bereiken, maakt Concessiehouder wijzigingen in de Dienstregeling op grote schaal bekend.
39. De bekendmaking van de wijzigingen bestaat tenminste uit het plaatsen van advertenties in alle regionale dag- en huisbladen, aankondigingen in de trein, op de eigen website, via persberichten en op de Stations. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
40. Als Concessiehouder het gestelde in lid 369 van C.2.8 op een andere wijze kan realiseren dan door advertenties in alle regionale dag- en weekbladen te plaatsen, kan hij gedurende de Concessieperiode hiervoor voorstellen doen bij het Ontwikkelteam.

C.3 Uitvoeringskwaliteit

C.3.1 Punctualiteit

1. De treinen rijden punctueel:
 - a. Een trein mag nooit eerder vertrekken dan de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd van het betreffende Station.
 - b. Zwolle-Enschede: gemeten over een kwartaal mag 90% ²⁾ van de ritten niet later aankomen dan 2:59 minuten na de in de Dienstregeling vermelde aankomsttijd op de knooppunten (Wierden, Hengelo en Almelo) en op de eindpunten (zie ook bijlage B1.18 en bijlage D2).
 - c. Zwolle-Kampen: gemeten over een kwartaal mag 95% ²⁾ van de ritten niet later aankomen dan 2:59 minuten na de in de Dienstregeling vermelde aankomsttijd op eindpunten (zie ook bijlage B1.18 en bijlage D2).
2. De Concessiehouder begint pas met het sluiten/vergrendelen van de deuren na het springen van de klok ³⁾.

C.3.2 Rituitval

3. Het aantal niet gereden Dienstregelingkilometers is per kwartaal niet hoger dan 1,0% ⁴⁾. Dit percentage geldt voor iedere Treindienst afzonderlijk.
4. De Concessieverleners vergoed ~~den~~ het verwijtbaar aantal niet gereden Dienstregelingkilometers niet en beschouwen deze als ongepland Minderwerk. Als er naar de mening van de Concessiehouder sprake is van 'niet verwijtbare' uitgevallen Dienstregelingkilometers, dan dient hij dit aannemelijk te maken. Besluitvorming hierover geschiedt naar redelijkheid en billijkheid door het Concessiebeheerteam.
5. Niet of niet volledig uitgevoerde ritten als gevolg van een werkonderbreking, een technisch defect, een lokale, regionale of landelijke staking of vanwege andere direct aan de Concessiehouder te wijten oorzaken beschouwt de Concessieverlener als verwijtbaar uitgevallen ritten die zij niet vergoedt.
6. Rituitval ten gevolge van ongevallen, zwaar weer (code: geel, oranje en rood), Calamiteiten of (regulier) onderhoud aan de Infrastructuur behoren tot het normale bedrijfsrisico van de Concessiehouder en worden niet vergoed.
7. Voor onderhoudswerkzaamheden aan het spoor neemt ProRail rechtstreeks contact op met de Concessiehouder conform de procedures in de Netverklaring van ProRail. De Concessieverleners ~~zijn is~~ hierbij geen partij. Kosten die door de Concessiehouder ten gevolge hiervan maakt, vergoed ~~etn~~ de Concessieverleners niet.

C.3.3 Stremmingen

8. De Concessiehouder lost een (ongeplande) stremming en/of uitval van Ritten zo snel mogelijk op of spant zich in om een stremming buiten zijn invloedssfeer op te (laten) lossen.
9. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk hinder van de (ongeplande) stremming en uitval hebben. Dit houdt onder meer in:
 - a. het zo snel mogelijk (doch binnen een uur) operationeel hebben van een voor de Reiziger adequaat alternatief vervoeraanbod; en
 - b. het terstond informeren van de Reizigers ([Voor het gebruik van de API voor mobiele toepassing van 9292OV geldt een uitzondering tot 30 dagen na het moment waarop deze functionaliteit beschikbaar is.](#)).
10. De Concessiehouder hanteert de regeling treinvervangend vervoer (zie bijlage C2).
11. De kosten (onder andere voor vervangend vervoer) die de Concessiehouder in dit kader maakt, zijn voor eigen rekening en risico.

²⁾ Indien bij de Inschrijving een hoger percentage is aangeboden, dan geldt dit hogere percentage.

³⁾ Toelichting: als de vertrektijd 12.34 is, dan wordt bedoeld het verspringen van de klok van 12.33 naar 12.34.

C.3.4 Vervoerplicht

12. De Concessiehouder vervoert, binnen de vervoer voorwaarden, iedereen die zich op de Stations bevindt en met de desbetreffende rit wil reizen. Dit geldt ook bij voorzienbaar piekvervoer.
13. 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 gastheer/gastvrouw 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 bijlage VII van de Richtlijn 2001/85/EU (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 hinderen of medereizigers lastigvallen.
 - f. Mensen die zich welbewust verbaal agressief uiten, gebruikmaken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een medereiziger en/of een werknemer, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade.
 - g. Situaties waarin de Concessieverleners toestemming of aanwijzingen geven-geeft voor afwijken van de vervoerplicht.

C.3.5 Overige eisen treinexploitatie

14. Het is de Concessiehouder uitsluitend toegestaan specifieke ritten, opgenomen in de door Concessiehouder vastgestelde 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 treinlijn.
15. De Concessiehouder informeert de Concessieverleners st tenminste 2 maanden voor ingangsdatum over de dreigende uitval van een rit.

C.3.6 Basis- en belevingskwaliteit

16. De Concessieverleners willen 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). Tegelijkertijd willen de Concessieverleners s de Concessiehouder de ruimte geven deze kwaliteiten op zijn eigen manier te realiseren en te waarborgen.
17. In bijlage B1.186 zijn deze kwaliteitsonderwerpen, vertaald naar KPI's, opgenomen.
18. De normen in bijlage B1.186 bevatten een bandbreedte. Inschrijvers kunnen binnen deze bandbreedte een maximale score aanbieden. Indien de Concessiehouder in zijn Inschrijving een hogere norm aanbiedt dan het minimum, dan wordt de aangeboden (hogere) score de norm.
19. Op het niet halen van de kwaliteitsnorm staat een Boete (zie bijlage D2).

C.4 Materieel

C.4.1 Hoeveelheid en beheer

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verwerven en rijvaardig hebben van voldoende Materieel (~~exclusief reservematerieel~~) voor het onder normale omstandigheden uitvoeren van de Dienstregeling.
2. De Concessiehouder ~~overlegt-verstrekt~~ zo spoedig mogelijk, in ieder geval op eerste verzoek van de Concessieverlener, de definitieve overeenkomsten die hij heeft gesloten met leverancier(s) van het Materieel, inclusief de definitieve prijsopgave en Bouwrente.
3. Bij start van de Concessie dient voldoende Materieel (~~inclusief reserve~~) beschikbaar te zijn om op alle ritten een vervoergroei van ~~tenminste~~-25% ten opzichte van de ~~Referentie~~ Vervoervraag ~~van~~ (conform de comfort- en inzeteisen) te ~~kunnen~~ faciliteren.
4. De ~~Concessiehouder breidt de capaciteit van het Materieel in overleg met Concessieverlener uit wanneer sprake is van een zodanig omvangrijke Concessiehouder is verplicht de capaciteit van het Materieel voor eigen rekening en risico uit te breiden wanneer sprake is van een zodanig omvangrijke structurele⁵ vervoergroei dat de vraag naar vervoer groter is dan de capaciteit van het bestaande Materieel conform de gestelde eisen en de aanbied~~Inschrijving van de Inschrijver. Het in te zetten extra Materieel voldoet tenminste aan de bepalingen in het Programma van Eisen en de Inschrijving van de Concessiehouder. In de periode tussen bestelling en indienstelling van dit extra Materieel is het volgende lid van dit artikel van overeenkomstige toepassing. ~~vervoergroei dat de vraag naar vervoer groter is dan de capaciteit van het bestaande Materieel conform de gestelde eisen en de aanbidding van de Inschrijver. Het in te zetten extra Materieel voldoet tenminste aan de bepalingen in het Programma van Eisen en de Inschrijving van de Concessiehouder. In de periode tussen bestelling en indienstelling van dit extra Materieel is het volgende lid van dit artikel van overeenkomstige toepassing.~~
5. Wanneer de voorzienbare vraag naar openbaar vervoer ~~tijdelijk~~⁵ zodanig groot is dat Concessiehouder hier met inzet van de bestaande capaciteit niet aan kan voldoen, dan biedt de Concessiehouder voldoende extra capaciteit aan. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan in de extra capaciteit te voorzien door middel van bussen en/of extra Materieel (niet zijnde opgenomen in de Inschrijving). Voor dit extra 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 Concessieverleners.
6. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud (inclusief reiniging van in- en exterieur) van al het Materieel. De Concessiehouder voldoet tijdens de looptijd van de Concessies 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 Milieu) om dit Materieel ten behoeve van de Concessies in te kunnen zetten.
7. De ~~Concessiehouder beschikt over een zodanige~~ hoeveelheid (~~reserve~~)Mmaterieel ~~waarover de Concessiehouder beschikt, is zodanig~~ dat een correcte uitvoering van de Dienstregeling, in normale omstandigheden en met normaal te verwachten risico's, is gewaarborgd.
8. Alle energiekosten van het Materieel (inclusief verlichting en klimaatbeheersing) zijn voor rekening van de Concessiehouder.

C.4.2 Eisen aan Materieel

9. Het Materieel dat de Concessiehouder verwerft en voor deze Concessies inzet, is bij start van de Concessie nieuw (Bouwjaar 2016 of later), is toegelaten op het spoor en het voldoet gedurende de gehele Concessieperiode aan de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
10. Het Materieel dat de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessies inzet, voldoet te allen tijde aan de eisen in het Reglement Railverkeer en aan de op grond daarvan door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (Inspectie Leefomgeving en Transport, hierna: ILENT) vastgestelde normen.
11. Het Materieel heeft een maximale emissiewaarde overeenkomstig de TSI Noise. Voorts ~~o~~voldoet het Materieel aan de spoorvoertuigcategorie 8: schijfgeremd elektrisch

⁵⁾ Een vervoergroei is altijd structureel tenzij de Concessieverlener de groei als 'tijdelijk' aanmerkt~~en~~.

- reizigersmaterieel, conform de Bijlage IV behorende bij hoofdstuk 4 van het Reken- en meetvoorschrift geluid 2012, de Regeling van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, van 12 juni 2012, nr. IENM/BSK-2012/37333.
12. Het Materieel is geschikt voor inzet op de baanvakken Zwolle – Enschede en Zwolle – Kampen zonder extra aanpassingen aan de Infrastructuur⁶⁾ en dient gedurende de Concessieperiode ingezet te worden ten behoeve van onderhavige Concessies.
 13. ~~Het in lid 9 t/m 12 bepaalde laat onverlet dat indien gedurende de Concessieperiode nieuwe/gewijzigde/strengere normen van kracht worden, de Concessiehouder voor eigen rekening en risico aan al die normen zal moeten voldoen~~Het in lid 9 t/m 12 bepaalde laat onverlet dat de Concessiehouder te allen tijde - voor eigen rekening en risico - dient te voldoen aan geldende wet- en regelgeving, ook indien die wet- en regelgeving gedurende de concessieperiode wijzigt en daaruit strengere eisen en/of normen voortvloeien dan opgenomen in lid 9 t/m 12.
 14. Het Materieel is zodanig uitgerust met aanzetversnelling, remvermogen, aantal deuren en deurbediening (kortom de treinprocestijd), dat de Dienstregeling - zonder extra verhoging van de huidige baanvaksnelheden of andere infrastructuraanpassingen - met voldoende buffertijd voor een betrouwbare dienstuitvoering gerealiseerd wordt.
 15. ~~Het Materieel voor Zwolle-Enschede is geschikt voor een exploitatiesnelheid van 160 km/uur⁷⁾~~Het Materieel voor Zwolle-Enschede kan minimaal een exploitatiesnelheid van 140 km/uur rijden.
 16. Het is zowel technisch als operationeel mogelijk om het Materieel tijdens stilstand op een Station (op het eindpunt of 'halverwege' de rit) 'automatisch' te laten koppelen en ontkoppelen door de machinist.
 17. Het Materieel beschikt over frontcamera's.
 18. De Concessiehouder houdt bij de materieelspecificaties rekening met de nuttig beschikbare perronlengtes (zie de Netverklaring van ProRail).
 19. Het Materieel is geschikt voor eenmansbediening. Dit betekent dat het Materieel in ieder geval is voorzien van:
 - Voorzieningen ten behoeve van het zicht op in- en uitstappende Reizigers voor de machinist (een schuifraam, spiegels en/of camera's);
 - een deursluitingsignaal;
 - automatisch sluitende deuren met inkleembeveiliging.
 20. Het Materieel kan 'snel' keren (in maximaal 3 minuten moet gekeerd kunnen worden).
 21. Al het Materieel wat gedurende de concessie rijdt op Zwolle-Enschede is bij start van de Concessie voorbereid op een efficiënte inbouw van ERTMS level 2 (retrofit) op een nader te bepalen moment gedurende de levenscyclus/afschrijvingstermijn van het materieel.

C.4.3 Comfort van het Materieel

22. De Reizigers verplaatsen zich comfortabel met de trein. Het reizigerscomfort van het elektrisch Materieel dat op dit moment ingezet wordt op de Vechtdallijnen, beschouwen de Concessieverleners als 'basiscomfort' en geldt derhalve als minimumeis (artist impressions zijn opgenomen in bijlage C4).
23. Doel van de Concessieverleners is dat het Materieel dat Concessiehouder op de Treindiensten Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede inzet comfortabeler is dan het elektrisch Materieel van de Vechtdallijnen. Zie ook B7.4.
24. Ter specificering van lid 22 geldt dat het Materieel minimaal aan de volgende eisen voldoet:
 - a. Een goed werkende klimaatregeling (zonwering, verwarming, ventilatie en koeling) waardoor de Reiziger een prettig binnenklimaat ervaart.
 - b. Onder alle weerscondities blijven de ramen vrij van condens.
 - c. Goede en prettige binnenverlichting die past bij de gewenste luxe-uitstraling van de trein.
 - d. Reizigers ervaren het Materieel als 'stil'.
 - e. Het Materieel rijdt comfortabel.
 - f. Het Materieel heeft maximaal een 2 + 2 opstelling.
 - g. Het Materieel heeft een prettig zitcomfort.

⁶⁾ Meer informatie is op te vragen bij ProRail. Voor het opstellen van het materieelplan kan Inschrijver ProRail vragen te adviseren over de toelating van het Materieel (aanbestedingtreindiensten@Prorail.nl);

⁷⁾ ~~160 km/h omdat in de toekomst op bepaalde baanvakken deze snelheid is toegestaan. Hierdoor is het mogelijk om tijdens de Concessie met hetzelfde Materieel de verbindingen te versnellen (minder reistijd).~~

- h. Het Materieel heeft een moderne en verzorgde uitstraling.
- i. Het Materieel beschikt over voldoende (flexibele/multifunctionele) ruimte voor bagage, buggy's, (elektrische) rolstoelen, scootmobielen, rollators, fietsen, etc. De deur(-en) nabij deze ruimte zijn voor Reizigers duidelijk herkenbaar.
- j. De Concessiehouder staat Reizigers buiten de Spits toe een fiets mee te nemen in het Materieel.
- k. Het in te zetten Materieel is toegankelijk voor Reizigers met een functiebeperking die in staat zijn om zonder assistentieverlening gebruik te maken van het openbaar vervoer. Daar waar perrons niet voldoen aan de (gestandaardiseerde) Europese perronhoogte van 760 mm boven spoorstaaf, verleent indien nodig de gastheer of gastvrouw de benodigde ondersteuning bij het in- en uitstappen.
- l. De Concessiehouder is verplicht om de treinstellen uit te rusten met een 1e en 2e klas, akoestisch dempende stiltezones, een rolstoeltoegankelijk toilet, camera's, goed functionerend snel en gratis draadloos internet (WiFi) en per acht zitplaatsen tenminste één stroompunt (220v).
- m. Vanuit het oogpunt van sociale veiligheid is het Materieel, binnen de randvoorwaarden van lid I, zo transparant/overzichtelijk mogelijk.
- n. Indien de treindienst geheel of gedeeltelijk met gekoppelde treinstellen wordt gereden, waarbij niet in ieder treinstel een gastheer/gastvrouw aanwezig is, dan dient het Materieel voorzien te zijn van een intercomsysteem waarmee Reizigers direct spraakcontact kunnen oproepen met het personeel (zie ook paragraaf C.9.4).
- o. Het Materieel beschikt over tenminste één AED per treinstel.

C.4.4 Exterieur en interieur van het Materieel

- 25. De Concessiehouder voert het in te zetten Materieel uit in het door de Concessieverleners te ontwikkelen design voor het exterieur. De basis voor dit design staat in bijlage C5. De details bepaalt ~~ten~~ de Concessieverleners tijdens de implementatie.
- 26. De kosten voor het uitvoeren van het exterieur van het in te zetten Materieel zoals afgesproken met de Concessieverleners zijn voor rekening van de Concessiehouder.
- 27. De Concessiehouder stemt het gebruik van materialen en de toepassing van voorzieningen in de treinen af op de keuzes van de Concessieverleners. Zie hiervoor het beeldkwaliteitplan (bijlage C5).
- 28. De Concessiehouder mag geen reclame-uitingen op het Materieel aanbrengen, noch reclameteksten tonen op de displays die van buiten zichtbaar zijn, tenzij de Concessieverleners hier expliciet toestemming voor verleent.
- 29. In het Materieel brengt de Concessiehouder geen muziek of reclame ten gehore.

C.5 Personeel

C.5.1 Gastheer/gastvrouw op de trein

1. Behalve de machinist rijdt met elke treinrit ook een gastheer of gastvrouw mee.
2. De gastheer of gastvrouw staat rechtstreeks in contact met de verkeersleiding van de Concessiehouder en de machinist.
3. De gastheer of gastvrouw maakt het reizen met de trein voor Reizigers klantvriendelijk en mensgericht en controleert of de Reizigers voorzien zijn van een geldig Vervoerbewijs.
4. De gastheer of gastvrouw verkoopt (indien gewenst door een Reiziger) een beperkt assortiment vervoerbewijzen.
5. De gastheer of gastvrouw is het eerste aanspreekpunt voor Reizigers. De gastheer of gastvrouw verwelkomt Reizigers in de trein en op de perrons en helpt proactief Reizigers waar nodig.
6. De gastheer of gastvrouw informeert Reizigers over belangrijke afwijkingen, zoals route- en/of dienstregelingafwijkingen, en of bij vertragingen alsnog een aansluiting wordt geboden.
7. Bij vertragingen als gevolg van Calamiteiten informeert de gastheer of gastvrouw de Reizigers over de oorzaak, de tijdsduur van de vertraging, de gevolgen en de oplossingen.
8. De gastheer of gastvrouw loopt regelmatig door de hele trein waarbij hij of zij zich duidelijk beschikbaar opstelt voor het stellen vragen.

C.5.2 Kwalificaties

9. Treinpersoneel dat in contact staat met Reizigers beschikt over de vereiste diploma's en de volgende kwalificaties (binnen 3 maanden na indiensttreding voor zover dit van toepassing is):
 - a. Treinpersoneel is betrokken, heeft een klantgerichte instelling en vertoont klantvriendelijk gedrag;
 - b. Treinpersoneel weet antwoord op vragen van Reizigers: een Reiziger voelt zich geholpen;
 - c. Treinpersoneel heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal op tenminste taalniveau B1;
 - d. Treinpersoneel 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. Treinpersoneel is deskundig: heeft kennis van het gebied, het lijnennet en de Dienstregeling, alsmede van het aansluitend openbaar vervoer en het kaart- en tariefsysteem, zodat al het treinpersoneel Reizigers pro- en reactief kan adviseren;
 - f. Treinpersoneel is herkenbaar, in huisstijl van de treinlijn, representatief en ordentelijk gekleed;
 - g. Treinpersoneel is behulpzaam naar, en houdt rekening met, Reizigers met een functiebeperking;
 - h. Treinpersoneel 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 treinpersoneel kunnen ontstaan;
 - i. De gastheer/gastvrouw beschikt over een BOA-bevoegdheid en kan zo nodig verbaliseren [De gastheer/ gastvrouw beschikt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een jaar na aanvang van de Concessie, over een BOA-bevoegdheid en kan zo nodig verbaliseren.](#)
 - j. Treinpersoneel kan en zal periodiek tellingen verrichten; de resultaten van deze tellingen stelt Concessiehouder uiterlijk binnen twee weken na de telperiode aan de Concessieverleners ter beschikking;
 - k. Treinpersoneel is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Calamiteiten;
 - l. Treinpersoneel is getraind in levensreddende handelingen en kan gebruikmaken van AED's.

C.6 Tarieven en OV-chipkaart

C.6.1 Tariefproducten

1. De Concessiehouder hanteert voor de regionale Treindienst de kilometertarieven van de NS inclusief de percentages voor de lange afstandskorting, zoals opgenomen in bijlage C7.
2. De Concessiehouder accepteert landelijke abonnementen als geldig Vervoerbewijs, zoals opgenomen in bijlage C7.
3. De Concessieverleners stellen daarnaast een eigen, regionaal tarievenbeleid vast, wat de Concessiehouder verplicht is te accepteren. Onderdeel hiervan zijn tenminste trajectabonnementen. De uitvoering van dit regionaal tarieven beleid stellen wij na gunning met Concessiehouder vast.
4. Reizigers moeten de mogelijkheid hebben om een trajectabonnement te kopen dat in combinatie met trajecten binnen andere treinconcessies, bijvoorbeeld Meppel – Kampen of Vroomshoop – Nijverdal, te gebruiken is.
5. De Concessiehouder is verplicht om door de Concessieverleners vastgestelde gecombineerde regionale bus-/treintarieven te accepteren.
6. De Concessiehouder is vrij om voorstellen te doen voor tariefacties ter promotie van de Treindiensten binnen de in het tarievenbeleid vastgelegde marges. Dit voorstel wordt besproken in het Ontwikkelteam en ter advisering voorgelegd aan het Rocov.
7. Er wordt momenteel in opdracht van het NOVB gewerkt aan een landelijk tariefproductenhuis, waarin met betrekking tot tariefproducten een zekere "vrijheid in gebondenheid" wordt aangebracht in het belang van Reizigers die gebruikmaken van verschillende modaliteiten en/of reizen binnen verschillende concessies. De keten staat daarin centraal. Onderdeel van dit project betreft het sectorbreed verder ontwikkelen van tariefproducten gebaseerd op tariefdifferentiatie. De Concessieverleners willen dat de Concessiehouder meewerkt aan deze tariefontwikkeling en met de Concessieverleners inzet op ketenproducten.
8. De Concessiehouder zorgt voor tijdige bekendmaking van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.

C.6.2 Systeemeisen

9. De Concessiehouder draagt zorg voor een werkend OV-chipkaartsysteem dat is aangesloten op het landelijke TLS-systeem.
10. De Concessiehouder zorgt voor CiCo-palen, conform de specificaties zoals opgenomen in bijlage C56, op alle Stations.
11. De Concessiehouder zorgt voor een probleemloze 'samenloop' met eventuele andere concessiehouders. Op ~~het die delen van het~~ trajectdeel waar de Concessiehouder met andere concessiehouders reizigerstreinen exploiteert, zorgt de Concessiehouder dat Reizigers geen ongemak, onzekerheid of verwarring ervaren bij het reizen per trein en gebruik van de OV-chipkaart. Ook zorgt de Concessiehouder dat de Concessieverleners door samenloop en OV-chipkaartgebruik geen derving lijden.
12. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers ov-saldo kunnen laden en producten, landelijk en regionaal, kunnen ophalen en afwaarderen op alle Stations.
13. Tenminste 99,5% van de exploitatietijd functioneert de OV-chipkaartapparatuur adequaat (zie ook bijlage D2).
14. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Reiziger de mogelijkheid heeft om naast het reizen op saldo met een OV-chipkaart ook een Vervoerbewijs te kopen. Automaatverkoop is hierbij toegestaan.
15. Vanaf alle Stations dient het mogelijk te zijn om (in de automaat) vervoerbewijzen naar alle Nederlandse Stations te kopen.
16. De Concessiehouder hanteert de National Action List. Dat wil zeggen dat de Reiziger daarmee alle bestelde reisproducten bij elk chipkaartautomaat kan ophalen.
17. De kosten voor het gehele OV-chipkaartsysteem en het produceren en distribueren van kaartsoorten en tarieven conform het tarievenbeleid van de Concessieverleners zijn volledig voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder.
18. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de risico's en consequenties die aan dit systeem verbonden zijn, waaronder, maar niet beperkt tot:
 - a. eventuele upgrades van de software om het systeem werkende te houden;

- b. upgrades voor het systeem als gevolg van wijzigingen in het landelijke tarievenkader (die voor rekening van de Concessiehouder komen), inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem;
 - c. opbrengstenderving doordat Reizigers grijs- of zwartreizen en doordat Reizigers het OV-chipkaartsysteem niet kunnen gebruiken omdat het OV-chipkaartsysteem op dat moment niet functioneert.
19. Concessiehouder informeert en rapporteert de Concessieverleners 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.

C.7 Reisinformatie, promotie en marketing

C.7.1 Reisinformatie algemeen

1. De Concessiehouder verzorgt de voorlichting over de Dienstregeling aan de (potentiële) Reizigers.
2. De Concessiehouder verzorgt de communicatie van het assortiment kaartsoorten en tarieven naar de Reizigers.
3. De Concessiehouder verzorgt alle reisinformatie voor eigen rekening en risico.

C.7.2 Digitale reisinformatie

4. De Concessiehouder zorgt voor een goede informatieverstrekking via zowel mobiel (door middel van een app) als vast internet. De websites bevatten tenminste:
 - a. Dienstregeling (te downloaden, ook als pdf);
 - b. De mogelijkheid om individueel reisinformatie samen te stellen, te downloaden en printen dan wel op te slaan in bijvoorbeeld pdf-formaat;
 - c. Verwijzing naar de centrale (digitale) reisinformatiesystemen;
 - d. Actuele reisinformatie op ritniveau:
 - I actuele vertrektijden
 - II actuele materieelinzet (treinsamenstelling)
 - III informatie over wijzigingen in de Dienstregeling en te verwachten omleidingen/belemmeringen
 - e. Routekaart of routestrip;
 - f. Lijnennetkaart van de trein als onderdeel van het omliggende ov-netwerk;
 - g. Informatie over (actie)tarieven en verkooppunten van de OV-chipkaart in het Concessiegebied;
 - h. Toegankelijkheid van de Stations;
 - i. Reisvoorwaarden en reizigershandvest;
 - j. Bereikbaarheid van de klantenservice;
 - k. De wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden;
 - l. Informatie over het in- en uitchecken, inclusief overstappen;
 - m. De huisregels van de Concessiehouder.

C.7.3 Reisinformatie op de Stations

5. De Concessiehouder zorgt (conform de landelijke richtlijnen en afspraken) voor volledige, nauwkeurige en duidelijk leesbare informatie op de Stations en haltes, inclusief informatie over het in- en uitchecken.
6. De Concessiehouder maakt voor de weergave van de dienstregelinginformatie op de Stations en/of de perrons gebruik van het op de Stations aanwezige omroepsysteem en systeem van dynamische reizigersinformatie, zoals de NS die biedt. De kosten hiervan zijn voor de Concessiehouder.
7. De Concessiehouder maakt met NS Reizigers afspraken over de aanlevering van dienstregelinggegevens ter opname op de haltevertrekstaten en in de digitale NS-reisplanner. De kosten voor aanlevering van deze gegevens komen voor rekening van de Concessiehouder.
8. De Concessieverleners [is zijn](#) met NS in overleg om op Station Zwolle een gezamenlijk loket te openen voor alle trein- en busconcessies die Station Zwolle aandoen. Zij kijken naar de mogelijkheid om gezamenlijk de Reiziger te informeren over zijn (keten)reis en bus- en treinproducten. Van de Concessiehouder verwachten wij dat hij hier actief in deelneemt door informatie aan te leveren en productverkoop toe te staan. Na gunning maken Concessieverlener en -houder hierover in het Ontwikkelteam nadere afspraken.

C.7.4 Reisinformatie in en op het Materieel

9. In iedere coupé is tenminste één display aangebracht dat in ieder geval het eerstvolgende Station en de eindbestemming toont. Daarnaast geeft de display realtime-informatie over het verloop van de rit (o.a. vertragingen) en dynamische informatie over aansluitingen op de

eerstvolgende Stations (zowel treinen als bussen). Ook toont het systeem de uitstaprichting bij (het volgende) Station.

10. ~~De displays zijn zodanig geplaatst dat ze vanaf 85% van de zitplaatsen zichtbaar zijn. De displays zijn zodanig geplaatst dat ze vanaf (vrijwel) iedere zitplaats zichtbaar zijn.~~
11. Het in te zetten Materieel is voorzien van een automatische stationsafroep, waarmee in ieder geval het eerstvolgende Station en de belangrijkste trein- en busaansluitingen (indien van toepassing) worden omgeroepen. Het systeem mag gedurende de exploitatietijd van een trein niet worden uitgezet.
12. Alle in te zetten treinen zijn gedurende de gehele dag voorzien van een actuele bestemmingsaanduiding. De bestemmingsaanduiding is vanaf een afstand van 50 meter goed leesbaar. De bestemmingsaanduiding heeft contrasterende kleuren. De bestemmingsaanduiding is aan zowel zijkanten als de voor- en achterzijde van ieder treinstel aanwezig.

C.7.5 Wijzigingen en stremmingen

13. De Concessiehouder maakt geplande wijzigingen van de Dienstregeling en/of de tarieven ruim voor ingang van de betreffende wijziging bekend.
14. De Concessiehouder informeert bij plotseling optredende stremmingen en storingen de Reizigers in de trein en op de Stations zo snel mogelijk over de mogelijke oorzaak en duur van de stremming, alsmede over alternatieven voor het vervolg van de reis.

C.7.6 Reisinformatie samenwerking

15. De Concessiehouder levert tijdig en kosteloos de gegevens die nodig zijn voor de instandhouding van het landelijk ov-reisinformatiesysteem (op dit moment OV9292).
16. De Concessiehouder maakt met de concessiehouder Vechtdallijnen en de concessiehouder(s) die het streekvervoer in de concessiegebieden Twente, Midden-Overijssel en IJsselmond verzorgen, afspraken over de wijze en het tijdstip van aanlevering van dienstregelinggegevens ter opname in de Dienstregeling. De kosten voor aanlevering van deze gegevens komen voor rekening van de Concessiehouder.
17. De Concessiehouder spant zich maximaal in om samen met andere vervoerders en ProRail de deur-tot-deur reisinformatie voor Reizigers, zowel voorafgaand aan als tijdens de reis, te verbeteren.

C.7.7 Levering data t.b.v. systemen voor actuele reisinformatie

18. De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie.
19. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de Reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks, digitaal en gratis in het juiste, volledige en direct bruikbare format (daar waar relevant conform overeengekomen gestandaardiseerde open koppelvlakken) te leveren aan partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel zijn dit de Reisinformatiegroep '9292' en de Stichting OpenGeo).
20. De Concessiehouder levert deze gegevens aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket.
21. De Concessiehouder levert tenminste de gegevens zoals opgenomen in de meest actuele bijlage 1 van het publicatiedocument rechtstreeks aan de NDOV-loketten conform de "Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar vervoer". Zie: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/formulieren/2013/07/22/geactualiseerde-bijlage-1-specificaties-per-vervoerder-19-juli-2013.html>
22. Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enige afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dan dienen deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen ter beschikking te worden gesteld.

23. De investeringen en kosten voor het genereren en aanleveren van de genoemde gegevens in het vereiste dataformaat zijn voor eigen risico en rekening van de Concessiehouder.
24. Alle gegevens die de Concessiehouders volgens open koppelvlakken moeten aanleveren, kunnen door de Concessieverleners zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouders gebruiken en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC0-licentie (Open data). Dit geldt ook voor de aanvullende datasets.

C.7.8 Marketing en promotie

25. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (introductie)promotie van de Treindiensten en draagt hier de kosten van. Alle promotie voert de Concessiehouder uit na overleg met en instemming van de Concessieverleners.
26. Concessiehouder en Concessieverleners verzorgen samen de marketing van de Treindiensten met als doel meer opbrengsten te genereren en met als doel "het, binnen de financiële mogelijkheden van partijen, doorontwikkelen van de Concessies op al haar facetten".
27. De Concessiehouder neemt hierbij de lead: hij bedenkt (mede) de marketingplannen, ontwikkelt hiervoor een businesscase en voert de marketingplannen uit.
28. De Concessiehouder maakt samen met de Concessieverleners in het Ontwikkelteam afspraken over de (voor)financiering van een marketingplan. Uitgangspunt hierbij is dat Concessieverleners en Concessiehouder de kosten delen, net zoals ze samen de extra opbrengsten delen.
29. De Concessiehouder verleent medewerking aan door de Concessieverleners geïnitieerde of ondersteunde activiteiten op het gebied van voorlichting en marketing.
30. De Concessiehouder maakt jaarlijks vóór 1 september (samen met concessiehouders van andere concessies van de Concessieverleners) het marketingplan voor het volgende kalenderjaar (inclusief bijbehorende businesscase, financiële onderbouwing en voorstel voor financieringswijze) en brengt dit als voorstel in het Ontwikkelteam in.
31. De Concessiehouder stemt de inhoud van het marketingplan en het vervoerplan op elkaar af.

C.8 Consumentenbescherming

Reizigers moeten op een laagdrempelige manier inlichtingen kunnen verkrijgen en klachten of suggesties kwijt kunnen. Hierbij moeten zij zich gehoord en serieus genomen voelen. De Reizigers worden vertegenwoordigd door het Rocov, waarmee regelmatig overleg gevoerd wordt. De Concessiehouder legt het concept reizigershandvest, inclusief de klachtenregeling en de vergoedingsregeling, tenminste negen maanden voor aanvang van de Concessies ter goedkeuring voor aan de Concessieverleners en aan het Rocov.

C.8.1 Adviesvraag aan het Rocov

1. De Concessiehouder vraagt tweemaal per jaar aan het Rocov advies over minimaal de volgende onderwerpen (conform art. 33 Bp2000):
 - a. Het vervoerplan en de Dienstregeling;
 - b. De uitvoering van de Dienstregeling en de vervoerprestaties;
 - c. De vervoervoorwaarden (inclusief huisregels en reizigershandvest) waartegen openbaar vervoer wordt verricht;
 - d. De tarieven die gehanteerd worden en de modellen van vervoerbewijzen die de Concessiehouder uitgeeft;
 - e. De klachtenregeling;
 - f. De wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de tarieven;
 - g. De wijze waarop en de mate waarin vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn gesteld;
 - h. De wijze waarop Reizigers de prijs van het Vervoerbewijs kunnen voldoen;
 - i. De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het vervoer voor Reizigers met een functiebeperking;
 - j. De voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een voldoende mate van veiligheid van Reizigers.

C.8.2 Reizigershandvest

2. De Concessiehouder brengt een reizigershandvest uit waarin hij aan de Reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het openbaar vervoer gegarandeerd wordt, en welke rechten Reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit wordt voldaan.
3. Het reizigershandvest treedt in werking bij de start van de Concessies en wordt vóór inwerkingtreding ter advisering voorgelegd aan het Rocov.
4. In het reizigershandvest wordt tenminste aandacht besteed aan:
 - a. Dienstitvoering (punctualiteit, uitval, capaciteit, wachten bij aansluitingen, vervangend vervoer);
 - b. Houding en dienstverlening van het personeel;
 - c. Richtlijnen personeel en Reizigers bij storingen van kaartautomaten en/of CiCo-apparatuur;
 - d. Huisregels;
 - e. De klachtenregeling en afhandelingstijd van klachten;
 - f. De vergoedingsregeling;
 - g. De bereikbaarheid van de klantenservice;
 - h. Staat van onderhoud en schoonhouden van het Materieel.

C.8.3 Klachtenregeling en klantenservice

5. De Concessiehouder zorgt voor een klantenservice die telefonisch (tegen lokaal tarief) op werkdagen van 08.00 tot 20.00 uur informatie verstrekt. Daarnaast moeten de Reizigers gedurende de exploitatieperiode bij problemen contact op kunnen nemen met de Concessiehouder.
6. Een persoon die de klantenservice belt, moet in tenminste 99% van de gevallen binnen één minuut een medewerker van de klantenservice spreken. De Concessiehouder mag hiervan afwijken indien hij onderbouwd een betere manier aan kan bieden om klanten snel te woord te staan, zulks ter beoordeling van het Concessiebeheerteam.
7. De Concessiehouder stelt een klachtenregeling op die aansluit bij de bestaande klachtenregeling van de Concessieverleners. Deze klachtenregeling van de Concessieverleners behelst het volgende:
 - a. De Reiziger richt zijn klacht allereerst aan de Concessiehouder;
 - b. De Concessiehouder handelt de klacht binnen 10 werkdagen af;
 - c. De Concessiehouder stelt maandelijks een overzicht op van de binnengekomen klachten en zendt hiervan een afschrift naar de Concessieverleners en het Rocov;
 - d. De Concessiehouder en de Concessieverleners bespreken periodiek, aan de hand van dit overzicht, de binnengekomen klachten, de afhandeling daarvan en hoe deze klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen;
 - e. De Concessiehouder dient zich aan te sluiten bij de landelijke Geschillencommissie openbaar vervoer. Reizigers die na het indienen van een klacht bij de Concessiehouder niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kunnen de klacht voorleggen aan deze Geschillencommissie;
 - f. De Concessiehouder dient zorgvuldig om te gaan met de privacy van Reizigers;
 - g. De Concessiehouder verleent te allen tijde zijn medewerking aan eventuele bemiddelingspogingen van het OV loket.
8. De Concessiehouder ontwikkelt een klachtenformulier waarop de Reizigers op eenvoudige wijze hun klachten kunnen uiten. Hij zorgt ervoor dat dit klachtenformulier voor de Reizigers verkrijgbaar is in de trein en op de website. Tevens moet het klachtenformulier online ingevuld en ingediend kunnen worden op de website.
9. De Concessiehouder maakt het bestaan en de inhoud van de klachtenregeling bekend. De Concessiehouder stuurt de door hem vastgestelde klachtenregeling toe aan de Concessieverleners en het Rocov.

C.8.4 Vergoedingsregeling

10. De Concessiehouder hanteert een vergoedingsregeling die tenminste gelijk is aan de huidige vergoedingsregeling van NS en is hier ook verantwoordelijk voor. De vergoedingsregeling compenseert Reizigers in ieder geval:
 - a. Indien de uitvoeringskwaliteit van het vervangend vervoer tekortschiet en een Reiziger als gevolg daarvan 30 minuten of meer vertraging oploopt.
 - b. Indien Reizigers vergeten uit te checken met de OV-chipkaart (tenminste 4 keer per kalenderjaar vergoeden).
11. De Concessiehouder stelt Reizigers in de gelegenheid een beroep te doen op de vergoedingsregeling. Hij doet dit door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, tenminste met een online restitutief formulier en een telefonisch of schriftelijk te bestellen formulier.
12. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de vergoedingsregeling, met inbegrip van de in lid 11 bedoelde procedure, bekend is bij de Reizigers.

C.9 Sociale veiligheid

C.9.1 Verantwoordelijkheden

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van Reizigers en personeel in de voertuigen die in de Dienstregeling worden ingezet.
2. Voor de veiligheid op Stations zijn de gemeenten, NS en ProRail primair verantwoordelijk. De Concessiehouder dient wel proactief problemen te signaleren, mee te denken over oplossingen en mee te werken aan maatregelen om de sociale veiligheid op Stations te verbeteren. Structurele problemen worden ingebracht in het Ontwikkelteam (zie bijlage A1.03).

C.9.2 Personeel

3. Het personeel dient ervoor te zorgen dat de Reizigers veilig, comfortabel en conform Dienstregeling worden vervoerd en dat de rust en de orde in het Materieel gehandhaafd blijft.

C.9.3 Camera's

4. Het Materieel is voorzien van camera's die van alle Reizigers de gezichten filmen, een overzichtsbeeld geven van het interieur van het voertuig en de instapzone direct buiten het Materieel. De camera's moeten het gehele interieur 'afdekken' en nemen ook geluid op.

C.9.4 Opvolging

5. Reizigers kunnen in contact treden met in het voertuig aanwezige personeelsleden, door hen zelf te benaderen of via een spraakverbinding.

C.9.5 Streefcijfers sociale veiligheid

6. De Concessiehouder spant zich in voor een hoog niveau van sociale veiligheid, waarbij de streefwaarde van het klanttevredenheidsoordeel uit de OV-Klantenbarometer, op het item 'veiligheid algemeen' 7,9, 'veiligheid rit' 8,2 en 'veiligheid station' 7,9 is.
7. Elk jaar wordt de personeelsmonitor afgenomen. De Concessiehouder spant zich ervoor in dat de respons van zijn personeel zo groot is dat een uitspraak kan worden gedaan over deze Concessies. Streefcijfer voor de waardering van de veiligheid van het personeel voor deze Concessies is 7,6.

C.9.6 Kaartcontrole en zwartrijden

8. Reizigers zijn verplicht in en uit te checken (ook bij abonnementen).
9. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor kaartcontrole. Tenminste 70% ⁸⁾ van de Reizigers dient gecontroleerd te worden op een geldig (en ingecheckt) Vervoerbewijs.
10. Het zwartrijdpercentage is maximaal 1% van het totaal aantal Reizigers.
11. De Concessiehouder schrijft Boetes uit als dit ter ondersteuning van bovenstaande nodig is (bijvoorbeeld voor Reizigers die niet in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs en de gastheer of gastvrouw proberen te ontlopen). Opgelegde Boetes zoals bedoeld in lid 12 of ontvangen bedragen voor uitrijdkaarten komen, na aftrek van de ritprijs voor de Concessieverlener, ten gunste van de Concessiehouder.
12. Een landelijke monitor zwartrijden bestaat niet meer. De Concessieverleners en de Concessiehouder spannen zich samen met politie en vervoerders in om gezamenlijk in Oost-Nederland regelmatig onderzoek te doen naar het percentage zwartrijders.
13. Indienesignaleerd wordt dat de zwartrijdnorm wordt overschreden, dan kunnen kan de Concessieverleners besluiten om een Boete op te leggen (zie bijlage D2).

⁸⁾ Indien bij de Inschrijving een hoger percentage is aangeboden, geldt dit hogere percentage.

C.9.7 Samenwerking met politie en andere vervoerders

14. Provincie Gelderland, provincie Overijssel, Politie Eenheid Oost-Nederland, Syntus, Arriva, Connexxion en NS werken samen op het gebied van sociale veiligheid. Hiertoe wordt een convenant opgesteld. Indien bij Concessieverlening dit convenant nog niet gesloten is zal Concessiehouder uitgenodigd worden om deel te nemen. Indien bij Concessieverlening dit convenant gesloten is, zal Concessiehouder zich conformeren aan het opgestelde convenant.
15. Doel van het convenant is om afspraken te maken om de veiligheid te vergroten, overleg tussen partijen te faciliteren en informatie uit te wisselen.
16. Op dit moment wordt een tool ontwikkeld waarin de Incidenten op het gebied van sociale veiligheid (conform de landelijke definities) van alle gezamenlijke partijen kunnen worden opgenomen. Deze tool vormt de basis van de operationele inzet van de verschillende maatregelen sociale veiligheid. De Concessiehouder levert zijn incidentenoverzicht elke twee weken aan het Concessiebeheerteam.
17. De Concessieverleners hechten aan een soepele overgang van de Concessies, ook op het gebied van sociale veiligheid. De Concessiehouder werkt vanaf zes maanden voor start van de Concessies mee in het samenwerkingsverband.

C.9.8 Sociale veiligheidsplan

18. De Concessiehouder geeft zijn visie op de ontwikkeling van sociale veiligheid en de bevordering daarvan in het openbaar vervoer tijdens de looptijd van de Concessies.
19. In het Sociale veiligheidsplan wordt ingegaan op alle aspecten uit het Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer d.d. 9 juli 2012 (zie bijlage C8).
20. De Concessiehouder laat weten op welke wijze hij invulling wil geven aan de samenwerking met de Concessieverleners, Politie Eenheid Oost-Nederland en andere concessiehouders van openbaar vervoer in Oost-Nederland.
21. Het Sociale veiligheidsplan wordt tenminste 9 maanden voor de beoogde startdatum van de Concessies bij de Concessieverleners ingediend.
22. Op basis van het door de Concessieverleners geaccordeerde Sociale veiligheidsplan stelt Concessiehouder jaarlijks het Actieplan Sociale Veiligheid (zie 9.10) op.

C.9.9 Risico-inventarisatie

23. Door de Concessieverleners wordt aan de hand van objectieve criteria een risico-inventarisatie uitgevoerd op basis van omgevingskenmerken en reeds genomen preventieve maatregelen.
24. Deze inventarisatie dient als basis voor het door de Concessiehouder jaarlijks op te stellen actieplan sociale veiligheid (zie 9.10).

C.9.10 Procedure actieplan sociale veiligheid (jaarlijks)

25. De Concessiehouder stelt jaarlijks een (geactualiseerd) actieplan sociale veiligheid op.
26. Het actieplan sociale veiligheid is gebaseerd op het Sociale veiligheidsplan en wordt afgestemd met het samenwerkingsverband, zoals bedoeld in C.9.7.
27. De Concessiehouder geeft aan op welke wijze hij de streefwaarden (paragraaf C.9.5) en alle geëiste maatregelen wil realiseren ⁹⁾. Onder andere wordt omschreven welke inspanningen de Concessiehouder zal verrichten om het aantal Incidenten te laten dalen. Het actieplan wordt SMART geformuleerd.
28. De Concessiehouder geeft aan op welke wijze hij het zwart- en grijsrijden minimaliseert en hoe hij voorkomt dat de geëiste zwartrijdnorm overschreden wordt.
29. Uiterlijk 7 maanden voor de beoogde datum van inwerkingtreding van een Dienstregeling biedt de Concessiehouder het geactualiseerde actieplan sociale veiligheid ter goedkeuring aan de Concessieverleners aan.
30. Uiterlijk 5 maanden voor de beoogde datum van inwerkingtreding van een Dienstregeling delen de Concessieverleners de Concessiehouder mee of het actieplan sociale veiligheid is goedgekeurd.

⁹⁾ Voor de geëiste maatregelen verwijzen wij naar de tekst van dit PvE alsmede de teksten van de bijgevoegde convenanten.

31. Indien de Concessieverleners niet ~~kunnen~~ kan instemmen met het actieplan sociale veiligheid, vindt overleg plaats met de Concessiehouder. Op basis van dit overleg gaat de Concessiehouder binnen 3 weken over tot aanpassing van het actieplan sociale veiligheid conform de aanwijzingen van de Concessieverleners.
32. Indien de Concessieverleners niet tijdig tot goedkeuring van een volgend actieplan sociale veiligheid komen, zal het op dat moment geldende actieplan sociale veiligheid gelden tot het moment dat het volgende actieplan sociale veiligheid is goedgekeurd.
33. Aanpassingen zijn mogelijk passend bij maatschappelijke ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht. Die aanpassingen zullen in goed overleg tussen Concessieverleners, samenwerkende partijen en Concessiehouder worden doorgevoerd.

C.10 Implementatie, concessiebeheer en monitoring

De implementatie en het beheer van de Concessies wordt namens de Concessieverleners verzorgd door het Concessiebeheerteam (zie ook hoofdstuk A2 en bijlage C3).

C.10.1 Implementatie

1. Inschrijver neemt in zijn Inschrijving een concreet implementatieplan op. Dit implementatieplan is ook een toetscriterium.
2. Na de Concessieverlening stelt de Concessiehouder een definitief implementatieplan op en legt dit binnen vier maanden na Concessieverlening ter goedkeuring¹⁰ voor aan de Concessieverleners. De inhoud van dit laatste implementatieplan mag niet afwijken van het bij de Inschrijving ingediende implementatieplan - voor zover dit ten nadele van de Concessieverlener zou zijn.
3. Alle kosten die gemaakt worden ten tijde van en in het kader van de implementatie komen voor rekening en risico van de Concessiehouder.
4. Direct na de Concessieverlening wijst de beoogd Concessiehouder één persoon (m/v) aan als aanspreekpunt voor het Concessiebeheerteam als het gaat om implementatiegerelateerde zaken.
5. In de Implementatieperiode dient de Concessiehouder na afloop van ieder kwartaal een korte en bondige voortgangsrapportage in, die ingaat op de stand van zaken wat betreft de in het implementatieplan opgenomen onderwerpen. In het laatste jaar van implementatie dient de voortgangsrapportage aan het eind van iedere maand geleverd te worden. Tevens doet de Concessiehouder de Concessieverleners zijn definitieve overeenkomsten - inclusief de definitieve prijsopgaven - met derden inzake de Concessies toekomen, waaronder overeenkomsten met leverancier(s) van Materieel. De Concessieverlener kan te allen tijde aanvullende informatie van de Concessiehouder verzoeken die hij relevant acht.
6. De Concessiehouder treedt na het verlenen van de Concessie in overleg met personeelsorganisaties zoals bedoeld in artikel 40 van de Wp2000.
7. In beginsel vindt maandelijks implementatieoverleg plaats tussen Concessiehouder en het Concessiebeheerteam op basis van het Implementatieplan en de hiervoor genoemde voortgangsrapportage. De verantwoordelijkheid van het implementatieoverleg ligt bij de Concessiehouder die hierin een proactieve rol vervult.
8. De Concessiehouder verzorgt toegang voor de Concessieverleners tot de fabricage van het Materieel, telkens wanneer de Concessieverleners hierom verzoeken.

C.10.2 Overleg in het kader van Concessiebeheer

9. De Concessiehouder voert actief overleg met het Concessiebeheerteam en bij de Concessies betrokken partijen. Structurele overlevormen waaraan de Concessiehouder deelneemt, zijn:
 - a. Het kwartaaloverleg met het Concessiebeheerteam waarin de gerapporteerde monitoringsgegevens en prestaties over het voorgaande kwartaal met het Concessiebeheerteam worden besproken en beoordeeld;
 - b. Het beheeroverleg met het Concessiebeheerteam dat maandelijks plaatsvindt en waarin operationele zaken worden doorgenomen, de andere overleggen worden voorbereid en lopende acties worden bewaakt;
 - c. Het driehoeksoverleg tussen Concessiehouder, ProRail en Concessieverleners, dat eveneens minimaal elk kwartaal plaatsvindt en naar behoefte maandelijks. Dit overleg valt zoveel mogelijk samen met het kwartaal- c.q. beheeroverleg. Daarnaast onderhoudt de Concessiehouder een eigen werkrelatie met ProRail;
 - d. Overige overleggen als beschreven in dit PvE, zoals met het Rocov en in het kader van sociale veiligheid;
 - e. Het Ontwikkelteam dat elk kwartaal bijeenkomt (uitleg werkwijze en verdeling rollen ontwikkelfunctie in bijlage A1.03)

¹⁰⁾ Goedkeuring betekent dat de Concessieverlener akkoord gaat met het implementatieplan en dat de verantwoordelijkheid en de aansprakelijkheid blijft liggen bij de Concessiehouder.

10. De Concessiehouder levert uiterlijk vijf werkdagen voor het kwartaal- of beheeroverleg de benodigde gegevens (juist en volledig) aan.
11. Het Concessiebeheerteam bepaalt de agenda en locatie van overleggen en verzorgt de verslaglegging.
12. De Concessiehouder neemt naast de structurele overleggen op uitnodiging en/of aanwijzing van het Concessiebeheerteam ook deel aan andere relevante overleggen.

C.10.3 Monitoring van de prestaties (incl. KPI's)

13. De Concessiehouder levert zelf gegevens met betrekking tot de vervoerprestaties aan en verleent daarnaast onverkort medewerking aan door of namens het Concessiebeheerteam uit te voeren onderzoeken naar uitvoering van de Concessies. Dit houdt onder meer in dat enquêteurs vrij en gratis mogen reizen bij onderzoek in de trein en/of op de Stations.
14. De gegevens die Concessiehouder dient aan te leveren, zijn:
 - a. Gegevens conform de meest actuele versie van het 'Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer' inclusief de addenda (MIPOV). Anno juli 2014 is dit het 'MIPOV 2008'. Deze documenten zijn beschikbaar via de website van het CROW/KpVV. Over de daadwerkelijke levering maken Concessiehouder en het Concessiebeheerteam in de Implementatieperiode nadere afspraken. Daarnaast geldt:
 - I Indien gedurende de Concessieperiode wijzigingen optreden in het MIPOV of een nieuwe versie van het MIPOV wordt vastgesteld, dan verstrekt de Concessiehouder de informatie conform deze nieuwe versie of de opvolger ervan.
 - II De Concessiehouder levert de gegevens volgens de beschreven specificaties (aanleverprotocol MIPOV, zie bijlage C9). De Concessieverlener~~s~~s behoud~~en~~ zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de beschrijving van de aan te leveren informatie. Concessiehouder levert ook bij wijzigingen de gevraagde informatie zonder meerkosten. Deze gegevens zijn gebaseerd op de volledige bronbestanden van de OV-chipkaart apparatuur.
 - b. De Concessiehouder verstrekt tenminste eenmaal per jaar een overzicht van het aantal in- en uitstappers per Station en van de bezetting van de voertuigen (per rit, dagtotalen, naar dagsoort, maand en kwartaal). Deze gegevens zijn gebaseerd op volledige waarneming en afkomstig van de OV-chipkaartapparatuur. [De Concessiehouder levert de gegevens volgens de beschreven specificaties \(aanleverprotocol MIPOV, zie bijlage C9\). De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de beschrijving van de aan te leveren informatie. Concessiehouder levert ook bij wijzigingen de gevraagde informatie zonder meerkosten. Deze gegevens zijn gebaseerd op de volledige bronbestanden van de OV-chipkaart apparatuur, dan wel een ander betrouwbaar telsysteem.-](#)
 - c. Cijfers over OV-chipkaartgebruik: zowel de gegevens op basis van het MIPOV-protocol (inclusief Addenda) als aanvullende (bron)gegevens die de mogelijkheid bieden om analyses te maken¹¹. De Concessiehouder stelt, op verzoek van de Concessieverlener~~s~~s, vragen aan TLS en levert vervolgens de door de Concessieverlener~~s~~s gevraagde antwoorden en gegevens. Aggregatie, ontkoppeling of andere vormen van data- en informatiereductie met betrekking tot brongegevens is niet toegestaan, tenzij hiervoor expliciete schriftelijke goedkeuring is verleend door de Concessieverlener~~s~~s en/of de wetgeving dit vereist.
 - d. Cijfers van opbrengsten anders dan door middel van OV-chipkaartgebruik.
 - e. De totale Reizigersopbrengsten worden binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar opgeleverd conform het model van bijlage C1, tenzij de Concessieverlener~~s~~s het de Concessiehouder - op zijn verzoek - toestaan een ander model te hanteren.
 - f. De Concessiehouder registreert elk defect aan de OV-chipkaartapparatuur, en rapporteert dit ieder kwartaal aan de Concessieverlener~~s~~s. De Concessiehouder rapporteert ieder kwartaal over de beschikbaarheid en het functioneren van de reisinformatiesystemen in de voertuigen en laat weten welke acties worden ondernomen naar aanleiding van de rapportage.
 - g. Cijfers van ProRail over de beschikbaarheid van de Infrastructuur en cijfers van ProRail over de uitvoering van de exploitatie.

¹¹⁾ Onder aanvullende brongegevens wordt tenminste verstaan: OV-chipkaart logbestand met checkin-checkouts, gegroepeerd per vertrekstation, aankomststation, dagsoort, richting, uurblok, aantal kilometers en euro's.

- h. Gespecificeerde cijfers van ProRail met betrekking tot de gebruiksvergoeding.
15. Naast de uitlevering van data, dient de vervoerder het Concessiebeheerteam direct in kennis te stellen van Incidenten en bijzonderheden in de exploitatie die verregaande gevolgen hebben voor de Reizigers en/of omgeving. Dit betreft bijvoorbeeld stremmingen, ongevallen en geweldsdelicten.
 16. Gedurende de eerste acht weken van de exploitatie en gedurende perioden waarin de exploitatie niet voldoet aan de eisen wat betreft punctualiteit en/of rituitval en/of capaciteit, informeert de Concessiehouder het Concessiebeheerteam wekelijks per e-mail over de exploitatie.
 17. Buiten de te leveren gegevens door de Concessiehouder verzamelt het Concessiebeheerteam gegevens over de prestaties van de Concessiehouder:
 - a. Informatie van ProRail: het Concessiebeheerteam is rechtstreeks aangesloten op het "dashboard" van ProRail;
 - b. De jaarlijkse OV-Klantenbarometer, uitgevoerd door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (CROW/KpVV);
 - c. Op kwartaalbasis onderzoek naar de uitvoeringskwaliteit door mystery guests en/of klantenpanel, of observatoren op Stations;
 - d. Onderzoek in het kader van "Ervaar het OV";
 - e. Eventueel aanvullend eigen onderzoek van de Concessieverleners. Dit omvat onder meer:
 - I Een klanttevredenheidsonderzoek in het voorjaar, aanvullend op de jaarlijks in het najaar uitgevoerde OV-Klantenbarometer (de opzet is hetzelfde als die van de OV-Klantenbarometer);
 - II Eigen reizigerstellingen/capaciteitsmetingen gedurende een aantal dagen per kwartaal/jaar;
 - III De uitvoering van een audit;
 - IV Eventueel additioneel onderzoek naar de uitvoering van de Concessies op ad hoc basis.
 18. De Concessieverleners zijn gerechtigd een audit te (laten) uitvoeren naar de juistheid en volledigheid van de opgaven van de Concessiehouder en/of het functioneren van het systeem en de systematiek waarmee deze gegevens verwerkt en vastgelegd worden, waaronder het OV-chipkaartsysteem. De Concessiehouder verleent hieraan volledige medewerking.
 19. De Concessieverleners behouden zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de uitgevraagde informatie, voor zover dit verband houdt met het uitvoeren van de Concessies. De Concessiehouder levert ook bij wijzigingen de gevraagde informatie zonder meerkosten. De Concessiehouder verstrekt deze informatie, indien bij hem beschikbaar, op eerste verzoek van de Concessieverleners, binnen 10 werkdagen na verzoek van het Concessiebeheerteam. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening en risico van de Concessiehouder. Indien de informatie niet direct beschikbaar is, verzamelt en verstrekt de Concessiehouder deze informatie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 25 werkdagen.
 20. Alle genoemde gegevens kunnen input zijn voor de boeteregeling (bijlage D2), en het Ontwikkelteam.

C.10.4 Aanpassingen Concessie

21. Concessieverleners kan-kunnen met de Concessiehouder (nadere) overeenkomsten sluiten ter uitwerking, invulling of uitvoering van de in de verleende Concessies geregelde onderwerpen.
22. In de robuuste ontwikkelrelatie moet er ruimte zijn om gedurende de looptijd afspraken aan te passen, mits passend binnen de Concessies en mits met tenminste behoud van het overeengekomen kwaliteitsniveau.
23. Nieuwe afspraken worden opgenomen in het afsprakenregister. Gemaakte afspraken worden door betrokkenen bevestigd per brief of e-mail en gelden vervolgens als bindend tot het moment van herziening van de gemaakte afspraak, of het einde van de Concessies. Het afsprakenregister wordt bijgehouden door de Concessieverleners. Een model afsprakenregister is opgenomen in bijlage C3. Op deze overeenkomsten en afspraken zijn de bepalingen inzake handhaving en sancties van overeenkomstige toepassing.

C.11 Relaties met externe partijen

Ten behoeve van de uitvoering van de Concessies zal Concessiehouder actief dienen samen te werken met externe partijen.

C.11.1 ProRail, NS Stations en gemeenten

1. De Concessiehouder heeft minimaal 1 maal per Dienstregelingjaar overleg met ProRail betreffende de kwaliteit en effectiviteit van het aangeboden Openbaar Vervoer alsmede de wijze waarop toekomstige ontwikkelingen vanuit beider verantwoordelijkheid wordt vormgegeven.
2. De Concessiehouder onderzoekt en reageert inhoudelijk op:
 - a. Haalbaarheid van door ProRail, NS Stations en/of gemeenten opgestelde en van een deugdelijke motivering voorziene verbetervoorstellen;
 - b. Plannen van ProRail en/of NS Stations voor toekomstige werkzaamheden in relatie tot de aanwezige dan wel gewenste voorzieningen voor Openbaar Vervoer;
 - c. Eventuele hinder die het Openbaar Vervoer ondervindt door infrastructurele beperkingen en/of overig verkeer, alsmede het reduceren en voorkomen van (nieuwe) hinder.
3. De Concessiehouder dient verzoeken tot nieuwe dan wel uitbreidingen van bestaande voorzieningen voor Openbaar Vervoer tijdig en schriftelijk in bij ProRail, NS Stations en/of gemeenten. De verzoeken dienen te berusten op een deugdelijke motivering.
4. De Concessiehouder heeft op geen recht op realisatie van de door hem geuite verzoeken, zoals bedoeld in lid 3. Uitsluitend de desbetreffende organisatie beslist of en in hoeverre verzoeken van de Concessiehouder worden gerealiseerd.
5. De Concessiehouder draagt te allen tijde zorg voor het tijdig aanvragen bij ProRail van voldoende capaciteit om de Dienstregeling conform tenminste zijn Inschrijving uit te voeren.

C.11.2 Afspraken met andere concessiehouders

6. De Concessiehouder maakt afspraken met de concessiehouders van het openbaar vervoer in aangrenzende concessiegebieden over een goede afstemming van de openbaar vervoerdiensten, omgang met samenloop, de uitwisseling van informatie voor de fabricage van kaartmateriaal en de verstrekking van informatie over de Dienstregeling.
7. De Concessiehouder spant zich in voor samenwerking in de gehele ov-keten ten einde gebruikers van openbaar vervoer in Nederland te bedienen.
8. De Concessiehouder dient aan het einde van de Concessies actief mee te werken aan de voorbereidingen van de opvolgende concessiehouder van de treindiensten, onder andere aan de eventuele overgang van Personeel.

C.11.3 Afspraken voortvloeiend uit LTSA

9. De Concessiehouder dient mee te werken aan alle initiatieven van de Concessieverleners om de afspraken in het kader van de LTSA na te komen.
10. De Concessiehouder spant zich actief in om te komen tot een landelijke inter-operabel ov-betaalsysteem.
11. In aanvulling op het bepaalde in C11.2 neemt de Concessiehouder deel aan landsdelige- en landelijke ov- en spootafels indien deze zijn gerealiseerd.

Bijlagen bij het PvE

- C1 Format gerealiseerde opbrengsten
- C2 Regeling treinvervangend vervoer brief IenM maart 2011
- C3 Model afsprakenregister
- C4 Artist impressions elektrisch materieel Vechtdallijnen
- C5 Beeldkwaliteitplan
- C6 Specificaties MMI OV-chipkaartlezers
- C7 Tarievenlijst
- C8 Veilige Publieke Taak Convenant Sociale Veiligheid OV d.d. 9 juni 2012
- C9 MIPOV