

# Ontwerp Programma van Eisen

Concessie Treindienst Amersfoort – Ede-Wageningen  
2021 - 2036

Zaaknr.: 2018-015043

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten van Gelderland op 8 oktober 2019

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Vervoeraanbod en dienstregeling</b>	<b>5</b>
2.1	Voorzieningenniveau	5
2.2	Inhoud van het Vervoerplan	5
2.3	Dagen met afwijkende dienstregeling	5
2.4	Wijzigingen van de Dienstregeling	5
<b>3</b>	<b>Uitvoeringskwaliteit</b>	<b>7</b>
3.1	Capaciteit	7
3.2	Punctualiteit	8
3.3	Rituitval	8
3.4	Maatregelen bij (ongeplande) verstoring	8
3.5	Vervoerplicht	9
<b>4.</b>	<b>RRReis: communicatie en marketing</b>	<b>10</b>
4.1	RRReis en huisstijl	10
4.2	Communicatie	10
4.3	Platform RRReis en EHOV	11
4.4	Marketingstrategie en Marketingplan	12
4.5	Samenwerking met andere concessiehouders	13
4.6	Promotie	13
<b>5</b>	<b>Materieel</b>	<b>15</b>
5.1	Hoeveelheid en beheer	15
5.2	Eisen aan Materieel	15
5.3	Comfort van het Materieel	16
5.4	Aanpassingen exterieur en interieur van het Materieel	17
5.5	Overdracht van het Materieel	17
5.6	Fecaliënafvoerinstallatie	18
<b>6</b>	<b>Reisinformatie</b>	<b>19</b>
6.1	Beschikbaarheid reisinformatie	19
6.2	Inhoud (digitale) reisinformatie	19
6.3	Reisinformatie op de stations	20
6.4	Reisinformatie in en op het Materieel	20
6.5	Strategie doorontwikkeling Reisinformatie	20
6.6	Controle reisinformatiemiddelen	21
<b>7</b>	<b>Productdragers, tarieven en distributie</b>	<b>22</b>
7.1	Algemeen	22
7.2	Nieuwe productdragers	22
7.3	Reisrechten en tarieven	22
7.4	Systeemeisen	23
<b>8.</b>	<b>Personeel</b>	<b>25</b>
8.1	Concessiehouder als werkgever	25
8.2	Personeel en Reizigers	25
8.3	Social return on investment	26
<b>9</b>	<b>Klantenservice, klachtenafhandeling en reizigersinspraak</b>	<b>27</b>
9.1	Klantenservice en klachtenafhandeling	27
9.2	Vergoedingsregeling	27
9.3	Reizigersinspraak	28
<b>10.</b>	<b>Sociale veiligheid</b>	<b>29</b>
10.1	Algemeen	29

10.2	Samenwerking	29
10.3	Strategie en organisatie Sociale Veiligheid	29
10.4	Incidentenregistratie	30
10.5	Personeel betreffende Sociale Veiligheid	30
10.6	Cameratoezicht	30
10.7	Calamiteiten en terrorismebestrijding	30
<b>11</b>	<b>Data en monitoring</b>	<b>32</b>
11.1	Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens	32
11.2	Gegevenslevering aan DCRI	32
11.3	Gegevenslevering aan de Concessieverlener	32
11.4	Meewerken aan audits en externe onderzoeken	33
11.5	Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens	34
11.6	Relatie Concessiehouder en Concessieverlener	35
<b>12</b>	<b>Externe relaties en Ontwikkelingen</b>	<b>37</b>
12.1	ProRail, NS Stations	37
12.2	Afspraken met andere concessiehouders	37
12.3	Afspraken voortvloeiend uit provinciale en landelijke trajecten	38

## **Bijlagen bij het PvE 39**

# 1 Inleiding

Provincie Gelderland is Concessieverlener van de Treindienst Amersfoort – Ede-Wageningen. De huidige Concessie voor deze Treindienst eindigt in december 2021. De Concessie wordt opnieuw aanbesteed voor de periode na 2021. Dit Programma van Eisen beschrijft aan welke eisen het door de Concessiehouder te verrichten Openbaar Vervoer tenminste dient te voldoen. Concessieverlener ziet de Treindienst als ruggengraat van het Openbaar Vervoer in de regio FoodValley. Met de aanbesteding van de Treindienst wil de Concessieverlener een exploitant vinden die in samenwerking met andere betrokken partijen stappen wil zetten om de kwaliteit van de Treindienst verder te verbeteren en daardoor reizigersgroei te bewerkstelligen.

De Treindienst Amersfoort – Ede-Wageningen vormt samen met de hoogfrequentie busverbinding tussen Ede en Wageningen de Valleilijn. De busverbinding behoort tot een andere concessie. De Treindienst rijdt momenteel twee keer per uur tussen Amersfoort en Ede-Wageningen. Tussen Amersfoort en Barneveld Zuid wordt dit op werkdagen en zaterdag aangevuld met twee Treinen per uur per richting. Per saldo is op het drukste gedeelte van de lijn dus sprake van een kwartierdienst.

De afgelopen jaren is de Treindienst stap voor stap verbeterd. Met Barneveld Zuid en Hoevelaken zijn twee nieuwe stations geopend en er zijn infrastructurele verbeteringen doorgevoerd. De provincie heeft geïnvesteerd in verbeteringen van ketenvoorzieningen en heeft de komst van toiletten op Stations mogelijk gemaakt. Sinds februari 2018 rijden er twee nieuwe Treinen waarmee extra Zitplaatsen beschikbaar kwamen. Ook zijn de perrons in Barneveld Centrum, Hoevelaken en Lunteren verlengd, zodat de nieuwe Treinstellen gekoppeld kunnen rijden. ProRail werkt momenteel aan planvorming om in Lunteren een nieuw onderstation te realiseren. Op dit moment loopt hiervoor nog een ruimtelijke procedure. Er is geen garantie dat dit onderstation voor de start van de nieuwe concessieperiode gereed is.

In het verleden is er meermaals gesproken over doortrekking van de Treindienst. Naar aanleiding van een motie in de Tweede Kamer is er 2018 door ProRail in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu onderzoek gedaan naar doortrekking van de Treindienst naar Utrecht CS en Arnhem CS. Doortrekking naar Utrecht CS is niet mogelijk omdat de beschikbare capaciteit op het baanvak Amersfoort – Utrecht zal worden benut voor extra intercity's. Volgens ProRail laat de beoogde nieuwe infrastructuur op Station Ede-Wageningen het doorrijden naar Arnhem CS niet toe. Aanpassing brengt hoge kosten met zich mee, terwijl naar verwachting relatief weinig Reizigers zullen profiteren van het doorrijden naar Arnhem. Verder heeft ProRail gewezen op de negatieve impact van doortrekking van de Treindienst naar Arnhem CS op de robuustheid van de dienstregeling. De Staatssecretaris heeft dan ook in november 2018 aan de Tweede Kamer laten weten dat ze geen reden ziet het eerder genomen besluit te herzien.

Er is door ProRail een studie gedaan naar de infrastructurele gevolgen van de introductie van een kwartierdienst op het hele traject, dus ook tussen Barneveld Zuid en Ede-Wageningen. In maart 2019 hebben Gedeputeerde Staten van Gelderland besloten om hier niet mee verder te gaan, omdat de kosten niet in verhouding staan tot de baten. Op 19 juni 2019 hebben Provinciale Staten aangegeven zich te kunnen vinden in dit besluit.

In 2007 zijn vijf nieuwe FTD Protos Treinstellen geïntroduceerd. In februari 2018 zijn twee nieuwe Stadler Flirt Treinstellen in dienst genomen, die zijn uitgerust met een toilet. De vijf FTD Protos Treinstellen hebben geen toilet aan boord. Bij het opstelsterrein Bokkeduinen in Amersfoort is in 2018 een afvoerinstallatie voor fecaliën gerealiseerd.

De Concessie Amersfoort – Ede-Wageningen wordt verleend voor een periode van 15 jaar, te beginnen op 12 december 2021 en eindigend in december 2036 op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet dan wel op een nader door de Concessieverlener te bepalen zondag in december 2036.

## 2 Vervoeraanbod en dienstregeling

De afgelopen jaren zijn er veel verbeteringen doorgevoerd aan de Treindienst. Er zijn nieuwe Stations geopend en de kwartierdienst is doorgetrokken naar station Barneveld Zuid. Er zijn begin 2018 ook twee nieuwe Treinstellen gaan rijden. Met deze uitbreidingen is de Treindienst op een kwalitatief hoog niveau gebracht dat voorziet in de behoeften van de reizigers. Voor de nieuwe Concessie heeft de provincie de ambitie om dit kwalitatief hoge voorzieningenniveau minimaal te handhaven.

### 2.1 Voorzieningenniveau

1. De Concessie heeft betrekking op de exploitatie van de Treindienst tussen de Stations Amersfoort en Ede-Wageningen en de tussenliggende Stations, te weten Hoevelaken, Barneveld Noord, Barneveld Centrum, Barneveld Zuid, Lunteren en Ede Centrum.
2. De Treindienst bedient alle Stations.
3. De frequenties en bedieningsperiodes van de Treindienst zijn bij de start van de Concessie en volgende jaren hetzelfde als in dienstregeling 2019.
4. De Dienstregeling heeft vaste patroontijden en logische venstertijden.
5. De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op reële rij- en halteringstijden en benut daarbij de maximum toegelaten snelheden van een baanvak zo goed mogelijk.
6. De overstap door Reizigers van de Treindienst op en van andere treindiensten en Bussen op de Stations is van groot belang. De Concessiehouder zoekt hiervoor actief de afstemming met de houder van de Hoofdrailnetconcessie, ProRail en andere vervoerders zodat de Dienstregeling zo goed mogelijk aansluit op die van andere vervoerders.
7. De Concessiehouder laat de Dienstregeling vooraf door ProRail toetsen.

### 2.2 Inhoud van het Vervoerplan

8. De Concessiehouder dient jaarlijks, tenminste vier maanden voor ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling, het definitieve Vervoerplan bij de Concessieverlener in.
9. Het Vervoerplan 2022 maakt onderdeel uit van de Inschrijving en wordt derhalve reeds eerder verstrekt.
10. De Vervoerplannen voor 2023 en later omvatten tenminste:
  - a. een dienstregelingvoorstel;
  - b. een voorstel voor inzetcapaciteit per rit;
  - c. een advies van het ROCOV m.b.t. het concept Vervoerplan;
  - d. een reactie van ProRail op de ingediende capaciteitsaanvraag en Dienstregeling;
  - e. het aantal Dienstregelingkilometers op jaarbasis dat met het Vervoerplan gemoed is;
  - f. een prognose van de gebruikersvergoeding die met dit vervoerplan gemoed is;
  - g. een prognose van de reizigerskilometers en Reizigersopbrengsten.

### 2.3 Dagen met afwijkende dienstregeling

11. Op Koningsdag, Bevrijdingsdag en Hemelvaartsdag rijdt de Concessiehouder tenminste een zaterdagdienst.
12. Het is de Concessiehouder toegestaan de Treindienst op erkende feestdagen op een later tijdstip te laten aanvangen en/of op een vroeger tijdstip te beëindigen en op oudejaarsdag op een vroeger tijdstip te laten eindigen, mits deze tijdstippen overeenkomen met de tijdstippen waarop de door (een) andere vervoerder(s) geëxploiteerde treindienst(en) van en naar Station Amersfoort en Ede-Wageningen op deze dagen beginnen dan wel eindigen.
13. Het is toegestaan om in de zomervakantie en kerstvakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Midden, Treinen die boven het halfuurpatroon worden ingelegd te laten vervallen, mits iedere Reiziger een Zitplaats kan vinden.

### 2.4 Wijzigingen van de Dienstregeling

14. De Concessiehouder kan, in aanvulling op het jaarlijkse Vervoerplan, voorstellen ter goedkeuring aan Concessieverlener voorleggen over aanpassingen van de Dienstregeling, indien

daar op basis van gewijzigde inzichten, beschikbare capaciteit, Aansluitingen, rijtijden en/of bezetting van de Treinen of op basis van gerealiseerde infrastructurele maatregelen aanleiding toe is. Hij neemt hierbij de volgende aspecten in acht:

- a. In het Beheeroverleg worden de voorgestelde Dienstregelingwijzigingen besproken.
- b. De Concessiehouder spant zich tijdens de voorbereiding op de nieuwe Dienstregeling maximaal in om – in overleg met in ieder geval de houder van de Hoofdrailnetconcessie – de kwaliteit van de Dienstregeling, inclusief de Aansluitingen op de Stations Amersfoort en Ede-Wageningen, op het hoogst haalbare niveau te krijgen.
- c. De Concessiehouder neemt het initiatief om te komen tot goedkeuring van de gewijzigde Dienstregeling en doorloopt hiervoor het volgende proces:
  - i. In het Beheeroverleg komen Concessiehouder en Concessieverlener tot overeenstemming over de voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling. De Concessiehouder brengt vervolgens de voorgenomen Dienstregeling “in procedure”
  - ii. De Concessiehouder stemt de wijzigingen af met ProRail.
  - iii. De Concessiehouder legt de voorgenomen wijziging ter advies voor aan het ROCOV.
  - iv. In overleg met betrokken partijen doet de Concessiehouder door het indienen van het definitieve Vervoerplan formeel een voorstel tot wijziging van de Dienstregeling bij de Concessieverlener. De Concessieverlener neemt bij haar 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.
- d. De Concessieverlener legt, de wijzigingen van de Dienstregeling en de daarmee samenhangende financiële afspraken schriftelijk vast.

## 3 Uitvoeringskwaliteit

Voor Reizigers is een Rit met de Trein 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. Het merk RRReis staat voor betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend openbaar vervoer in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel. Een betrouwbaar netwerk waarmee Reizigers zorgeloos moeten kunnen reizen, waar ze ook heen gaan. Hierbij horen merkwwaarden als betrouwbaar, verbindend en innovatief. De uitvoeringskwaliteit dient bij te dragen aan het gewenste imago van RRReis.

Betrouwbaar Openbaar Vervoer uit zich onder andere in een punctueel uitgevoerde Dienstregeling met zo weinig mogelijk Rituitval. Voldoende (zit)plaatsen in de Treinen en een goede dienstverlening, ook bij bijzondere omstandigheden, geven Reizigers zekerheid dat zij altijd op een veilige en comfortabele manier kunnen reizen.

Deze uitgangspunten vormen het vertrekpunt voor de eisen die de Concessieverlener stelt aan Capaciteit, Punctualiteit, Rituitval en Vervoerplicht. De normen die de Concessieverlener daarbij hanteert zijn afgestemd op de infrastructurele kenmerken van de Treindienst en de prestaties van de huidige concessiehouder: ambitieus maar haalbaar.

### 3.1 Capaciteit

1. 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.
2. De door de Concessiehouder ingezette voertuigcapaciteit is dusdanig dat:
  - a. Reizigers met een Vervoerbewijs voor de eerste klas op elke Rit een Zitplaats in de eerste klas kunnen vinden;
  - b. gedurende de periode 7:00 – 8:45 en 17:00 – 18:00 uur op werkdagen, op elke Rit ten hoogste 20% van de Reizigers met een Vervoerbewijs voor de tweede klas niet direct een Zitplaats kan vinden. Geen enkele Reiziger met een Vervoerbewijs voor de tweede klas mag langer dan 14 minuten staan.
  - c. op alle overige tijdstippen elke Reiziger met een Vervoerbewijs voor de tweede klas op elke rit een Zitplaats moet kunnen vinden.
3. Op momenten waarop het traject Amersfoort – Ede-Wageningen wordt ingezet als omleidingsroute voor Reizigers vanwege verstoringen elders op het spoorwegnet, kan de Concessieverlener besluiten een dergelijke situatie aan te merken als Overmacht, waardoor de eisen uit lid 1 en 2 niet gelden.
4. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de hoeveelheid m<sup>2</sup> die thans in elke Trein voor (elektrische) rolstoelen, scootmobielen of fietsen beschikbaar is, ongewijzigd blijft.
5. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Reizigers zich zodanig over het Materieel verspreiden dat de beschikbare zitplaatscapaciteit optimaal benut wordt. Daarbij is het niet toegestaan dat de Concessiehouder een zitplaatsreserveringssysteem hanteert.
6. Wanneer de Concessiehouder *incidenteel* niet voldoet aan de bepalingen in artikel 3.1.1 of artikel 3.1.2, is sprake van een Incidenteel Capaciteitstekort. Bij een Incidenteel Capaciteitstekort dient de Concessiehouder zich maximaal in te spannen om de capaciteit zo goed mogelijk op de vraag af te stemmen, bijvoorbeeld door het aanbieden van voldoende extra capaciteit, mits de railinfrastructuur dat toestaat. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan in de extra capaciteit te voorzien door middel van tijdelijke inzet van Materieel dat niet aan de kwaliteitseisen zoals genoemd in paragraaf 5.3 en paragraaf 5.4 voldoet en/of door middel van de tijdelijke inzet van Bussen. Deze tijdelijke Treinen of Bussen hoeven niet te voldoen aan de bepalingen in paragraaf 4.1 ten aanzien van RRReis en huisstijl.
7. Op het moment dat de Concessiehouder *structureel* niet voldoet aan de bepalingen in artikel 3.1.1 of artikel 3.1.2, of indien de verwachting is dat hij binnen 36 maanden *structureel* niet meer zal voldoen aan deze bepalingen, is hij verplicht de capaciteit van het materieelpark uit te breiden met nieuw Materieel, mits de railinfrastructuur dat toestaat. De Concessieverlener stelt vast dat sprake is van een Structureel Capaciteitstekort indien de Concessiehouder op meer dan

25 Ritten per kalenderjaar niet voldoet (of verwacht niet te zullen voldoen) aan de bepalingen in artikel 3.1.1 of artikel 3.1.2. Het nieuw aan te schaffen of te leasen Materieel dient aan de in hoofdstuk 5 genoemde eisen te voldoen. Het nieuwe Materieel dient uiterlijk 36 maanden na vaststelling van het Structureel Capaciteitstekort inzetbaar te zijn. In de periode tot indienststelling van het nieuwe Materieel dient de Concessiehouder tijdelijk Materieel in te zetten. De Concessieverlener kan, na een verzoek daartoe van de Concessiehouder, toestaan dat dit tijdelijk Materieel niet (volledig) voldoet aan de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 5 en kan de inzet van dieselmaterieel toegestaan. Wel dient dit geschikt toegankelijk te zijn voor Reizigers met een functiebeperking. Dit tijdelijk Materieel dient uiterlijk drie maanden na formele vaststelling van een Structureel Capaciteitstekort beschikbaar zijn voor inzet. Voor de periode tussen formele vaststelling van een Structureel Capaciteitstekort en de beschikbaarheid van tijdelijk Materieel bepaalt de Concessieverlener hoe wordt omgegaan met de bepalingen zoals opgenomen in artikelen 3.1.1 en 3.1.2.

### **3.2 Punctualiteit**

8. Een Trein mag nooit eerder vertrekken dan de in de Dienstregeling vermelde vertrektijd van het betreffende Station.
9. Gemeten over een kwartaal mag 95% van de ritten niet later aankomen dan twee minuten en 59 seconden (2min 59sec) na de in de Dienstregeling vermelde aankomsttijd op eindpunten. Dit wordt gebaseerd op het door ProRail Dashboard KPI Treinpad. ProRail heeft aangegeven dat hun werkprocessen niet zijn ingericht om voor deze concessie overzichten over de opbouw van vertragingen en de veroorzakers daarvan op een betrouwbare manier beschikbaar te stellen. Er wordt ten aanzien van de punctualiteit dan ook uitgegaan van een gezamenlijke inspanning van vervoerder en ProRail.
10. Ritten die vertraagd zijn als gevolg van Overmacht aan de zijde van de Concessiehouder worden meegerekend als punctueel gereden Rit.

### **3.3 Rituitval**

11. Gemeten over een kwartaal mag het percentage aan de Concessiehouder verwijtbare rituitval niet hoger dan 0,5 % per kwartaal zijn. Dit wordt gebaseerd op het door ProRail opgestelde Dashboard KPI Treinpad.
12. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten, tenzij er sprake is van Overmacht aan de zijde van de Concessiehouder. De bewijslast voor eventuele overmachtsituaties ligt bij de Concessiehouder.
13. Niet-gereden Ritten worden, behoudens Overmacht, naar rato in mindering gebracht op de Exploitatiesubsidie, waarbij Rituitval wordt gemeten in niet gereden Dienstregelingkilometers en niet in Ritten, aangezien uitval niet altijd een volledige Rit hoeft te betekenen.

### **3.4 Maatregelen bij (ongeplande) verstoring**

14. De Concessiehouder dient zich er maximaal voor in te zetten dat een (ongeplande) verstoring in de uitvoering van de Dienstregeling zo spoedig mogelijk wordt hersteld, ongeacht of sprake is van Overmacht.
15. In het geval van Voorziene Rituitval, bijvoorbeeld bij geplande werkzaamheden aan de railinfrastructuur, dient de Concessiehouder de Dienstregeling tijdelijk anders te verzorgen dan per Trein. Dit Treinvervangend Vervoer per Bus / Auto dient:
  - a. dezelfde Stations aan te doen als de Treindienst. Aanvullend daarop mogen extra sneldiensten worden aangeboden die niet alle Stations aandoen;
  - b. minimaal dezelfde frequentie te rijden als de Treindienst;
  - c. voldoende capaciteit te bieden om alle Reizigers en eventuele bagage te vervoeren die met de uitgevallen Ritten wilden reizen. Dit betekent dat wanneer er bij uitval van een Rit per Trein voor drie Bussen aan Reizigers op een Station staan er eveneens minimaal drie Bussen komen om deze Reizigers te vervoeren, zodat niet een deel van de Reizigers extra lang moet wachten tot een van de Bussen weer terug is.
  - d. uitgevoerd te worden met Bussen / Auto's die niet ouder zijn dan tien jaar;



- e. zodanig uitgevoerd te worden dat Reizigers met een functiebeperking ook vervoerd kunnen worden, eventueel met een aparte Bus / Auto;
  - f. zodanig uitgevoerd te worden dat Reizigers direct bij of in de Bussen / Auto's 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;
  - g. zodanig bekend te worden gemaakt dat Reizigers op de hoogte zijn van het Treinvervangend Vervoer, waar de Bussen / Auto's staan, wat de bestemmingen zijn, etc. Hiervoor dient de Concessiehouder scenario's uit te werken in het Kwaliteitsplan;
  - h. uitgevoerd te worden door chauffeurs die van tevoren bekend zijn gemaakt van de te rijden routes.
16. Indien als gevolg van een verstoring, Onvoorziene Rituïtval of andere oorzaak de uitvoering van de Dienstregeling gedurende meer dan een uur niet mogelijk is, dient de Concessiehouder de Dienstregeling tijdelijk anders te verzorgen dan per Trein. Dit Treinvervangend Vervoer dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1,5 uur na het bekend worden van deze verstoring voor Reizigers beschikbaar te zijn en dient te voldoen aan de in het vorige lid opgenomen subleden a. tot en met h.
  17. De Concessiehouder dient de regeling omtrent Treinvervangend Vervoer bij Reizigers bekend te maken via ten minste de website, het reizigershandvest en de vervoervoorwaarden.
  18. Het Treinvervangend Vervoer brengt geen extra reiskosten voor Reizigers met zich mee.
  19. Indien als gevolg van schade, defect of andere oorzaak een Trein voor langere tijd niet beschikbaar is waardoor de Treindienst niet volgens de Concessie kan worden uitgevoerd, dient de Concessiehouder zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie maanden nadat de niet-beschikbaarheid is opgetreden een vervangend Treinstel in te zetten. Tot het moment dat dit vervangend Treinstel inzetbaar is geldt in de tussentijd artikel 3.1.6.
  20. In het geval een Reiziger als gevolg van vertraging of uitval van de laatste door de Concessiehouder uitgevoerde Rit van de dag een Aansluiting mist, dient de Concessiehouder op eigen kosten aan de Reiziger binnen 60 minuten vervangend vervoer aan te bieden (naar bestemmingen binnen Nederland) of een hotelovernachting aan te bieden.
  21. Bij nieuwbouw, groot onderhoud of vernieuwing aan het spoor neemt ProRail rechtstreeks contact op met de Concessiehouder volgens de procedures in de Netverklaring van ProRail. Hierin zijn ook voorwaarden opgenomen voor vergoedingen voor vervangend busvervoer.

### 3.5 Vervoerplicht

22. De Concessiehouder vervoert, binnen de vervoervoorwaarden, iedereen die zich op de Stations bevindt en met de desbetreffende Rit wil reizen. Dit geldt ook bij voorzienbaar piekvervoer.
23. De in het vorige lid bedoelde 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 het Personeel 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 volgens bijlage VII van de Richtlijn 2001/85/EU of de opvolger daarvan;
  - c. mensen die een scootmobiel van langer dan 150 centimeter, breder dan 70 centimeter breed en/of hoger dan 137,5 cm mee willen nemen;
  - d. mensen die gebruik maken van een rolstoel met verbrandingsmotor;
  - e. mensen die niet beschikken over een geldig Vervoerbewijs;
  - f. mensen die, bijvoorbeeld door dronkenschap of drugsgebruik, de uitvoering van de Treindienst hinderen of medereizigers lastigvallen;
  - g. 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;
  - h. situaties waarin de Concessieverlener aan de Concessiehouder toestemming of aanwijzingen geeft voor het afwijken van de vervoerplicht.

## 4. RRReis: communicatie en marketing

De Concessieverlener wil de bekendheid onder en het gebruik van het Openbaar Vervoer door alle Reizigers verder vergroten. Marketing en communicatie moeten hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Met het oog op de herkenbaarheid heeft provincie Gelderland samen met provincies Flevoland en Overijssel één merknaam voor alle modaliteiten in het Openbaar Vervoer in Oost-Nederland ontwikkeld voor alle toekomstige concessies: RRReis. RRReis straalt betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend Openbaar Vervoer uit.

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 Brandgide.

Voor Reizigers komt er één Platform waar alle informatie over de Concessie te vinden is. Dit Platform is een uitbreiding van het bestaande Ervaar het OV-platform (EHOV). Met de andere concessiehouders die onder RRReis Openbaar Vervoer gaan verrichten gaat de Concessiehouder samenwerken om van dit Platform een succes te maken zodat Reizigers volop profiteren van overzichtelijke en relevante informatie en aantrekkelijke acties.

De Concessiehouder werkt binnen het Platform samen met de andere concessiehouders aan de communicatie over en promotie van productformules die in meerdere concessies worden aangeboden om zo de bekendheid en gebruik bij Reizigers te vergroten. Aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten kunnen voor de communicatie over deze mobiliteitsdiensten ook gebruik maken van het Platform.

### 4.1 RRReis en huisstijl

1. De Concessiehouder volgt bij het gebruik van de merknaam RRReis de Brandgide, met daarin kaders voor naamgeving, huisstijl en branding van RRReis.
2. De Concessiehouder dient de productformule TreinRRReis in nauwe samenwerking met andere concessiehouders en concessieverleners in Oost in de markt te zetten. In het Marketingplan en het Materieelplan die onderdeel zijn van zijn Inschrijving geeft de Concessiehouder aan op welke wijze hij RRReis en de productformule in de markt zet.
3. De Concessiehouder legt ter vaststelling door de Concessieverlener een voorstel voor, waarin hij de productformule en bijbehorende huisstijl onder meer uitwerkt voor de in te zetten Voertuigen overeenkomstig de bepalingen in paragraaf 5.4, de te dragen bedrijfskleding, Kaartautomaten, CiCo-palen, toegangspoorten en de te gebruiken communicatiekanalen.

### 4.2 Communicatie

4. De Concessiehouder beschrijft in het Kwaliteitsplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving de strategie ten aanzien van de communicatie met Reizigers en besteedt daarbij in ieder geval aandacht aan:
  - a. de verschillende doelgroepen waarop hij zich richt en de wijze waarop informatieaanbod, acties, communicatiekanalen en -middelen zijn afgestemd op hun situatie en behoeften;
  - b. het tijdig en juist informeren van Reizigers;
  - c. de gehanteerde servicenormen, waaronder reactietijden bij de verschillende communicatiekanalen en bij verstoringen;
  - d. het informeren van Reizigers die de Nederlandse taal niet beheersen;
  - e. de zichtbaarheid van de Concessiehouder naar Reizigers, ook bij verstoringen;
  - f. de ontwikkelingen op het gebied van communicatie die de Concessiehouder voorziet en de wijze waarop hij hierop inspeelt;
  - g. de servicenormen die de Concessiehouder hanteert, waaronder reactietijden bij de verschillende communicatiekanalen en bij verstoringen.
  - h. de samenwerking met de andere concessiehouders om het merk RRReis volgens de gewenste merkessentie, - kenmerken en –belofte in de markt te zetten, waarbij de HOV-productformules TreinRRReis en ComfortRRReis een extra wervende uitstraling hebben.

5. De Concessiehouder zorgt voor een diversiteit aan informatieaanbod en communicatiekanalen en -middelen (offline en online, interactief en niet-interactief), afgestemd op de situatie en behoeften van Reizigers.
6. Alle communicatiekanalen en -middelen voldoen aan de huisstijl van RRReis zoals vastgelegd in de Brandgide of zijn uitgevoerd in de huisstijl van EHOV zolang dit Platform nog actief is. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
7. De Concessiehouder evalueert jaarlijks de effectiviteit van de communicatiekanalen en -middelen en doet in het Concessiejaarplan voorstellen ter verbetering van de communicatie in het volgende jaar.
8. De Concessiehouder legt een voorstel voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen voor advies aan het ROCOV voor. De Concessiehouder biedt het (aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Concessiejaarplan ter toetsing aan de Concessieverlener aan. De Concessieverlener toetst het voorstel op:
  - a. de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van de Concessiehouder ten aanzien van communicatie;
  - b. de (gewijzigde) mogelijkheden voor Reizigers om aan informatie te komen;
  - c. de reactietijd van de Concessiehouder op vragen van Reizigers onderscheiden naar de verschillende communicatiekanalen;
  - d. 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.

#### **4.3 Platform RRReis en EHOV**

9. De Reiziger hoeft geen account of een equivalent hiervan aan te maken of persoonlijke gegevens achter te laten om toegang te krijgen tot het Platform en (reis)informatie.
10. Vanaf de start van de Concessie maakt de Concessiehouder gebruik van en breidt uit:
  - a. De website van RRReis. Voor de minimale functionaliteiten van deze website geldt de website van Blauwnet.nl als voorbeeld. Vanuit deze website moet de Reiziger met één klik bij gezochte informatie (bijvoorbeeld reisinformatie, acties) op het Platform komen. De website van RRReis is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Concessiehouder en concessiehouders die in opdracht van de concessieverleners onder RRReis Openbaar Vervoer verrichten.
  - b. Het uit te bouwen communicatieplatform EHOV<sup>1</sup> met een diversiteit aan communicatiekanalen voor:
    - i. het geven van overzicht van alle marketingacties van de Concessiehouder en de andere concessiehouders die in opdracht van de concessieverleners in Oost Openbaar Vervoer verrichten;
    - ii. geven van actuele informatie over het Openbaar Vervoer;
    - iii. het verkopen van alle voor de Concessie beschikbare Reisproducten als abonnementen en actiematige tickets, tenzij een andere Concessiehouder het alleenrecht op de verkoop heeft;
    - iv. communicatie en promotie van alle productformules onder RRReis en contactgegevens van de betreffende concessiehouder;
    - v. het op verzoek geven van informatie over diensten van derden gerelateerd aan het (promoten van het) Openbaar Vervoer, zoals OV-ambassadeurs;
    - vi. het op verzoek bieden van een communicatieplatform binnen EHOV en RRReis aan derden, zoals aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, zoals pagina's met informatie over en activiteiten dan deze derden op site en app. De Concessiehouder biedt deze derden daarnaast gelegenheid hun diensten te promoten via alle communicatiekanalen van EHOV en RRReis. De Concessiehouder vervult hierbij een faciliterende rol; over de financiering hiervan maakt de Concessieverlener aparte afspraken met deze derden.

<sup>1</sup> Het is nog niet duidelijk hoe lang de titel 'Ervaar het OV' gevoerd blijft worden. De concessieverleners in Oost bepalen dit op een later tijdstip gezamenlijk met de betrokken concessiehouders.

- vii. het met in achtneming van de AVG onderbrengen van een klantendatabase van Reizigers die zich bijvoorbeeld hebben ingeschreven voor een nieuwsbrief, deel hebben genomen aan een actie of een Reisproduct hebben besteld. De Concessiehouder staat toe dat hiervoor de bestaande klantendatabase van EHOV wordt uitgebreid. De Concessiehouder is samen met de beheerder van de database en eventuele derden verantwoordelijk dat de opbouw van de klantendatabase een logisch geheel blijft. In bijlage XX staat een overzicht van de kenmerken van de huidige database.
- 11. De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan en investeert waar nodig in de realisatie van een webwinkel als onderdeel van het Platform voor de verkoop van abonnementen, kaartsoorten en actiematige tickets binnen de relevante communicatiekanalen. De Concessieverlener neemt de initiële kosten voor de ontwikkeling en implementatie van deze webwinkel voor haar rekening. De Concessiehouder neemt in deze fase de kosten voor de koppeling van de webwinkel met zijn eigen systemen voor zijn rekening en zorgt ervoor dat uiterlijk één maand voor de start van de Concessie de koppeling met de webwinkel goed functioneert. Na implementatie van de webwinkel wordt deze overgedragen aan de beheerder van het Platform. Vanaf dat moment nemen de Concessiehouder en andere concessiehouders die in opdracht van de concessieverleners in Oost Openbaar Vervoer onder RRReis verrichten de kosten voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de webwinkel voor hun rekening.
- 12. De kosten van de communicatiekanalen en het daarbij behorende Platform, waaronder het beheer en onderhoud en de (door)ontwikkeling, zijn voor rekening van de Concessiehouder en andere concessiehouders die in opdracht van de concessieverleners in Oost Openbaar Vervoer verrichten.
- 13. De Concessiehouder en andere concessiehouders die in opdracht van de concessieverleners in Oost Openbaar Vervoer onder RRReis verrichten voegen de communicatiekanalen van EHOV en RRReis en het daarbij behorende Platform samen op een voor Reizigers en inwoners van de drie provincies begrijpelijk moment tijdens de eerste twee jaar na de start van de Concessie.
- 14. De Concessiehouder draagt de (klanten)databases, functionele en technische ontwerpen en broncodes van het (de) Platform(s) en daarbij behorende communicatiekanalen, voor zover het eigendom bij hem rust, over aan opvolgende concessiehouders en/of de Concessieverlener; met inachtneming van de AVG. De Concessieverlener bepaalt aan wie deze zaken worden overgedragen. 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.

#### **4.4 Marketingstrategie en Marketingplan**

- 15. In het Marketingplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving werkt de Concessiehouder zijn Marketingstrategie uit, waarbij hij in ieder geval aandacht besteedt aan:
  - a. zijn strategie voor het creëren en vermarkten van een betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend vervoersnetwerk waarmee Reizigers zorgeloos kunnen reizen, waar ze ook heen gaan.
  - b. zijn doelstellingen voor het positioneren, laden en vermarkten van de merknaam RRReis, de productformule TreinRRReis. Hij besteedt hierbij aandacht aan:
    - i. de wijze waarop de Concessiehouder inzicht heeft gekregen en gedurende de looptijd van de Concessie inzicht zal krijgen in de marktpotentie van de productformule;
    - ii. de verschillende doelgroepen waarop hij zich richt;
    - iii. de wijze waarop de Concessiehouder zijn doelstellingen wil realiseren.
  - c. de samenwerking met de andere concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten in Oost op het gebied van marketing en communicatie;
  - d. het betrekken van Stakeholders zoals aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, aanbieders van MaaS-platforms en gemeenten bij de marketing van het Openbaar Vervoer;
  - e. de besteding van het jaarlijkse marketingbudget zoals opgenomen in de financieel economische onderbouwing behorende bij de Inschrijving en de verdeling van dit budget over de productformule(s) en andere marketingactiviteiten.
- 16. De Concessiehouder neemt jaarlijks in het Concessiejaarplan een marketingparagraaf op met een uitwerking van de Marketingstrategie in concrete marketingacties voor het komende jaar,

inclusief planning en verdeling van het aangeboden marketingbudget over de marketingacties. De Concessieverlener toetst de inhoud van de marketingparagraaf aan (i) de toezeggingen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft gedaan, waaronder de hoogte van het marketingbudget zoals opgenomen in de financieel economische onderbouwing behorende bij de Inschrijving, en (ii) in hoeverre de Concessiehouder inspeelt op bijvoorbeeld maatschappelijke, technische en politieke ontwikkelingen.

#### **4.5 Samenwerking met andere concessiehouders**

17. De doorontwikkeling van het Platform is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Concessiehouder en andere concessiehouders die in opdracht van de concessieverleners in Oost Openbaar Vervoer onder RRReis verrichten.
18. Voor de samenwerking in het platform EHOV sluit de Concessiehouder aan bij de bestaande werkwijze. Deze werkwijze kan in overleg met de betrokken partijen gedurende de komende periode wijzigen.
19. De Concessiehouder participeert in het marketingoverleg Oost. In dit overleg:
  - a. stemmen de concessiehouders in ieder geval het marketingbeleid en de uitvoering hiervan af die in meerdere door de concessieverleners verleende concessies gevoerd worden, waarbij het uitgangspunt is dat acties voor deze productformules in alle concessies geldig zijn;
  - b. worden afspraken gemaakt over (de doorontwikkeling van) het Platform en over de werkwijze en afspraken rond EHOV.Aan dit overleg doen alle concessiehouders mee die in opdracht van de concessieverleners in Oost Openbaar Vervoer verrichten alsmede de concessieverleners in ieder geval zolang zij nog opbrengstverantwoordelijk zijn voor één of meerdere concessies.
20. De Concessiehouder stelt zich proactief en coöperatief op tijdens dit overleg en richt zich daarbij op het bereiken van een maximaal voordeel voor de Reiziger als het gaat om de vindbaarheid en proactief onder de aandacht brengen van informatie en acties.
21. Tijdens de implementatie van andere concessies in Oost overlegt de Concessiehouder met de concessieverleners in Oost en de betreffende concessiehouder over de noodzaak en mogelijkheden tot afstemming en aanpassing van marketingactiviteiten als gevolg van toezeggingen die door deze concessiehouder is gedaan.
22. De Concessiehouder zorgt samen met de andere concessiehouders die in opdracht van de concessieverleners in Oost Openbaar Vervoer verrichten dat het platform en alle communicatiekanalen gekoppeld aan het Platform door een onafhankelijke partij worden beheerd. Het Platform draait in een vervoerder-onafhankelijke ICT-omgeving en de applicaties zijn voor alle andere concessiehouders die in opdracht van de concessieverleners in Oost Openbaar Vervoer verrichten binnen dit Platform beschikbaar. De Concessiehouder maakt voor het uitgebouwde Platform (dit is het huidige EHOV-platform) en eventueel ondersteunende platforms met de andere concessiehouders afspraken over:
  - a. de inhoud van een nieuw contract voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling;
  - b. de kosten(verdeling); en
  - c. de partij(en) waarmee ze dit willen realiseren.De afspraken waarborgen dat Reizigers voor hen relevante marketingacties en (reis)informatie ontvangen, dat nieuwe concessies en Andere Mobiliteitsdiensten eenvoudig aan het Platform kunnen worden toegevoegd en dat communicatiekanalen en klantgegevens, met inachtneming van de AVG, overdraagbaar zijn naar een nieuwe beheerder van het Platform.

#### **4.6 Promotie**

23. Promotie van marketingactiviteiten vinden zoveel mogelijk plaats vanuit de merknaam RRReis met daarbij behorende huisstijl, waarbij voor meer informatie, bestellen, enz. wordt verwezen naar EHOV of RRReis.
24. Concessie-overstijgende marketingactiviteiten zoals promotie en verkoop van kaartsoorten en abonnementen die in meerdere door de concessieverleners verleende concessies geldig zijn, vindt plaats in huisstijl en communicatiekanalen van EHOV. Waar de communicatiemiddelen dit toelaten wordt het logo van RRReis samen met de logo's van de betreffende concessiehouders getoond.

25. Een deel van de concessie-overstijgende marketingactiviteiten vindt plaats binnen de samenwerkingsovereenkomst EHOV IV die de concessieverleners met een marketingbureau hebben afgesloten. De overeenkomst voorziet in het verzorgen van een aantal brede marketingcampagnes in de drie provincies gericht op werven van meer Reizigers met sociaal of recreatief reismotief, hen vaker te laten reizen en hen in te zetten als ‘werver’ voor nieuwe Reizigers. De samenwerkingsovereenkomst loopt tot 1 mei 2020 met een optie om het contract twee keer met een jaar te verlengen.
26. De kaders en richtlijnen voor de huisstijl van communicatiemiddelen en –uitingen van EHOV, Tarievenhuis Oost en de OV-ambassadeurs zijn opgenomen in het huisstijlhandboek EHOV.
27. De Concessiehouder neemt actief deel aan het project OV-ambassadeurs van de Concessieverlener. 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. 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 communicatieplatform binnen EHOV en RRReis.

## 5 Materieel

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer de Treinstellen waarin ze reizen en werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes zijn. Het onderhoud van de Treinstellen draagt daarmee bij aan een positieve waardering van het Openbaar Vervoer.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan de Treinstellen die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet minimaal moeten voldoen. Dit betreffen zowel algemene technische eisen als functionele eisen ten aanzien van veiligheid, toegankelijkheid, comfort en netheid.

### 5.1 Hoeveelheid en beheer

1. De Concessiehouder dient jaarlijks als onderdeel van zijn Vervoerplan in een omlooplanalyse aan te geven in welke treinsamenstelling (materieeltype en aantal Treinstellen) volgens plan iedere Dienstregelingsrit uitgevoerd gaat worden teneinde optimaal aan de te verwachten vervoersvraag te voldoen.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud en reiniging 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 om dit Materieel ten behoeve van de Concessie in te kunnen zetten.
3. De Concessiehouder organiseert de onderhoudsplanning van het Materieel zodanig dat de inzet van al het Materieel, indien noodzakelijk voor conformiteit met de capaciteitseisen, tijdens de Spits mogelijk is.
4. De Concessiehouder dient het onderhoud aan het Materieel uit te (laten) voeren volgens de voorschriften van de betreffende fabrikanten en / of volgens de wettelijke voorschriften.

### 5.2 Eisen aan Materieel

5. Het bestaande Materieel, bestaande uit vijf FTD Protos Treinstellen en twee Stadler Flirt Treinstellen, dat aan de Concessiehouder voor deze Concessie zal worden overgedragen, heeft bij aanvang van de Concessie een Vergunning Voor Indienststelling (VVI) voor o.a. de Treindienst Amersfoort-Ede Wageningen en (delen van) het Hoofdrailnet, verleend door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILenT). Concessiehouder is verplicht deze conformiteit met bestaande en nieuwe wetgeving gedurende de gehele concessieperiode te handhaven.
6. Het Materieel dat de Concessiehouder ten behoeve van de exploitatie van de Concessie inzet, voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen aan de op grond daarvan door ILenT vastgestelde normen.
7. Het Materieel dient bij de start van de Concessie verplicht en uitsluitend ingezet te worden ten behoeve van de Concessie. Tijdens de concessieperiode kan de Concessieverlener vooraf toestemming geven om hiervan af te wijken.
8. Het in lid 5 en 6 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 5 en 6.
9. De Concessiehouder houdt bij de inzet van Materieel rekening met de nuttig beschikbare perronlengtes zoals opgenomen in de Netverklaring van ProRail.
10. Het Materieel is geschikt voor eenmansbediening. Dit betekent dat het Materieel in ieder geval is 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 deursluitingsignaal;
  - c. automatisch sluitende deuren met inklembeweging.
  - d. werkende camera's zoals beschreven in paragraaf 10.6.
  - e. werkende frontcamera's.

11. De kwaliteit van de beeldopnamen die met de camera's gemaakt worden, is zodanig dat persoonsherkenning mogelijk is en dat het voldoet aan de eisen die de politie stelt.<sup>2</sup>
12. De Concessiehouder volgt bij eventuele vervanging van de camera's zoals bedoeld in de vorige twee leden de op dat moment geldende richtlijnen.
13. De Concessiehouder dient bij de exploitatie van Treindienst volledig gebruik te maken van gecertificeerde groene energie afkomstig uit hernieuwbare bronnen.
14. De Concessiehouder dient mee te werken aan initiatieven van ProRail om booggeluid te reduceren.

### 5.3 Comfort van het Materieel

15. Het Materieel moet blijvend minimaal aan de volgende eisen voldoen:
  - a. een goed werkende Klimaatbeheersing 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. de indeling van het interieur van de Treinstellen blijft ongewijzigd;
  - e. heeft een prettig zitcomfort;
  - f. heeft een moderne en verzorgde uitstraling;
  - g. beschikt over voldoende (flexibele/multifunctionele) ruimte voor bagage, buggy's, (elektrische) rolstoelen, scootmobielen, rollators en fietsen. De deuren nabij deze ruimte zijn voor Reizigers als zodanig duidelijk herkenbaar;
  - h. is schoon van binnen en van buiten;
  - i. is uitgerust met een 1e en 2e klas;
  - j. heeft akoestisch dempende stiltezones;
  - k. beschikt over een rolstoeltoegankelijk toilet (voor de FTD Protos Treinstellen geldt deze eis niet);
  - l. heeft goed functionerend snel en voor Reizigers gratis draadloos internet (WiFi);
  - m. heeft per acht Zitplaatsen tenminste één stroompunt (220v);
  - n. heeft per twee zitplaatsen ten minste één USB aansluiting;
  - o. beschikt over tenminste één AED per Treinstel.
16. Vanuit het oogpunt van sociale veiligheid is het Materieel, binnen de randvoorwaarden van het vorige lid, zo transparant en overzichtelijk mogelijk.
17. Indien de Treindienst geheel of gedeeltelijk met gekoppelde Treinstellen wordt gereden, waarbij niet in ieder Treinstel een medewerker Service en Veiligheid aanwezig is, dan dient het Materieel voorzien te zijn van een intercomsysteem waarmee Reizigers direct spraakcontact kunnen oproepen met het Personeel.
18. De Concessiehouder staat Reizigers buiten de Spits toe een fiets mee te nemen tijdens hun Reis, mits er voldoende ruimte is in de Trein.
19. Met in achtneming van paragraaf 3.5 is het in te zetten Materieel zodanig toegankelijk voor Reizigers met een functiebeperking, dat deze in staat zijn om zonder assistentieverlening gebruik te maken van het openbaar vervoer. Daar waar de perronhoogte substantieel afwijkt van de gestandaardiseerde Europese norm van 760 mm boven spoorstaaf, zorgt de Concessiehouder, na een verzoek daartoe van een Reiziger met een functiebeperking, voor de benodigde ondersteuning door het Personeel bij het in- en uitstappen, eventueel met behulp van hulpmiddelen.
20. Alle Treinstellen zijn voorzien van een dynamisch reisinformatiesysteem. Het systeem bestaat uit beeldschermen en een automatisch omroep in het interieur en LED displays aan de buitenzijde van de Treinstellen, zoals beschreven in paragraaf 6.4.
21. De huidige locatie van de reisinformatieschermen dient te worden gebruikt voor de dynamische reisinformatieschermen. De weergegeven informatie op de beeldschermen dient op alle zitplekken en balkons zichtbaar en leesbaar te zijn.
22. De beeldschermen, LED Displays en auditieve omroep dienen te voldoen aan de geldende standaarden en normen.

<sup>2</sup> Op dit moment zijn de meest recente kaders van 'excellent cameratoezicht' (<https://hetccv.nl/onderwerpen/cameratoezicht/excellent-cameratoezicht/>) van toepassing.



23. De Concessiehouder mag, met uitzondering van RRReis-gerelateerde reclame-uitingen, geen reclame-uitingen op het Materieel aanbrengen, noch reclameteksten tonen op de displays, tenzij de Concessieverlener hier vooraf toestemming voor verleent.
24. In het Materieel brengt de Concessiehouder geen muziek of reclame ten gehore.
25. De Concessiehouder dient de Treinstellen te voorzien van een betrouwbaar Reizigerstelsysteem dat voldoet aan de bepalingen in paragraaf 11.3.

#### **5.4 Aanpassingen exterieur en interieur van het Materieel**

26. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het exterieur van de Treinstellen qua kleurstelling en naamgeving aan de eisen voldoet die zijn opgenomen in de Brandguide van de merknaam RRReis. De link naar de Brandguide: <http://brandguide.rreis.nl>.
27. Voor het interieur van de Treinstellen dient het in de Brandguide opgenomen kleuren pallet te worden gebruikt waarbij binnen de gestelde kaders sprake is van ontwerp vrijheid.
28. De kosten voor het uitvoeren van de wijzigingen van het in- en exterieur van het in te zetten Materieel en eventuele bijkomende kosten, waaronder maar niet beperkt tot tijdelijk vervangende Treinstel(len), in de RRReis-huisstijl zijn voor rekening van de Concessiehouder.
29. De Concessiehouder draagt de kosten van eventueel aanvullende wijzigingen die wettelijk verplicht zijn/worden door, of in relatie met de voorgeschreven eisen in dit PvE.
30. De Concessieverlener dient voorafgaand aan start van de aanpassingen aan het Materieel schriftelijk akkoord te geven voor het in- en exterieur voorstel.
31. De in- en exterieurwijzigingen dienen te voldoen aan eisen in de Spoorwegwet. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen van een gewijzigde VVI als gevolg van deze wijzigingen, indien noodzakelijk.
32. De interieurverlichting dient, waar nog niet toegepast, als LED verlichting te worden uitgevoerd.
33. Het interieur van de FTD Protos Treinstellen dient te worden vernieuwd. Deze vernieuwing bestaat ten minste uit het aanbrengen van:
  - a. compleet nieuwe stoelen inclusief frames, klappzittingen en loungebanken inclusief zit-, rugkussen en bekleding;
  - b. nieuwe prullenbakken;
  - c. nieuwe of opnieuw bewerkte en gespoten wanddelen (zowel kunststof als metaal) in zowel de reizigersruimte als op de balkons om deze weer in nieuwstaat te brengen.
  - d. nieuwe vloerbedekking in zowel de reizigersruimte als op de balkons.
34. De Concessiehouder dient in de Stadler-Treinstellen de bekleding van de zitkussen, rugleuningen en hoofdsteunen te vernieuwen, gelijk aan de gekozen bekleding in FTD Protos Treinstellen.
35. De Concessiehouder mag het materiaal en motief van de stoffering zelf bepalen.
36. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de te maken aanpassingen voldoen aan het Besluit Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer.

#### **5.5 Overdracht van het Materieel**

37. De Concessiehouder is na overname verantwoordelijk voor de aanschaf/lease, het stallen, onderhouden en het in goede staat houden van het Materieel van de huidige concessiehouder, en houdt daarbij een voldoende technische reserve aan, zodat de Dienstregeling met de in dit Programma van Eisen vereiste kwaliteit kan worden uitgevoerd.
38. De Concessiehouder of een door de Concessiehouder aan te wijzen partij dient voor de start van de Concessie de wettelijke vergunningen te hebben verkregen ten behoeve van het onderhoud aan het materieel (Entity in Charge of Maintenance).
39. Indien de Concessiehouder bij aanvang of gedurende de Concessie één of meerdere extra Treinstellen aanschaf, dienen deze via bovenleidingspanning te rijden, over een rolstoeltoegankelijk toilet te beschikken en - naar het oordeel van de Concessieverlener - ten minste van hetzelfde kwaliteitsniveau en toegankelijkheidsniveau te zijn als het bestaande Materieel.
40. De Concessiehouder dient uiterlijk 12 maanden na de start van de Concessie aanpassingen aan het Materieel die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de eisen in dit programma van eisen, geïmplementeerd te hebben.

41. De bestaande FTD Protos Treinstellen zullen aan het eind van de komende concessieperiode, dus per december 2036, zijn afgeschreven en komen niet in aanmerking voor overname voor een daaropvolgende concessie.
42. De bestaande Stadler Flirt Treinstellen inclusief strategische reserveonderdelen en bedrijfsinformatie kunnen door de Concessiehouder worden voorgedragen voor overname voor de daaropvolgende concessie per december 2036. Dit geldt ook voor nieuw Materieel dat tijdens de concessieperiode wordt aangeschaft.
43. De Stadler Flirt Treinstellen en de vastgestelde strategische reserveonderdelen zullen gedurende de concessie lineair worden afgeschreven uitgaande van de nog vast te stellen overdrachtswaarde per december 2021 en een restlevensduur van 26 jaar en drie maanden.
44. De Concessieverlener bepaalt de uiterlijke datum waarop de Concessiehouder moet hebben aangegeven dat de Stadler Flirt Treinstellen en strategische reserveonderdelen en bijbehorende bedrijfsinformatie voor overname in de opvolgende concessie per december 2036 worden voorgedragen en doet de Concessiehouder hiervan niet later dan december 2032 een verzoek.
45. De waardebepaling bij overdracht van het bestaande Materieel per december 2021 zal worden gecalculeerd op basis van een reeds vastgestelde in de huidige concessie overeengekomen annuïtaire afschrijving en bijbehorende rekenrente, gecorrigeerd met een eventuele delta op basis van een expert analyse aangaande het uitgevoerde onderhoud, achterstallig onderhoud en technische staat van het Materieel.
46. Ten behoeve van de borging van de overdracht van de Stadler Flirt Treinstellen in 2036 verleent de Concessiehouder op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan audits en inspecties van de Treinstellen op toestand, uitvoering en registratie van (verzorgend) onderhoud, en beheer en registratie van strategische reserveonderdelen. Deze audits zullen plaatsvinden in 2025 en 2030.
47. De eigendomsoverdracht van het over te dragen Materieel en bijbehorende financiële transactie vindt plaats tussen de huidige en de nieuwe concessiehouder.
48. De Inschrijvers zullen twee nader vast te leggen werkdagen in de gelegenheid worden gesteld het over te nemen Materieel en bijbehorende technische documentatie in te zien. De schouw zal worden begeleid door een door de Concessieverlener aangewezen externe deskundige en in aanwezigheid van vertegenwoordiger(s) van de huidige concessiehouder.
49. De Concessiehouder zal de onderhoudshistorie, onderhoudsvoorschriften en inzetvergunningen met het Materieel en de strategische reserveonderdelen mee overgedragen krijgen.

## **5.6 Fecaliënafoerinstallatie**

50. De Fecaliënafoerinstallatie op het opstel terrein Amersfoort Bokkeduinen is volledig door de Concessieverlener gefinancierd. De Concessiehouder dient in haar calculaties uit te gaan dat de installatie om niet aan haar door de huidige concessiehouder zal worden overgedragen voor de duur van de nieuwe concessie. De Concessiehouder dient de Fecaliënafoerinstallatie in december 2036 om niet over te dragen aan de daaropvolgende concessiehouder.
51. De Concessiehouder wordt eigenaar van de Fecaliënafoerinstallatie en zal voor eigen rekening en risico verantwoordelijk zijn voor de Instandhouding daarvan. ProRail is eigenaar van de elektriciteitskabel, waterleiding en rioolaansluiting leidend naar en van de Fecaliënafoerinstallatie. De Concessiehouder sluit met ProRail een objectovereenkomst en op grond in eigendom van Railinfratrust B.V. wordt een opstalrecht gevestigd.
52. De Concessiehouder dient het onderhoud aan de Fecaliënafoerinstallatie uit te voeren volgens de voorschriften van de leverancier en de installatie in goede staat van onderhoud over te dragen aan de opvolgende concessiehouder. Indien wordt geconstateerd dat er op moment van overdracht sprake is van achterstallig onderhoud, dan zullen de kosten die gerelateerd zijn aan het wegnemen van dit achterstallig onderhoud op de Concessiehouder worden verhaald.

## 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 andere keer het Openbaar Vervoer of een andere vorm van mobiliteit. Reizigers maken niet elke dag 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 voorafgaand te plannen. En tijdens hun Reis willen Reizigers over actuele reisinformatie kunnen beschikken. De Concessiehouder brengt Reizigers op de hoogte van de oorzaak en duur van verstoringen en alternatieve reismogelijkheden. Op basis daarvan kunnen Reizigers hun route aanpassen.

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 Beschikbaarheid reisinformatie

1. De Concessiehouder stelt aan Reizigers gratis reisinformatie zoals bedoeld in paragraaf 5.2 ter beschikking zonder dat Reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken en/of Reizigers persoonlijke gegevens hoeven achter te laten. Op verzoek van Reizigers stelt de Concessiehouder reisinformatie schriftelijk (dat wil zeggen op papier) beschikbaar.
2. De Concessiehouder informeert Reizigers en relevante Stakeholders ten minste vier weken voor de ingangsdatum over relevante wijzigingen, in ieder geval ten aanzien van de Dienstregeling en de Tarieven.
3. De Concessiehouder neemt voor zijn aanbod aan reisinformatie in enig Dienstregelingjaar het aanbod in het voorafgaande Dienstregelingjaar als uitgangspunt.
4. De Concessiehouder kan in het Concessiejaarplan verbetervoorstellen opnemen voor een andere inhoud, vormgeving, uitvoeringsvorm en/of verspreidingsvorm van reisinformatie. Voorwaarde hierbij is dat de beschikbaarheid en kwaliteit voor de verschillende doelgroepen van de reisinformatie ten minste vergelijkbaar blijft; dit ter beoordeling van de Concessieverlener.
5. De Concessiehouder biedt Reizigers die proactief reisinformatie willen ontvangen, de mogelijkheid om via bijvoorbeeld een account persoonlijke reisinformatie op maat te ontvangen.
6. De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
7. Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
8. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel apps geldt het waarmerk Drempeelvrij niveau AA (zie [www.drempeelvrij.nl](http://www.drempeelvrij.nl)).
9. De Concessiehouder zorgt dat drie maanden voor start van de Concessie de websites dan wel apps gecertificeerd zijn (zie [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)) en voldoen waar relevant aan de Europese standaard EN 301 549 of de opvolger daarvan.

### 6.2 Inhoud (digitale) reisinformatie

10. De door de Concessiehouder te verstrekken reisinformatie omvat in ieder geval:
  - a. een actuele deur-tot-deur reisplanner met de op dat moment voorziene vertrek- en aankomsttijden en vermeldingen van storingen voor ten minste het Openbaar Vervoer en de Dienstregeling op halte- en lijnniveau, inclusief overstapmogelijkheden en informatie over Aansluitingen, ook naar aangrenzende concessies;
  - b. actuele reisinformatie en informatie over wijzigingen zoals (on)geplande buitendienststellingen, Rituitval en verstoringen 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 OV), zo spoedig mogelijk na het optreden van de

- verstoring. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zoals bedoeld in artikel 5.1.6 desgevraagd deze informatie over door hen aangegeven reizen of trajecten ontvangen.
- 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 verwijzing naar de websites van aangrenzende concessiehouders en lokale en regionale aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten. De Concessiehouder houdt de verwijzingen gedurende de looptijd van de Concessie up-to-date.
  - g. het adres en telefoonnummer van het OV-loket of een opvolger hiervan en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

### **6.3 Reisinformatie op de stations**

11. De Concessiehouder zorgt voor volledige, nauwkeurige en duidelijk leesbare informatie op de Stations, inclusief informatie over het in- en uitchecken, en volgt daarbij de landelijke richtlijnen en afspraken.
12. De Concessiehouder maakt voor de weergave van de dienstregeling informatie op de Stations en/of de perrons gebruik van het op de Stations aanwezige omroepsysteem en systeem van dynamische reizigersinformatie, zoals de houder van de Hoofdrailnetconcessie die biedt. De kosten hiervan zijn voor de Concessiehouder.
13. De Concessiehouder maakt met de houder van de Hoofdrailnetconcessie afspraken over de aanlevering van dienstregeling-gegevens ter opname op de haltevertrekstaten en in diens digitale reisplanner. De kosten voor aanlevering van deze gegevens komen voor rekening van de Concessiehouder.

### **6.4 Reisinformatie in en op het Materieel**

14. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het dynamische reisinformatiesysteem in de Treinstellen in elk geval de volgende informatie verschaft:
  - a. het eerstvolgende Station en de eindbestemming;
  - b. uitstaprichting bij het volgende Station;
  - c. actuele informatie over het verloop van de Rit, waaronder vertragingen;
  - d. actuele informatie over (de belangrijkste) Aansluitingen op Treinen en Bussen op de eerstvolgende Stations.
15. 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 en Andere Mobiliteitsdiensten die met de Concessieverlener is afgestemd.
16. Het in te zetten Materieel is voorzien van een automatische stationsafroep, waarmee in ieder geval het eerstvolgende Station en de belangrijkste Aansluitingen op trein en bus (indien van toepassing) worden omgeroepen. Het systeem mag gedurende de exploitatietijd van een Trein niet worden uitgezet.
17. Het in te zetten Materieel is gedurende de gehele dag voorzien van een actuele bestemmingsaanduiding.
18. Gekoppelde Treinstellen tonen -als ze dezelfde eindbestemming hebben- dezelfde bestemming.

### **6.5 Strategie doorontwikkeling Reisinformatie**

19. De Concessiehouder werkt in zijn Kwaliteitsplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving een strategie ten aanzien van de (door)ontwikkeling van reisinformatie uit. Hij heeft daarbij aandacht voor ten minste de volgende punten:
  - a. toekomstige ontwikkelingen op het gebied van reisinformatie die de Concessiehouder voorziet en hoe hij hierop inspeelt;
  - b. de veranderingen die de Concessiehouder in de reisinformatie doorvoert bij aanvang en tijdens de Concessie;

- c. de wijze waarop de Concessiehouder informatie en data levert aan derden die reisinformatie willen aanbieden en reizen willen verkopen;
- d. hoe hij Reizigers snel, correct en desgewenst persoonlijk en proactief informeert over verstoringen.

## **6.6 Controle reisinformatiemiddelen**

- 20. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de reisinformatiekanalen adequaat functioneren en dat de geleverde informatie aan de hierboven genoemde eisen voldoet. De Concessieverlener voert op Stations en in het Materieel regelmatig kwaliteitscontroles uit.

## 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. Op dit moment is de OV-chipkaart de belangrijkste Productdrager. Nieuwe initiatieven, zoals reizen met de mobiele telefoon of bankpas, worden hier in de toekomst aan toegevoegd en zullen de OV-chipkaart mogelijk vervangen. Om Reizigers optimaal te faciliteren, werkt de Concessiehouder mee aan (meer) betaal- en reisgemak en zorgt voor een actueel aanbod van Productdragers en distributiekanaalen. Zolang deze behoefte bestaat kunnen Reizigers op elk Station bij een Kaartautomaat een Vervoerbewijs kopen.

Reizigers kunnen gebruikmaken van aantrekkelijke abonnementen en kortingsproducten. Het Tarievenhuis Oost vormt de basis voor regionale abonnementen die ook elders in Oost geldig zijn. Reizigers kunnen op dit moment korting krijgen door ver, vaak of buiten de spijtijden te reizen. Daarnaast blijft het bestaande tariefsysteem grotendeels van kracht. Als opbrengstverantwoordelijke mag de Concessiehouder, 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.

### 7.1 Algemeen

1. De Concessiehouder vervoert alle Reizigers die beschikken over een Productdrager met een voor de Concessie geldig Reisproduct.
2. Bij disfunctioneren van check-in-check-out-apparatuur, Kaartautomaten en/of andere betaalapparatuur zorgt de Concessiehouder ervoor dat Reizigers:
  - a. laagdrempelige alternatieve mogelijkheden hebben om een geldig Vervoerbewijs aan te schaffen;
  - b. niet meer voor hun reis hoeven te betalen dan wanneer zij gebruik zouden maken van hun Reisproduct.
3. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers automatisch op vooraf afgesproken momenten (bijvoorbeeld per maand) of op aanvraag via een website, per mail of per post eenvoudig een gratis overzicht van hun reisgeschiedenis inclusief bijbehorende kosten kunnen verkrijgen.
4. Reizigers ontvangen van de Concessiehouder tijdig bericht als hun Reisproduct bijna is verlopen en een aanbod tot verlengen of opzeggen van hun Reisproduct.

### 7.2 Nieuwe productdragers

5. In het Nationaal OV-Beraad (NOVB) is op 8 mei 2019 besloten om landelijk nieuwe Productdragers te introduceren. Staatssecretaris van Veldhoven heeft op 2 juli 2019 per brief laten weten in 2021 de nieuwe betaalwijzen te willen introduceren. Uiterlijk in 2023, wanneer gebleken is dat de nieuwe betaalwijzen voldoen, kan de techniek achter de OV-chipkaart worden uitgezet. Deze brief is als bijlage xx opgenomen. De Concessieverlener zorgt dat aan het begin van de concessie het nieuwe betalen kan worden toegepast. De veertien uitgangspunten voor invoering van nieuwe betaalwijzen, zoals vastgesteld in het NOVB van november 2017, zijn van toepassing. Deze uitgangspunten zijn opgenomen in bijlage xx.

### 7.3 Reisrechten en tarieven

6. De Concessiehouder accepteert alle landelijk geldende Reisproducten.
7. De Concessiehouder handhaaft de bestaande tariefstructuur, welke voor meerdere aspecten gebaseerd is op het NS-tariefsysteem. Er is sprake van een basistarief voor de eerste acht kilometer (€2,768 prijspeil 2019) en vanaf tariefkilometer negen geldt een prijs per tariefkilometer van (€ 0,187 prijspeil 2019). De Concessiehouder handhaaft de lange afstandskorting (LAK) waardoor de prijs per tariefkilometer vanaf kilometer 80 afneemt, volgens de tabel in bijlage X.

8. De Concessiehouder accepteert de Reisproducten die in het kader van het Tarievenhuis Oost zijn of worden geïntroduceerd.
9. De Concessiehouder mag de Reiziger voor het meenemen van een fiets het tarief in rekening brengen dat de houder van de Hoofdrailnetconcessie hanteert.
10. De Concessiehouder hanteert alleen Reisproducten en Tarieven die landelijk en/of door de Concessieverlener in het kader van Tarievenhuis Oost zijn vastgesteld, waarbij de Concessieverlener de maximumtarieven bepaalt.
11. De Concessiehouder neemt vanaf het moment dat de Concessie definitief is gegund actief deel aan het Tarievenoverleg Oost waarin afstemming plaatsvindt tussen de Concessiehouder, andere concessiehouders en de concessieverleners in Oost over onder meer:
  - a. de Tarieven voor Ritkaarten en abonnementen;
  - b. de kortingspercentages voor abonnementen; en
  - c. de variatie in abonnementen.
12. De Concessiehouder stelt jaarlijks een Tarievenplan op met voorstellen voor in het volgende kalenderjaar te hanteren Tarieven en Reisproducten.
13. Alvorens hij het Tarievenplan ter vaststelling aan de Concessieverlener aanbiedt, legt de Concessiehouder het Tarievenplan ter advisering voor aan het ROCOV. De Concessiehouder voegt het ROCOV-advies en de wijze waarop hij met dit advies is omgegaan, toe aan het verzoek tot vaststelling van het Tarievenplan.
14. De Concessiehouder neemt in het Tarievenplan jaarlijks een voorstel op voor correctie van de Tarieven met maximaal het landelijk overeengekomen percentage (= de Landelijke Tariefindex (LTI) of diens opvolgers).
15. De Concessiehouder mag een Uitrijdkaart introduceren om Zwartrijden tegen te gaan. De Concessiehouder stemt het Tarief voor de Uitrijdkaart af met concessiehouders van aangrenzende concessies en legt een voorstel daartoe ter vaststelling aan de Concessieverlener voor.
16. De Concessiehouder mag voorstellen voor gratis Openbaar Vervoer doen, mits hij ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat de kosten/gederfde Reizigersopbrengsten niet voor rekening komen van de Concessieverlener en Reizigers die niet in aanmerking komen voor het gratis Openbaar Vervoer.
17. De Concessiehouder werkt op verzoek van de Concessieverlener mee aan de introductie en uitvoering van 'loyalty'-systemen.
18. 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 Systeemeisen**

19. De Concessiehouder draagt zorg voor een werkend OV-chipkaartsysteem dat is aangesloten op het landelijke TLS-systeem.
20. De Concessiehouder zorgt op elk Station voor voldoende CiCo-palen die voldoen aan de specificaties zoals opgenomen in bijlage XX.
21. De Concessiehouder hanteert bij de routing, signing en branding van alle OV-chipkaartvoorzieningen binnen het stationsgebied, waaronder CiCo-palen, poorten, Kaartautomaten en/of oplaadpunten, het op dat moment vigerende bewegwijzeringhandboek Routing, Signing en Branding. Het huidige handboek is te vinden via [http://stations.nl/sites/default/files/images/media/toolkit\\_rsb\\_versie\\_3.0\\_def\\_december\\_2018.pdf](http://stations.nl/sites/default/files/images/media/toolkit_rsb_versie_3.0_def_december_2018.pdf) en de RRReis Brandguide.
22. De Concessiehouder zorgt voor een probleemloze 'samenloop' met eventuele andere concessiehouders. Op die delen van het traject waar de Concessiehouder met andere concessiehouders Openbaar Vervoer per Trein exploiteert, zorgt de Concessiehouder dat Reizigers geen ongemak, onzekerheid of verwarring ervaren bij het reizen per trein en gebruik van de OV-chipkaart.
23. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op elk Station, met uitzondering van de Stations Amersfoort en Ede-Wageningen voor zover de houder van de Hoofdrailnetconcessie daar een eigen Kaartautomaat heeft geplaatst, bij een Kaartautomaat saldo kunnen laden en Reisproducten (landelijk en regionaal) kunnen ophalen en stopzetten en een eenmalig te gebruiken Vervoerbewijs kunnen aanschaffen voor hun reis, zodat een Reiziger altijd over een

- geldig Vervoerbewijs kan beschikken en daarmee toegang kan krijgen tot alle treinstations in Nederland.
24. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het blijvend operationeel houden van deze Kaartautomaten voor de Reiziger (de distributie), oftewel het beheer- en onderhoud van de Kaartautomaten, inclusief het schoonmaken en de kosten van stroomverbruik van de Kaartautomaten.
  25. De Kaartautomaten zoals bedoeld in het vorige lid:
    - a. voldoen aan de basisvereisten op het gebied van toegankelijkheid voor Reizigers met een beperking;
    - b. moeten voldoen aan de MMI van de huidige nieuwe kaartautomaten die in Oost zijn geplaatst;
    - c. hebben standaardinstellingen die in het Nederlands, Engels, Duits en Frans beschikbaar zijn;
    - d. zijn uitgevoerd in de huisstijl volgens de onder de merknaam RRReis ontwikkelde Brandguide. De Concessiehouder legt daartoe tijdens de implementatieperiode een voorstel ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener;
    - e. hebben een telefoonnummer waar reizigers 24/7 een storing kunnen melden.
    - f. hebben een sticker met een QR-code. Door deze te scannen wordt de klant naar een speciaal ingerichte webpagina geleid waar relevante gebruikersinformatie over het gebruik van de kaartautomaat staat;
    - g. zijn zodanig geplaatst dat de Reiziger beschut gebruik kan maken van de Kaartautomaat;
    - h. geven Reizigers de mogelijkheid hun reisgeschiedenis in te zien;
    - i. zijn in staat een bon te leveren als aankoopbewijs indien de Reiziger dat wenst;
    - j. moeten Reizigers de mogelijkheid geven om in ieder geval te kunnen betalen met Pin, creditcards en Vpay, waarbij contactloos betalen mogelijk is.
    - k. dienen in ieder geval te beschikken over de zogenaamde National Action List (NAL) applicatie.
  26. De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier voor en informatie over een OV-chipkaart en andere Productdragers, abonnementen, groepsreizen en Reisproducten naar het huisadres van de Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan verbonden zijn.
  27. De Concessiehouder rapporteert in het Concessiejaarplan over het functioneren van de Kaartautomaten en kan daarbij voorstellen doen voor vernieuwingen of verbeteringen. Kosten van vernieuwingen of verbeteringen van de Kaartautomaten zijn voor rekening van de Concessiehouder, tenzij hierover landelijk andere afspraken zijn gemaakt.
  28. De Concessiehouder legt een voorstel voor toevoegen en verwijderen van fysieke voorzieningen en verkooppunten voor advies aan het ROCOV voor. De Concessiehouder biedt het (aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Concessiejaarplan ter toetsing aan de Concessieverlener aan.
  29. De Concessiehouder werkt desgevraagd actief mee aan de verkoop en betaling van Reisproducten via derden, zoals MaaS-aanbieders, waarbij hij bij deze derden ten hoogste de prijs in rekening brengt die Reizigers betalen wanneer zij het betreffende Reisproduct bij de Concessiehouder aanschaffen.
  30. 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, inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem;
    - c. opbrengstendering doordat Reizigers grijs- of zwartreizen en doordat Reizigers het OV-chipkaartsysteem niet kunnen gebruiken omdat het OV-chipkaartsysteem op dat moment niet functioneert.
  31. 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. Hierbij gaat het om:
    - a. de opbrengsten die de Concessiehouder ontvangt uit de opslag van het papieren kaartje, uitgesplitst op maandbasis per Station;
    - b. inzicht in de onderhouds- en beheerkosten;
    - c. tenminste jaarlijks en op verzoek binnen vijftien dagen een overzicht met type transacties per Kaartautomaat per maand per Station.



## 8. Personeel

Het Personeel vormt het visitekaartje van het vervoer op de Treindienst en het gezicht van de Concessiehouder richting 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 aanwezigheid van medewerkers Service en Veiligheid op de trein verhoogt het serviceniveau in de trein, omdat reizigers de zekerheid hebben dat zij bij vragen/problemen altijd iemand kunnen aanspreken. Daarnaast controleren deze medewerkers de kaartjes van reizigers, waarmee zwartrijden in de treinen wordt voorkomen, waardoor opbrengsten hoger uitvallen. De medewerkers Service en Veiligheid kunnen 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 of zonder geldig Vervoerbewijs reizen aan te spreken/te verbaliseren.

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel. Daarnaast dient de Concessiehouder te investeren in opleiding en beleid gericht op duurzame inzetbaarheid van Personeel met kansen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (social return), belangrijke aandachtspunten vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap van de Concessiehouder en de Concessieverlener.

### 8.1 Concessiehouder als werkgever

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 en volledig uit te kunnen voeren.
2. De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
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.
4. 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;
  - c. de opleiding en eventueel aanvullende trainingen en opleidingen, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel;
  - d. de verwachtingen die hij heeft van het Personeel richting Reizigers, onder meer als het gaat om klantvriendelijk optreden 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.
5. De Concessiehouder hanteert het Personeelsplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving als basis voor de personeelsparagraaf in het Concessiejaarplan.

### 8.2 Personeel en Reizigers

6. Het Personeel is betrokken, klantgericht en klantvriendelijk.
7. Personeel dat in direct, persoonlijk contact met de Reiziger staat:
  - a. heeft kennis van de Concessie, het tracé, de Dienstregeling, Andere Mobiliteitsdiensten rond de Treindienst en het assortiment Reisproducten en Tarieven, zodat het vragen van Reizigers kan beantwoorden en Reizigers gevraagd en ongevraagd kan adviseren;
  - b. is bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar en informeert Reizigers over de oorzaak en duur, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, alternatieve reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Treinvervangend Vervoer;
  - c. is herkenbaar en representatief gekleed in de huisstijl van RRReis volgens de Brandguide;

- d. beheerst de Nederlandse taal goed;
  - e. beheerst de Engelse taal voldoende om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden;
  - f. is getraind in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden;
  - g. is getraind in het verrichten van levensreddende handelingen en het gebruik van AED's;
  - h. is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van calamiteiten en is in staat Reizigers en zichzelf in risicovolle situaties in veiligheid te brengen.
8. Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig Reisrecht beschikken.
  9. Desgevraagd verleent het Personeel assistentie aan Reizigers met een mobiliteitsbeperking bij het betreden en verlaten van het Voertuig.
  10. Het Personeel rookt niet op plekken waar dit niet is toegestaan, luistert niet naar radio/muziek (ook niet met 'oortjes') en maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon in of in de onmiddellijke nabijheid van het Materieel.
  11. Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.
  12. De Concessieverlener kan de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel toetsen via onderzoek met mystery guests. De mystery guests controleren onder andere de bejegening van de Reiziger, het gebruik van de radio, de rijstijl, het al dan niet roken en het gebruik van de mobiele telefoon door het Personeel.

### **8.3 Social return on investment**

13. De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI). De SROI-maatregelen van de Concessiehouder bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van mensen en zijn gericht op drie sporen (zie ook bijlage xx), namelijk:
  - a. de inzet van Personeel;
  - b. de maatschappelijke activiteiten;
  - c. de sociale inkoop.
14. De inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder in spoor één zoals berekend volgens de bouwblokkenmethode (zie bijlage XX), bedraagt ten minste x € per kalenderjaar (prijspeil 2020).
15. De Concessiehouder neemt in het Personeelsplan dat onderdeel is van de Inschrijving een plan van aanpak op met de SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie gaat uitvoeren.
16. 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 in het kader van de Concessie.
17. Na gunning van de Concessie maakt de Concessiehouder nadere afspraken met de Concessieverlener over hoe de SROI-maatregelen die zijn opgenomen in het Personeelsplan dat onderdeel is van de Inschrijving, uitgevoerd gaan worden.

## 9 Klantenservice, klachtenafhandeling en reizigersinspraak

Tevredenheid van Reizigers staat voorop in de Concessie. Reizigers moeten eenvoudig in contact kunnen komen met de Concessiehouder. Om dit mogelijk te maken beschikt de Concessiehouder over een klantenservice waar Reizigers met hun vragen terecht kunnen en stelt de Concessiehouder Reizigers op de hoogte van hun mogelijkheden en rechten in het Openbaar Vervoer.

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

Daarnaast onderhoudt de Concessiehouder een constructieve relatie met het ROCOV. De Concessiehouder informeert hen tijdig, vraagt hun 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 het Openbaar Vervoer te verbeteren en de verwachtingen van Reizigers te overtreffen.

### 9.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

1. De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
2. De klantenservice is 24/7 bereikbaar via e-mail, de website en een mobiele applicatie, en telefonisch bereikbaar vanaf een half uur voordat de eerste Rit vertrekt tot en met een half uur na aankomst op het Eindpunt van de laatste Rit van de Geldende Dienstrengeling. Reizigers betalen voor telefonisch contact geen opslag en dus niet meer dan 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.
3. De Concessiehouder biedt individuele Reizigers en Stakeholders de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer in het Concessie kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
4. 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.
5. De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek.
6. De Concessiehouder is aangesloten bij het OV-Loket en de onafhankelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
7. In de beantwoording van klachten van Reizigers verwijst de Concessiehouder naar de mogelijkheid voor Reizigers om zich te wenden tot het OV-loket of de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of opvolgers hiervan.
8. 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.

### 9.2 Vergoedingsregeling

9. De Concessiehouder hanteert een vergoedingsregeling die voor Reizigers tenminste 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 met de OV-chipkaart, waarbij de Concessiehouder een individuele Reiziger tenminste vier keer per kalenderjaar dient te vergoeden.
- 10. 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.
- 11. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de vergoedingsregeling, met inbegrip van de in het vorige lid bedoelde procedure, via communicatie-uitingen op tenminste zijn website bekend is bij de Reizigers.

### **9.3 Reizigersinspraak**

- 12. Reizigers worden vertegenwoordigd door de Consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV. Het ROCOV is de gesprekspartner van de Concessiehouder en adviseert de Concessiehouder in ieder geval over de in de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000 genoemde onderwerpen. De Concessiehouder vraagt aan het ROCOV in ieder geval advies over de volgende plannen en voorstellen:
  - a. Vervoerplan (paragraaf 2.2);
  - b. Tarievenplan (artikel 7.3.12);
  - c. Voorstellen voor nieuwe productformules (artikel 4.2.8);
  - d. Voorstellen voor het toevoegen en verwijderen van distributiekkanalen (artikel 7.4.29);
  - e. Voorstellen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en –middelen (artikel 4.2.8).

De Concessiehouder geeft in de plannen en voorstellen die hij ter vaststelling of toetsing aan de Concessieverleners voorlegt, aan hoe hij het advies van de ROCOV's heeft verwerkt.

## 10. Sociale veiligheid

Binnen Oost werken de Concessiehouder, andere concessiehouders, de concessieverleners, de politie, NS, gemeenten en andere Stakeholders aan een sociaal veilig Openbaar Vervoer voor Reizigers en Personeel. Ze overleggen periodiek, maken gezamenlijk plannen en voeren deze uit.

De Concessiehouder en de Concessieverlener werken daarnaast samen met de andere Stakeholders aan het voorkomen en bestrijden van calamiteiten en terrorisme. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande afspraken en overlegstructuren.

### 10.1 Algemeen

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid in het Materieel. Voor de veiligheid op de Stations zijn de gemeenten, de houder van de Hoofdrailnetconcessie en ProRail primair verantwoordelijk. Daarnaast zijn gemeenten en politie verantwoordelijk voor 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.
2. De Concessiehouder neemt alle maatregelen die vanwege wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de Sociale Veiligheid van Reizigers en Personeel, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
3. De Concessiehouder conformeert zich aan afspraken zoals vastgelegd in het 'Convenant sociale veiligheid openbaar vervoer Oost-Nederland', het 'Convenant samenwerkingsverband politie-eenheid Midden-Nederland en regionale openbaarvervoerbedrijven' en het 'Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' of diens opvolgers.
4. De Concessiehouder zorgt ervoor dat:
  - a. het gemiddeld rapportcijfer dat de Reiziger geeft voor 'veiligheid algemeen' en 'veiligheid rit' ten minste een 8,0 is in de landelijke OV-Klantenbarometer of haar opvolger;
  - b. het gemiddeld rapportcijfer dat het Personeel geeft aan de veiligheid van het Personeel ten minste een 7,5 is in de landelijke Personeelsmonitor zoals beschreven in artikel 10.5.15.

### 10.2 Samenwerking

5. De Concessiehouder overlegt met gemeenten en andere Stakeholders hoe de veiligheid op en rond de Stations waar nodig kan worden verbeterd.
6. 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.
7. Namens de Concessiehouder stelt de coördinator Sociale Veiligheid, zoals bedoeld in artikel 10.5.12, samen met de coördinator(en) Sociale Veiligheid van de Concessieverlener en andere concessiehouders jaarlijks het Jaarplan Sociale Veiligheid op. Op nader te bepalen momenten stellen zij een eventueel volgend Meerjarenplan Sociale Veiligheid op.
8. De Concessiehouder evalueert maatregelen, projecten en nieuw beleid in het Jaarplan Sociale Veiligheid.

### 10.3 Strategie en organisatie Sociale Veiligheid

9. De Concessiehouder biedt uiterlijk op 1 december 2020 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 toezichthouders gaat inzetten;
  - c. de wijze waarop de Concessiehouder de aandacht voor Sociale Veiligheid inbedt in zijn organisatie;
  - d. bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden van de coördinator Sociale Veiligheid namens de Concessiehouder;

- e. de samenwerking met andere bij de waarborging van de Sociale Veiligheid betrokken partijen en de bijdrage die de Concessiehouder zal leveren.

#### **10.4 Incidentenregistratie**

- 10. 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.
- 11. De Concessiehouder levert correct, compleet en op tijd gegevens over incidenten aan de database Transparant Risicobeheersing & Incidenten Analyse Systeem (TRIAS) of diens opvolgers.

#### **10.5 Personeel betreffende Sociale Veiligheid**

- 12. 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.
- 13. De Concessiehouder zet voor tenminste zes FTE medewerkers Service en Veiligheid in. 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.
- 14. De medewerkers Service en Veiligheid zijn betrokken en klantvriendelijk. Hierbij wordt aangesloten bij de zes pijlers van de filosofie Hostmanship: dienstbaar zijn, verantwoordelijkheid nemen, consideratie tonen, het geheel zien, dialoog aangaan en kennis inzetten.
- 15. De Concessiehouder verleent medewerking aan de Personeelsmonitor of andere onderzoeken naar het veiligheidsgevoel van het Personeel en spant zich in voor een grote deelname van het Personeel aan deze onderzoeken.

#### **10.6 Cameratoezicht**

- 16. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht in het Materieel.
- 17. De camera's dienen tijdens de dienstuitvoering te allen tijde te zijn ingeschakeld en opnames te maken. Het interieur van het gehele Voertuig en de instapzone direct buiten het Voertuig dienen door de camerabeelden volledig gedekt te zijn. Verder moeten de camera's in staat zijn geluid op te nemen.
- 18. De Concessiehouder beschikt over een protocol dat in lijn is met de AVG voor het opslaan en beheren van videobeelden die zijn gemaakt door camera's als bedoeld in artikel 5.2.10.
- 19. De Concessiehouder stelt de beeldopnames op aanvraag beschikbaar aan daartoe bevoegde Stakeholders, zoals politie of Openbaar Ministerie.

#### **10.7 Calamiteiten en terrorismebestrijding**

- 20. Voor zover hier op landelijk niveau geen afspraken over zijn gemaakt, maakt de Concessiehouder afspraken over terrorismebestrijding met de Concessieverlener en andere concessiehouders (waaronder die van de Hoofdrailnetconcessie en concessiehouders die in Oost actief zijn), en neemt deze afspraken op in een Calamiteitenplan. Het Calamiteitenplan is een bijlage bij zijn Sociale Veiligheidsplan.
- 21. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het rijdend Personeel op de hoogte is van ontruimingsmaatregelen die gelden voor de Stations en/of het Materieel.
- 22. 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.

23. 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 van het Materieel en voor de infrastructuur waarvan de Concessiehouder gebruik maakt, een inventarisatie van locaties in de Concessie waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden, en samenwerking met andere bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen.

## 11 Data en monitoring

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:

- a. inzicht geven in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie;
- b. analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen;
- c. informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, ROCOV, gemeenten;
- d. ontwikkelen van kennis;
- e. ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen;
- f. verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

Naast complete, juiste, geschikte 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 Concessieverleners gestelde kaders. Samen zetten de Concessieverlener en de Concessiehouder zich in voor een constructieve samenwerking, gericht op realisatie van de doelen van de Concessie, met oog voor de belangen van Reizigers en andere Stakeholders.

### 11.1 Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens

1. De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden beschikbaar.
2. De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot en met één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
3. De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, om niet beschikbaar stellen van gegevens in de vorm van open data voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders. De Concessiehouder stelt aan deze aanbieders daarnaast gegevens beschikbaar die nodig zijn voor het plannen, boeken en betalen van een reis, zonder dat hij daarvoor een opslag op de door de Concessieverlener vastgestelde Tarieven in rekening brengt.
4. De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.

### 11.2 Gegevenslevering aan DCRI

5. De Concessiehouder sluit een overeenkomst met het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI) voor het gedurende de looptijd van de Concessie leveren van reisinformatie typen A1, A2 en A3 (informatie op stations en perrons), B1 en B2 (brongegevens t.b.v. NDOV) zoals opgenomen in het document 'Overzichtslijst spoorweg gerelateerde diensten behorende bij de Netverklaring 2020'.

### 11.3 Gegevenslevering aan de Concessieverlener

6. De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens met betrekking tot de Concessie die naar het oordeel van Concessieverlener nodig zijn voor:
  - a. het monitoren van en sturen en verantwoorden van op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie;
  - b. de aanbesteding van de opvolgende concessie of van een aangrenzende concessie.
7. De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener maandelijks, en ook bij tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling, in ieder geval alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en volgens de voorschriften in het document 'Operationalisatie MIPOV 2020' of diens opvolgers. Voor het leveren van gegevens aan de Concessieverlener zijn de definities uit dit document leidend indien en gaan boven de definities in de Begrippenlijst.



8. De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens uit het gebruik van de OV-chipkaart in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. De Concessiehouder spant zich daarnaast maximaal in om de uit het gebruik van de OV-chipkaart voortvloeiende gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van achttien maanden in tenminste geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.
9. Als de Concessiehouder gebruik maakt of gaat maken van een andere Productdrager dan de OV-chipkaart en/of van een andere betaalmethode, dan levert de Concessiehouder vergelijkbare onbewerkte gegevens in een vergelijkbaar format, voortkomend uit het gebruik van deze Productdrager en/of betaalmethode aan de Concessieverlener.
10. De Concessiehouder levert in een door de Concessieverlener te bepalen frequentie gegevens over het aantal in-, uit- en overstappers, ongeacht de gebruikte Productdrager, voor alle Stations per Rit per richting, inclusief de bezettingen na vertrek van ieder Station. Uit de gegevens blijkt duidelijk met welk Reisproduct is gereisd en is per Reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden.
11. 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 Stations- en toe te wijzen ritniveau volgens 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 dat online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kunnen uitvoeren;
  - b. de gegevens en rapportages tijdens de looptijd van de Concessie beschikbaar zijn voor de Concessieverlener; en
  - c. alle gegevens en rapportages na afloop van de Concessie worden overgedragen aan de Concessieverlener.
12. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Reizigerstelsysteem automatisch het aantal Reizigers van elk Treinstel registreert. Dit systeem dient gekoppeld te zijn aan een webapplicatie, waarin real time en historische overzichten te zien zijn van de bezettingen van de Treinstellen per Rit, evenals de bezettingen van het aantal in- en uitstappers per Station op ieder willekeurig tijdstip. De Concessiehouder verleent de concessiebeheerder via een account ten alle tijde toegang tot deze applicatie.
13. De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de start van de Concessie naar tevredenheid van de Concessieverlener aan dat hij de gegevens kan leveren volgens de vastgestelde standaarden en lay-out en dat het online dashboard genoemd in artikel 11.3.11 naar tevredenheid van de Concessieverlener functioneert.
14. 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.
15. De Concessiehouder levert op verzoek operationele, tactische en strategische gegevens vanuit de klantendatabase van het Platform bijvoorbeeld:
  - a. ten behoeve van de evaluatie van marketing- of andere communicatieacties,
  - b. ter onderbouwing van (markt)onderzoek,
  - c. om inzicht te geven in klantprofielen.
 Ook stelt de Concessiehouder gegevens beschikbaar over het bezoek aan het Platform, bijvoorbeeld aantal unieke gebruikers, surfgedrag. Na afloop van de Concessie levert de Concessiehouder deze informatie aan de opvolgende concessiehouder.

#### **11.4 Meewerken aan audits en externe onderzoeken**

16. De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles (eventueel door de Concessieverlener aangewezen derden) van geleverde gegevens, 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.

17. De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.
18. De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de OV-klantenbarometer of diens opvolgers en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer.
19. Op verzoek van de Concessieverlener voert de Concessiehouder representatieve tellingen van het aantal Reizigers tijdens een Rit uit, voor zover het in artikel 11.3.12 beschreven Reizigerstelsysteem geen betrouwbaar beeld geeft. De Concessiehouder stelt de resultaten van deze tellingen binnen twee weken na afloop van de telperiode aan de Concessieverlener beschikbaar.
20. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer niet door Concessieverlener aangewezen derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.

### **11.5 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens**

21. Als de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener overtuigend aantoont dat verstrekking van bepaalde gegevens op grond van de AVG niet is toegestaan, ook niet na het afsluiten van een verwerkingsovereenkomst, is de Concessiehouder niet gehouden de desbetreffende gegevens aan de Concessieverlener of derden te verstrekken.
22. De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder. Gelet op het publieke karakter van het Openbaar Vervoer zal van een dergelijke onevenredige benadeling niet snel sprake zijn.
23. De Concessiehouder voegt zich binnen een door de Concessieverlener te bepalen redelijke termijn naar afspraken die landelijk zijn en worden gemaakt over het leveren van gegevensbestanden en informatie, volgens (bijzondere) wettelijke bepalingen inzake privacy. Deze afspraken betreffen onder meer gegevensbestanden en informatie over reizigersaantallen, verplaatsingen, reizigerskilometers, klachten en incidenten.
24. Indien en voor zover gegevensbestanden persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen zoals de voortvloeiende uit 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 aan de Concessieverlener en eventuele derden te kunnen verstrekken. De Concessiehouder zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 van de AVG. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder beschikt hiertoe over en handelt volgens een normenkader voor informatiebeveiliging en legt de afspraken rondom AVG thema's vast in een verwerkersovereenkomst. 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 afspraken 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.
25. 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. Voorts garandeert de Concessiehouder, 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 volgens, een normenkader voor informatiebeveiliging. 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.
26. De Concessieverlener is gerechtigd om de gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking en/of bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar te maken. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

## 11.6 Relatie Concessiehouder en Concessieverlener

27. De Concessiehouder biedt jaarlijks vóór 1 oktober het Concessiejaarplan voor het volgende jaar ter toetsing aan de Concessieverleners aan. De Concessiehouder gaat in het Concessiejaarplan in ieder geval in op:
- de bereikte resultaten in het lopende en voorgaande jaren met in ieder geval aandacht voor de ontwikkeling in het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers), de klanttevredenheid onder Reizigers, de Reizigersopbrengsten, en de uitvoeringskwaliteit in termen van Punctualiteit, Rituitval, Capaciteit, klachten en incidenten;
  - de doelen voor het komende jaar in relatie tot onder meer zijn Marketingstrategie;
  - de voortgang in de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving en de onderdelen die hij het komende kalenderjaar gaat realiseren.
  - de wijze waarop hij het komende jaar de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling verder gaat verbeteren;
  - de marketingactiviteiten die hij vanuit zijn marketingbudget (zijnde ten minste het bedrag dat is opgenomen in het Marketingplan en de financieel economische onderbouwing behorende bij zijn Inschrijving) het komende jaar gaat uitvoeren;
  - de voortgang op het gebied van Social Return on Investment (SROI) (zie paragraaf 8.3);
  - de samenhang tussen het Concessiejaarplan en het Vervoerplan, Tarievenplan en Jaarplan Sociale Veiligheid.
28. Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van onder andere de plannen die onderdeel zijn van zijn Inschrijving de volgende plannen op:
- Vervoerplan (paragraaf 2.2);
  - Tarievenplan (artikel 7.3.12);
  - Jaarplan Sociale Veiligheid (zie hoofdstuk 10);
  - Concessiejaarplan.
- De Concessiehouder biedt de plannen uiterlijk op het in bijlage x genoemde moment 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.
29. De Concessieverlener onderscheidt de volgende overleggen met de Concessiehouder:
- Implementatieoverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener gedurende de implementatieperiode 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 12 december 2021 zonder problemen met de uitvoering van de Concessie kan starten. De Concessiehouder wijst een aanspreekpunt aan en het eerste Implementatieoverleg vindt binnen een week plaats nadat de gunning van de Concessie onherroepelijk is;
  - Beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener ten minste na afloop van ieder kwartaal informeert over de uitvoering van de Concessie. Tijdens het Beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
    - De uitvoering van het lopende Concessiejaarplan, Vervoerplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen;
    - Ontwikkelingen in en bijsturingsmaatregelen t.b.v. het behalen van 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 zoals omschreven in artikel 10.2.6. Het eerste sociale-veiligheidsoverleg vindt uiterlijk één jaar voor start van de Concessie plaats;
- d. Tarievenoverleg Oost zoals omschreven in artikel 7.3.11;
- e. Marketingoverleg Oost zoals omschreven in artikel 4.5.19;
- f. Dataoverleg Oost;

In aanvulling op het bepaalde in dit artikel 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.

- 30. De Concessiehouder neemt actief deel aan overleggen met ROCOV's, gemeenten, ProRail en andere Stakeholders en aan samenwerkingsverbanden tussen de Concessieverlener en kenniscentra en/of onderwijsinstellingen.
- 31. De Concessiehouder vaardigt naar de in artikel 11.6.29 genoemde overleggen gekwalificeerde vertegenwoordigers af die gemachtigd zijn om namens hem afspraken te maken en toezeggingen te doen.
- 32. 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 (marketing)acties en de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie beschrijft en duidt.
- 33. De Concessiehouder besteedt in de kwartaalrapportages in ieder geval aandacht aan de ontwikkelingen in de onderstaande KPI's en de uitgevoerde bijsturingsmaatregelen:
  - a. Rituitval: de mate waarin voldaan wordt aan de bepalingen in paragraaf 3.3;
  - b. Punctualiteit: de mate waarin voldaan wordt aan de bepalingen in paragraaf 3.2;
  - c. Capaciteit: gemiddelde bezetting van Treinen en bezetting op drukste Trein in drukste richting en het aantal Ritten waarop de bepalingen in artikel 3.1.1 en artikel 3.1.2 worden overschreden;
  - d. Reizigerstevredenheid: de Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de OV-klientenbarometer of diens opvolgers. 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-klientenbarometer in Dienstregelingjaar 2021. In zijn Concessiejaarplan laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren;
  - e. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;
  - f. Reizigersopbrengsten uitgesplitst in hoofdstromen zoals in de implementatiefase door de Concessieverleners zal worden aangegeven;
  - g. Aantallen klachten, afhandeltermijn klachten en aantallen incidenten;
  - h. Eventuele aanvullende KPI's.
- 34. 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.
- 35. De Concessieverlener kan zelf ook de uitvoeringskwaliteit monitoren, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.
- 36. De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
- 37. Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing.
- 38. Ingeval de Concessiehouder een plan en/of (marketing)acties niet, niet volledig 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 Externe relaties en Ontwikkelingen

Tijdens de uitvoering van de Concessie zal de Concessiehouder actief samenwerken met externe partijen. Belangrijke partner voor de uitvoering van de Dienstregeling is uiteraard ProRail. Met NS Stations dienen afspraken gemaakt te worden over voorzieningen op Stations. De Concessiehouder zal zijn Dienstregeling moeten afstemmen op de dienstregeling van de Hoofdrailnetconcessie, maar ook op de dienstregeling van het busvervoer in onder andere Ede, Barneveld en Amersfoort. Verder zijn er verschillende lopende landelijke trajecten waarin de Concessiehouder gaat participeren en zal hij nieuwe ontwikkelopgaven moeten gaan oppakken.

### 12.1 ProRail, NS Stations

1. De Concessiehouder heeft minimaal vier keer 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. De Concessieverlener wordt uitgenodigd voor deze overleggen. Indien de Concessieverlener niet aanwezig is, worden verslagen aan de Concessieverlener beschikbaar gesteld.
2. De Concessiehouder onderzoekt en reageert inhoudelijk op:
  - a. de haalbaarheid van door ProRail, NS Stations en/of gemeenten opgestelde en van een deugdelijke motivering voorziene verbetervoorstellen;
  - b. de plannen van ProRail en/of NS Stations voor toekomstige werkzaamheden in relatie tot de aanwezige dan wel gewenste voorzieningen voor Openbaar Vervoer;
  - c. de 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 geen recht op realisatie van de door hem geuite verzoeken, zoals bedoeld in lid 4. 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 volgens tenminste zijn Inschrijving uit te voeren.

### 12.2 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 werkt constructief samen met alle andere concessiehouders in Oost om RRRreis volgens de gewenste merkessentie, - kenmerken en –belofte in de markt te zetten, waarbij de HOV-productformules TreinRRReis en ComfortRRReis een extra wervende uitstraling hebben.
9. De Concessiehouder maakt afspraken met de andere concessiehouders in Oost over het onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de communicatiekanalen en daarbij behorende applicaties en databases, waaronder ook het verkrijgen van inzicht in effecten van acties, klantprofielen, enz.
10. De Concessiehouder dient aan het einde van de Concessie actief mee te werken aan de voorbereidingen van de opvolgende concessiehouder van de Treindienst, onder andere aan de eventuele overgang van Personeel.

### **12.3 Afspraken voortvloeiend uit provinciale en landelijke trajecten**

11. Gedurende de looptijd van de Concessie kunnen er door Concessiehouder en Concessieverlener ontwikkelopgaven aangedragen worden. In dat geval wordt er een projectteam ingericht met vertegenwoordigers van betrokken partijen, waarbij de regie ligt bij de Concessiehouder. De Concessiehouder participeert actief in dit projectteam en kan hierbij gevraagd worden om met open boek calculatie een businesscase uit te werken.
12. De Concessiehouder dient mee te werken aan alle initiatieven van de Concessieverlener om de afspraken in het kader van landelijke trajecten, zoals het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer en Toekomstbeeld, OV na te komen
13. De Concessiehouder neemt deel aan landsdelige- en landelijke ov- en spoortafels.
14. Extra personele kosten voor de Concessiehouder die voortvloeien uit nieuwe initiatieven worden niet vergoed.

# Bijlagen bij het PvE

De volgende bijlagen zullen in de definitieve versie van het PvE dan wel Bestek worden opgenomen:

1. Begrippenlijst
2. Huidige dienstregeling (2019): frequenties, bedieningsperioden, kwantiteiten (dienstregelingkilometers/ritten).
3. Plancyclus
4. Brandguide
5. Specificaties CiCo-palen
6. SROI Bouwblokkenmethode
7. Kenmerken database Ervaar het OV (EHOV)
8. Impact invoering Tarievenhuis Oost op Valleilijn
9. Convenant Sociale Veiligheid Oost
10. Verslag Marktraadpleging Sociale Veiligheid d.d. 20 juni 2019
11. Verslag marktconsultatie
12. Specificaties over te nemen Materieel
13. Specificaties over te nemen Fecaliënavanginstallatie
14. Overnameregeling/waardebepaling Materieel
15. Overnameregeling Fecaliënavanginstallatie
16. Nota van Uitgangspunten Aanbestedingen OV-concessies Flevoland, Gelderland en Overijssel
17. Nota van Uitgangspunten Regionale Treindiensten Gelderland en Overijssel
18. Studie Hypercube naar impact nieuwe tariefstructuur, afschaffing DOT en introductie producten THO