

Statenvoorstel nr. PS 2022/1101253

Datum	GS-kenmerk	Inrichtingen bij
8 februari 2022	2022/0019828	P.J. de Vries, telefoon 038 499 82 59 e-mail: P.J.d.Vries@overijssel.nl

Aan Provinciale Staten

Onderwerp

Ontwerp Programma van Eisen kortlopende openbaar vervoerconcessie Twente - ZHO
Wensen en bedenkingen

Bijlagen

- II. Ontwerp-Programma van Eisen OV-concessie Twente - ZHO (te raadplegen via https://overijssel.notubiz.nl/modules/1/ingekomen_stukken/view onder het bovengenoemde kenmerk en ligt ter inzage bij de receptie van het Provinciehuis)
- III. Begrippenlijst (te raadplegen via https://overijssel.notubiz.nl/modules/1/ingekomen_stukken/view onder het bovengenoemde kenmerk en ligt ter inzage bij de receptie van het Provinciehuis)

Samenvatting van het voorgestelde besluit

PS Besluiten:

1. Kennis te nemen van het Ontwerp-Programma van Eisen aanbesteding kortlopende OV-concessie Twente – ZHO;
2. Vast te stellen dat Provinciale Staten in staat zijn gesteld wensen en bedenkingen te uiten, conform de brief van 14 december 2021 met kenmerk 2021/0255527;
3. De benodigde extra middelen van jaarlijks € 2,8 miljoen gedurende de looptijd van maximaal 5 jaar toe te voegen aan het concessiebudget en over de dekking hiervan te besluiten bij de P-nota 2023.

Inleiding en probleemstelling

Elke acht tot vijftien jaar worden de regionale concessies van het openbaar vervoer opnieuw aanbesteed. Het College van GS verleent deze zogenoemde OV-concessie. De volgende aanbesteding (concessie Twente - ZHO) start komend halfjaar.

Concessie Twente – ZHO

De concessie Twente - ZHO bestaat uit het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te bieden:

- Per bus, buurtbus en flexibel ov in de Twentse gemeenten (gebiedsconcessie)
- Op de treinverbinding Zutphen – Hengelo – Oldenzaal (ZHO, lijnconcessie)

Dit vanaf 10 december 2023, en gedurende maximaal vijf jaar, waarvan het laatste jaar optioneel.

Opdrachtgeverschap en bestuurlijke verantwoordelijkheid

In de Wet Personenvervoer 2000 is de verantwoordelijkheid voor het regionaal openbaar vervoer beschreven. Voor de concessie Twente – ZHO houdt dit in dat:

- Provincie Overijssel bevoegd concessieverlener is voor de busdiensten in Twente.
- Provincie Overijssel en Provincie Gelderland gezamenlijk bevoegd concessieverlener zijn voor de treinverbinding ZHO.

Voor de treinverbinding ZHO willen Gelderland en Overijssel deze bevoegdheid geheel overdragen aan Overijssel. Overleg over dit proces is inmiddels gestart, maar nog niet afgerond.

GS is bevoegd tot het vaststellen van het definitieve Programma van Eisen

De vaststelling van het definitieve Programma van Eisen is de bevoegdheid van het College van GS. Doel van behandeling is om, overeenkomstig de gemaakte afspraken bij de vaststelling van de Nota van Uitgangspunten openbaar vervoer, aan u de gelegenheid te bieden om wensen en bedenkingen in te dienen. Deze zullen waar mogelijk worden meegenomen bij het opstellen van het definitieve Programma van Eisen.

Concessie-indeling en herijking Nota van Uitgangspunten OV

De Nota van Uitgangspunten OV beschrijft de concessie Berkel – Dinkel (gezamenlijke concessie van Gelderland en Overijssel) als beoogd opvolger voor de huidige busconcessies Twente en Achterhoek.

Als onderdeel van het proces “herijking Nota van Uitgangspunten” zijn op verzoek van de provincie Gelderland gewijzigde afspraken gemaakt. De concessie Berkel-Dinkel wordt niet aanbesteed en Achterhoek en Twente blijven zelfstandige concessiegebieden. Aanleiding hiervoor is de vanwege de coronacrisis gewijzigde marktsituatie, waarbij verwacht wordt dat concessies met een te grote omvang en complexiteit leiden tot weinig mogelijkheden vanuit vervoerders om in te schrijven, wat een ongewenste situatie is. Provincie Overijssel staat hiermee zelfstandig voor de opgave invulling te geven aan het openbaar busvervoer in Twente.

Bovenstaande zal in het kader van het proces “herijking Nota van Uitgangspunten OV” in het voorjaar van 2022 nader aan uw Staten worden voorgelegd.

Participatie samenleving

In de Wet personenvervoer 2000 staat dat de concessieverlener aan de consumentenorganisaties advies vraagt over de aan de concessie te verbinden voorwaarden. Ook is de concessieverlener verplicht om in gesprek te gaan met de aangrenzende concessieverleners en met ProRail.

Naast de behandeling in PS zal het ontwerp PvE daarom ook voor advies worden voorgelegd aan het ROCOV (Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer) van Overijssel en Gelderland en voor reactie aan ProRail en de aangrenzende concessieverleners.

Ook zullen marktpartijen en gemeenten gelegenheid krijgen hun reactie op het ontwerp-Programma van Eisen te geven.

Overwegingen

Beoogd effect

Met het ontwerp-Programma van Eisen geeft GS concrete invulling aan de kortlopende concessie Twente – ZHO. Dit als overbrugging tussen de huidige concessie Twente en de na de kortlopende concessie vorm te geven nieuwe concessies, waarin GS mogelijk de focus zal leggen op duurzaamheid en openbare mobiliteit in brede zin.

Inhoudelijk

1. De kortlopende concessie biedt een overgang naar een toekomstvast openbaar vervoer

De kortlopende concessie geeft invulling aan de overgang van het huidig openbaar vervoer naar het toekomstig openbaar vervoer, op basis van de volgende punten:

1.1 Het ontwerp-PvE sluit aan bij toekomstige ontwikkelingen

- *De looptijd van maximaal 5 jaar biedt gelegenheid de verduurzaming ZHO vorm te geven*
De looptijd van maximaal 5 jaar biedt voldoende ruimte om exploitatie met duurzame (batterij)elektrische treinen in een opvolgende concessie voor te bereiden. Het laatste optionele jaar kan worden ingezet wanneer dit voor de introductie hiervan nodig is, bijvoorbeeld vanwege de levertijd van nieuw materieel.
- *De looptijd van maximaal 5 jaar sluit aan op mogelijke toekomstige scenario's na afloop:*
 - De treinverbinding ZHO kan in de toekomst bijvoorbeeld gezamenlijk aanbesteed worden met de Vechtdallijnen (ingående dec. 2027), waar op de treinverbinding Almelo – Hardenberg een vergelijkbaar verduurzamingsvraagstuk speelt.

- De busconcessie kan bijvoorbeeld doorontwikkeld worden tot een mobiliteitsconcessie, met daarin een focus op integratie van doelgroepenvervoer. De komende vijf jaar zou dit in samenwerking met de gemeenten kunnen worden voorbereid.
- *De looptijd van maximaal 5 jaar biedt de mogelijkheid de coronaperiode te overbruggen*
Op dit moment bestaat er onzekerheid over de toekomstige ontwikkeling van het openbaar vervoer, met name als het gaat om reizigersopbrengsten. Een kortlopende concessie biedt de mogelijkheid deze periode te overbruggen.
- *De looptijd van maximaal 5 jaar biedt de mogelijkheid de transitie naar emissievrij busvervoer te starten*
Uit de onder vervoerders gehouden marktconsultatie blijkt dat vervoerders tijdens de concessie verduurzaming van het busvervoer willen vormgeven. Omdat we verwachten dat het niet haalbaar is vanaf de start een volledig emissievrije exploitatie te realiseren onderzoeken we samen met de gemeenten en netbeheerder op welke termijn in welke omvang emissievrije exploitatie mogelijk is.
Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden de eisen in het definitieve PvE opgesteld. Nieuw aangeschafte voertuigen kunnen na afloop overgaan naar de opvolgende concessie, waar ze gedurende de volledige concessie ingezet kunnen blijven worden.

Vanwege de korte duur tot de start en korte looptijd van de concessie mag de concessiehouder bestaand materieel, dat voldoet aan de in het PvE gestelde voorwaarden, inzetten tot het moment waarop met Zero emissie materieel gereden gaat worden. Als concessieverlener zullen wij nog nadere eisen stellen aan het Zero-emissiematerieel bij vaststelling van het definitieve PvE. Daarbij zullen we de opgedane ervaringen met het ZE-materieel tot nu toe meenemen.

1.2 Het ontwerp-PvE bouwt voort op het huidige voorzieningenniveau

- *De kortlopende concessie wordt als multimodale concessie aanbesteed*
Dit betekent dat trein en bus één concessie vormen en komt overeen met de huidige concessie Twente. Uit de marktconsultatie blijkt dat de meeste vervoerders de voorkeur geven aan een multimodale concessie. Dit vereenvoudigt de aanbestedingsprocedure en biedt voordelen voor de reiziger, zoals optimale afstemming tussen trein en bus.
- *Het huidige lijnennet wordt uitgevraagd en er kan worden doorontwikkeld*
Het lijnennet van het jaar 2022 vormt de vervoerkundige basis. Vervoerders krijgen op lijnniveau ruimte om verbeteringen of optimalisaties door te voeren, rekening houdend met de minimale bedieningseisen en de structuur van het openbaar vervoer in Twente, bestaande uit optimale benutting van HOV-infrastructuur in de steden, goede trein-busintegratie in de gebieden buiten de steden en maatwerk in de vorm van flexibele diensten en buurtbussen.

Het bestaande flexibel openbaar vervoer (Twents Flex) kan worden doorontwikkeld. De concessie biedt ruimte voor de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe vervoervormen/mobiliteitsdiensten, om in veranderende vervoerbehoefden te kunnen blijven voorzien.

1.3 Toekomstvastе doelen uit de Nota's van Uitgangspunten zijn opgenomen

- Het PvE geeft richting mee als het gaat om toekomstig doorontwikkeling van het lijnennet, waarbij de focus ligt op de sterke (HOV)-kernnetlijnen, waarmee de kern van de concessie versterkt wordt en de toekomstvastheid van het openbaar vervoer gewaarborgd wordt;
- De vervoerder kan gedurende de concessie het merk RRReis introduceren, mits aan de daarvoor geldende voorwaarden kan worden voldaan.

2 Er is rekening gehouden met de gevolgen van de coronacrisis

Als gevolg van de coronacrisis zijn de reizigersaantallen en -opbrengsten in de afgelopen twee jaar flink gedaald. Dankzij steun van het Rijk bleef het mogelijk om voldoende openbaar vervoer te bieden voor de reizigers. Wat de blijvende gevolgen zijn op het gebruik van het Openbaar Vervoer valt nog moeilijk te voorspellen. Vervoerders verwachten pas tegen 2025 weer om en nabij de reizigersaantallen uit 2019 te zitten.

Om aan deze onzekerheid tegemoet te komen wordt in de kortlopende concessie Twente – ZHO een compensatieregeling opgenomen die achterblijvende reizigersinkomsten afdekt. Hiermee wordt het risico voor de vervoerder beperkt. Daarnaast heeft de vervoerder binnen de kaders van het uitgevraagd

lijnnet de mogelijkheid het vervoer te optimaliseren en flexibiliseren. Hierover heeft en houdt het College van GS de regie.

3 Het PvE stelt haalbare eisen die rekening houden met de beschikbare middelen

Het PvE stelt haalbare eisen ten aanzien van bijvoorbeeld het voorzieningenniveau, rituitval en punctualiteit. Hierdoor wordt de kans op een succesvolle gunning vergroot en kan de vervoerder zich als goed werkgever opstellen. Daarbij gaat het College van GS niet op de stoel van de vervoerder zitten (functionele in plaats van operationele eisen). Dit vanuit de gedachte dat arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, zoals rij- en rusttijden, primair een zaak van werkgever en werknemers zijn.

De eisen voor minimumfrequenties (het aantal ritten per lijn) die in het Programma van Eisen voor de busdiensten zijn gesteld zijn daarom op een aantal verbindingen lager dan in de huidige dienstregeling, zodat inschrijvers de mogelijkheid hebben vraag en aanbod optimaal op elkaar af te stemmen.

4 Het College wenst het huidige voorzieningenniveau te handhaven

Het [Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid](#) (KiM) verwacht in de basisraming voor het openbaar vervoer dat reizigers in 2023 weer nagenoeg dezelfde afstand zullen afleggen als in 2019. In het pessimistische scenario is dat in 2025. Op basis hiervan vindt het College het wenselijk een met de huidige situatie vergelijkbaar voorzieningenniveau aan te (blijven) bieden.

5 Om het huidige voorzieningenniveau te handhaven zijn extra financiële middelen nodig

De exacte uitwerking op het voorzieningenniveau is afhankelijk van het aanbestedingsresultaat.

Binnen het bestaande financiële kader – zoals door PS vastgesteld in de Nota van Uitgangspunten – is de verwachting dat het minimum voorzieningenniveau uit het ontwerp-Programma van Eisen haalbaar is. Dit zal bij een *gemiddeld aanbestedingsresultaat* naar verwachting resulteren in een afname in het voorzieningenniveau van ca. 15 procent ten opzichte van de huidige situatie (2022), of een afname van ca. 23 procent ten opzichte van het voorzieningenniveau pre-corona (2019).

Om het huidige voorzieningenniveau (stand 2022) te kunnen blijven aanbieden is bij een *gemiddeld aanbestedingsresultaat* hiervoor naar verwachting een toevoeging van jaarlijks ca. € 2,8 miljoen aan financiële middelen voor exploitatie nodig of ca. € 4,2 miljoen voor niveau 2019.

Belangrijke oorzaken voor deze kostenstijging zijn gewijzigde marktomstandigheden en ontwikkelingen aan de kostenkant sinds de aanbesteding van de concessie Twente 2013-2023 en recente aanbestedingsresultaten waaruit blijkt dat de gemiddelde kostprijs van het openbaar vervoer is gestegen. Dit gegeven in combinatie met de verwachte omzet die de vervoerbedrijven kunnen genereren, geeft binnen bandbreedtes aan dat de omvang van het huidige subsidiebudget ontoereikend zal zijn.

Daarnaast is er sprake van een bijzondere tijd vanwege de coronacrisis, waarbij de voorspelbaarheid gering is. De concessie Twente – ZHO betreft een kortlopende concessie van maximaal vijf jaar, waarbij jaarlijks € 1,2 miljoen structureel kan worden gedekt vanuit een meevaller die voortkomt uit de met terugwerkende kracht (vanaf 2015) door de provincie verkregen indexatie van Rijksmiddelen.

Voor de overige € 1,6 miljoen per jaar zal naar een dekking gezocht worden binnen de kerntaak.

Hierop wordt bij uw Staten in juli 2022 teruggekomen in de P-nota 2023.

Voor de start van de opvolgende aanbesteding zal de hoogte van het benodigde budget opnieuw worden vastgesteld. Voor uw Staten betekent dit dat er op langere termijn richting gegeven zal moeten worden over de gewenste inzet van financiële middelen in relatie tot het gewenste voorzieningenniveau van het openbaar vervoer en de realisatie van andere beleidsdoelen.

Voorstel

Wij stellen voor dat u kennis neemt van het Ontwerp-Programma van Eisen, dit te bespreken in uw Staten en uiterlijk 30 maart 2022 uw eventuele wensen en bedenkingen aan ons kenbaar te maken.

Wij stellen u voor het besluit te nemen zoals in concept in bijlage I verwoord.

Gedeputeerde Staten van Overijssel,

A stylized, handwritten signature in dark ink, consisting of a large, sweeping loop at the top and a few horizontal strokes below.

voorzitter, A.P. Heidema

A handwritten signature in dark ink, featuring the name 'Versteeg' in a cursive script, followed by a long, horizontal stroke that extends to the right.

secretaris, N. Versteeg

Bijlage I

Ontwerpbesluit nr. PS

Provinciale Staten van Overijssel,

gelezen het voorstel van Gedeputeerde Staten d.d. 8 februari 2022 kenmerk 2022/0019828
2022/0019828

Overwegende

1. Dat Gedeputeerde Staten het Programma van Eisen voor de kortlopende openbaar vervoerconcessie Twente - ZHO aan PS aangeboden heeft zodat PS wensen en bedenkingen kenbaar kan maken;
2. Provinciale Staten hiertoe hebben opgeroepen middels een motie ten tijde van het vaststellen van de Nota van Uitgangspunten OV;
3. Dat om het huidige voorzieningenniveau (stand 2022) te kunnen voortzetten extra middelen benodigd zijn.

besluiten:

1. Kennis te nemen van het Ontwerp-Programma van Eisen aanbesteding kortlopende OV-concessie Twente – ZHO;
2. Vast te stellen dat Provinciale Staten in staat zijn gesteld wensen en bedenkingen te uiten, conform de brief van 14 december 2021 met kenmerk 2021/0255527;
3. De benodigde extra middelen van jaarlijks € 2,8 miljoen gedurende de looptijd van maximaal 5 jaar toe te voegen aan het concessiebudget en over de dekking hiervan te besluiten bij de P-nota 2023.

Zwolle, 30 maart 2022

Provinciale Staten voornoemd,

voorzitter,

griffier,

Ontwerp Programma van Eisen

Concessie Twente – ZHO 2024

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten op 8 februari 2022

Zaaknr.:	5960877
Datum:	08-02-2021
Status:	definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Hoofdkenmerken van de Concessie	5
1.3 Uitgangspunt van het Programma van Eisen.....	7
1.4 Status van dit ontwerp programma van eisen	7
1.5 Leeswijzer	7
2. Scope Concessie Twente-ZHO 2024.....	8
2.1 Afbakening Concessie	8
2.2 Ontwikkelrol bij Concessiehouder	10
2.3 Midterm review	12
3. Vervoerkundig aanbod	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Visgraatmodel als structuur	14
3.3 HOV-infrastructuur als drager	15
3.4 Passende bediening als aanbod	15
3.5 Bedieningstijden en frequenties	15
3.6 Ontwikkelruimte Concessiehouder.....	16
3.7 Vervoerkundige strategie en Vervoerplan	17
3.8 Buurtbuslijnen	18
3.9 Scholierenlijnen	19
3.10 Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	19
3.11 Aansluitingen	21
3.12 Dienstregeling	22
4. Businfrastructuur	23
4.1 Weginfrastructuur	23
4.2 Haltes	24
4.3 Laadinfrastructuur	25
4.4 Overige infrastructurale voorzieningen.....	25
5. Uitvoering Dienstregeling.....	26
5.1 Vervoergarantie.....	26
5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer en treinvervangend vervoer	27
5.3 Punctualiteit.....	28
6. Materieel.....	29
6.1 Algemeen bus en auto	29
6.2 Algemeen trein	30
6.3 Technische eisen bus en auto.....	30

6.4 Technische eisen trein.....	31
6.5 Duurzaamheid bus en auto.....	31
6.6 Toegankelijkheid	33
6.7 Uiterlijk exterieur en interieur Voertuigen en reclame	33
6.8 Comfort en netheid bus en auto.....	35
6.9 Comfort en netheid trein.....	35
6.10 Buurtbussen	36
6.11 Onderhoud Materieel.....	36
7. Reisinformatie	38
7.1 Beschikbaarheid reisinformatie	38
7.2 Inhoud reisinformatie.....	39
7.3 Reisinformatie op Haltes	40
7.4 Reisinformatie op stations	41
7.5 Reisinformatie bussen en auto's	41
7.6 Reisinformatie treinen	42
8. Productdragers, Tarieven en distributie	44
8.1 Algemeen.....	44
8.2 Nieuwe Productdragers	45
8.3 Reisrechten en Tarieven	46
8.4 Distributienetwerk.....	48
9. Personeel	52
9.1 Concessiehouder als werkgever.....	52
9.2 Personeel en Reizigers	53
9.3 Social Return on Investment (SROI)	54
10. Merk, communicatie en marketing.....	56
10.1 Merk en huisstijl	56
10.2 Communicatie	57
10.3 Marketingstrategie en –plan	58
11. Klantenservice, klachtenafhandeling en Reizigersinspraak	61
11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling.....	61
11.2 Reizigersinspraak.....	62
12. Sociale Veiligheid.....	63
12.1 Algemeen.....	63
12.2 Samenwerking.....	63
12.3 Strategie en organisatie Sociale Veiligheid	64
12.4 Incidentenregistratie	64
12.5 Personeel betreffende Sociale Veiligheid.....	64
12.6 Cameratoezicht	65

12.7 Calamiteiten en terrorismebestrijding	66
13. Data en monitoring.....	67
13.1 Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens	67
13.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens.....	71
13.3 Relatie Concessiehouder en Concessieverlener	72
Bijlage 1: Uitlopers.....	76
Bijlage 2: Te gedogen Lijnen.....	77
Bijlage 3: Plancyclus.....	78
Bijlage 4: Lijnen Concessie Twente-ZHO	79
Bijlage 5: Buurtbuslijnen	81
Bijlage 6: Scholierenlijnen.....	82
Bijlage 7: Social Return on Investment.....	83
Bijlage 9: Procedure Vervoerplan.....	84
Bijlage 10: Overzicht OV-knooppunten	86
Bijlage 11: Overzicht CCV-automaten	87
Bijlage 12: Ontwikkelruimte op A-lijnen	88
Bijlage 13: Bestaande overlegstructuren.....	89
Bijlage 14: Communicatiekanalen en domeinnamen Platforms EHOV en RRReis	90
Bijlage 15: Afbeelding huisstijl Twents exterieur Bussen en Auto's.....	96
Bijlage 16: Afbeelding huisstijl exterieur Bussen en Auto's bij invoering RRReis tijdens Concessie	97
Bijlage 17: Overige eisen Merk, communicatie en marketing	98
Bijlage 18 Reisrechten Twente 2022.....	104

1. Inleiding

1.1 AANLEIDING

In 2018 hebben de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel besloten het Openbaar Vervoer¹ per Bus en deels per trein gezamenlijk aan te besteden. Kader voor de concessies in de concessiegebieden binnen de provincies was de in 2018 door Provinciale Staten van de drie provincies vastgestelde Nota van Uitgangspunten Concessies IJssel-Vecht, Rijn-Waal en Berkel-Dinkel (kortweg: NvU Oost). De NvU Oost is opgesteld vanuit de ambitie om het totale vervoersnetwerk in de drie provincies beter op de vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van Reizigers te laten aansluiten.

De NvU Oost beschrijft de concessie Berkel – Dinkel (een gezamenlijke concessie van de provincies Gelderland en Overijssel) als beoogd opvolger voor het busdeel uit de huidige concessie Twente en een onderdeel van het busdeel uit de concessie Achterhoek-Rivierenland. De treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (ZHO), vallend onder de huidige concessie Twents, zou als aparte concessie aanbesteed worden per december 2023. Echter, als onderdeel van het proces “herijking Nota van Uitgangspunten” is duidelijk geworden dat de concessie Berkel-Dinkel er niet komt, met als gevolg dat de hiervoor genoemde busdelen uit de concessies Twente en Achterhoek-Rivierenland blijven bestaan als zelfstandige concessiegebieden.

Tegen deze achtergrond heeft Gedeputeerde Staten op 14 december 2021 besloten het busdeel van de concessie Twente en de treindienst ZHO gezamenlijk aan te besteden in de vorm van één concessie Twente – ZHO (verder: de Concessie). Verder hebben de provincies Overijssel en Gelderland het voornemen om de bevoegdheid van de treindienst ZHO (die momenteel onder beide provincies valt) over te laten gaan op de provincie Overijssel².

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

1.2 HOOFDKENMERKEN VAN DE CONCESSIE

De Concessie wordt ingevuld als een kortdurende overbruggingsconcessie van vier jaar, met een mogelijkheid om de looptijd van de concessie met nog één jaar te verlengen. Deze Concessie bestaat uit de volgende drie hoofdkenmerken:

1. De Concessie biedt een overgang naar een toekomstvast openbaar vervoer

De vorm van een Concessie met een kortdurende looptijd is gekozen om een aantal doelen te realiseren binnen deze Concessie en richting de opvolgende concessie. Deze doelen zijn als volgt:

- *Start duurzame exploitatie treindienst ZHO mogelijk na looptijd Concessie*
De Concessie biedt voldoende tijd om duurzame exploitatie van de treinverbinding ZHO voor te bereiden door middel van aanpassing van de infrastructuur of te kiezen

¹ Kernbegrippen, zoals Openbaar Vervoer, zijn met een hoofdletter geschreven en met een beschrijving opgenomen in de begrippenlijst. Zo is duidelijk wat de Concessieverlener onder een kernbegrip verstaat.

² Vanwege dit voornemen wordt er in het Bestek gesproken over Concessieverlener i.p.v. Concessieverleners. Echter, op moment van vrijgave van dit ontwerp Programma van Eisen ligt de bevoegdheid over de treindienst ZHO nog bij beide provincies.

- voor batterijtreinen. Hierdoor kan in de opvolgende concessie gestart worden met een duurzame exploitatie van de treindienst ZHO.
- *Passende concessievorm voor opvolgende concessie kan gekozen worden*
Door het proces van de herijking van de NvU Oost is het mogelijk dat de opvolgende concessie een andere concessievorm kan krijgen, die het beste bij het Concessiegebied past. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het aansluiten van de treindienst ZHO bij de concessie Vechtdallijnen of het introduceren van een mobiliteitsconcessie waarin meerdere vervoervormen worden samengevoegd met het Openbaar Vervoer. De looptijd van de Concessie biedt de Concessieverlener de mogelijkheid, om binnen de kaders van de herijkte NvU Oost, de best mogelijke concessievorm te bepalen voor de opvolgende concessie.
 - *Overbrugging van de coronacrisis*
Op dit moment bestaat er onzekerheid over de toekomstige ontwikkeling van het openbaar vervoer, met name als het gaat om reizigersopbrengsten. De looptijd van de Concessie biedt de mogelijkheid om de voor het openbaar vervoer onzekere periode in de nabije toekomst als gevolg van de COVID-19-pandemie te overbruggen.
 - *Start transitie naar zero-emissie busvervoer mogelijk*
De looptijd van de Concessie biedt mogelijkheden om binnen de Concessie stappen te zetten richting zero-emissie busvervoer. Door deze stappen te zetten binnen deze Concessie is een overstap naar geheel zero-emissiebusvervoer in de opvolgende concessie eenvoudiger.

2. De eisen voor deze Concessie sluiten aan bij de huidige concessie

De Concessieverlener is tevreden met het huidige Openbaar Vervoeraanbod in Twente. De nieuwe Concessie sluit daarom zo veel mogelijk aan bij de eisen uit de huidige concessie Twente. Dit wil zeggen dat de eisen uit de huidige concessie Twente de basis hebben gevormd voor het opzetten van dit Programma van Eisen. Hierbij biedt het Programma van Eisen wel ruimte aan de vervoerder om de Concessie verder te ontwikkelen en zo een passend (vervoer) aanbod voor de Concessie te bieden.

Daarnaast wordt de Concessie multimodaal, net zoals in de huidige concessie Twente ook het geval is. Dit betekent dat de treindienst ZHO en het busdeel één concessie vormen en als een geheel zal worden aanbesteed. Deze concessievorm biedt voordelen voor de Reiziger, zoals een optimale afstemming tussen trein en bus.

Verder vormt het huidige lijnennet de vervoerkundige basis voor de Concessie. Vervoerders krijgen, afhankelijk van het type lijn, ruimte om verbeteringen door te voeren, rekening houdend met de structuur van het openbaar vervoer in Twente, bestaande uit optimale benutting van HOV-infrastructuur in de steden, goede trein-busintegratie in de gebieden buiten de steden en maatwerk in de vorm van flexibele diensten en buurtbussen.

3. Toekomstvaste doelen uit de NvU Oost uitvoeren

Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de opvolgende concessie zijn toekomstvaste doelen uit de NvU Oost reeds opgenomen in dit Programma van Eisen. Hierbij kan gedacht worden aan:

- de richting voor toekomstige doorontwikkeling van het lijnennet, waarbij de focus ligt op de sterke (HOV)-kernnetlijnen, waarmee de kern van de Concessie versterkt wordt en de toekomstvastheid van het Openbaar Vervoer gewaarborgd wordt;
- de vervoerder kan gedurende de Concessie het merk *RRReis* introduceren, mits aan de daarvoor geldende voorwaarden kan worden voldaan;
- het doorontwikkelen van flexibele vormen van Openbaar Vervoer (zoals bijvoorbeeld Twents Flex). De Concessie biedt ruimte voor de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe vervoervormen/mobiliteitsdiensten, om in veranderende vervoerbehoefte te kunnen blijven voorzien.

1.3 UITGANGSPUNT VAN HET PROGRAMMA VAN EISEN

Uitgangspunt voor het Programma van Eisen is een ‘ademende’ Concessie die de Concessiehouder stimuleert om steeds zo goed mogelijk in de vervoerbehoefte van Reizigers te voorzien binnen een periode waarin verschillende doelen gerealiseerd kunnen worden richting de opvolgende concessie. Tijdens de coronapandemie bleek dat flexibiliteit belangrijk is, bijvoorbeeld als het gaat om het op- en afschalen van het OV-aanbod, de communicatie richting Reizigers en het beheer van Materieel. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder flexibel kan inspelen op veranderingen. Door eisen zoveel als mogelijk functioneel te omschrijven krijgt de Concessiehouder de ruimte om ten minste de (vervoer)kwaliteit die de Concessieverlener beoogt te leveren en deze waar mogelijk te verbeteren. De Concessieverlener wil de Concessiehouder stimuleren om het Openbaar Vervoer te versterken, voor Reizigers aantrekkelijk te houden en Reizigers, in samenwerking met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, een onbezorgde reis te bieden. In de hiernavolgende hoofdstukken worden de gestelde eisen per onderdeel van het Programma van Eisen toegelicht.

1.4 STATUS VAN DIT ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN

In de Wet personenvervoer 2000 staat dat de concessieverlener aan de consumentenorganisaties advies vraagt over de aan de concessie te verbinden voorwaarden. Ook is de concessieverlener verplicht om in gesprek te gaan met de aangrenzende concessieverleners en met ProRail. Op 8 februari 2022 hebben Gedeputeerde Staten van Overijssel besloten het ontwerp PvE vrij te geven voor advies. Het ontwerp PvE zal voor advies worden voorgelegd aan de ROCOV's van Overijssel en Gelderland en voor reactie aan ProRail en de aangrenzende concessieverleners. Ook andere partijen voelen zich betrokken bij het Openbaar Vervoer en kunnen reageren. De Twentse gemeenten en ook marktpartijen hebben de gelegenheid hun reactie op het ontwerp Programma van Eisen te geven.

De Concessieverlener verzamelt de reacties op het ontwerp PvE en geeft in een reactienota aan hoe zij deze heeft verwerkt in een versie van het Programma van Eisen ten behoeve van de aanbesteding.

1.5 LEESWIJZER

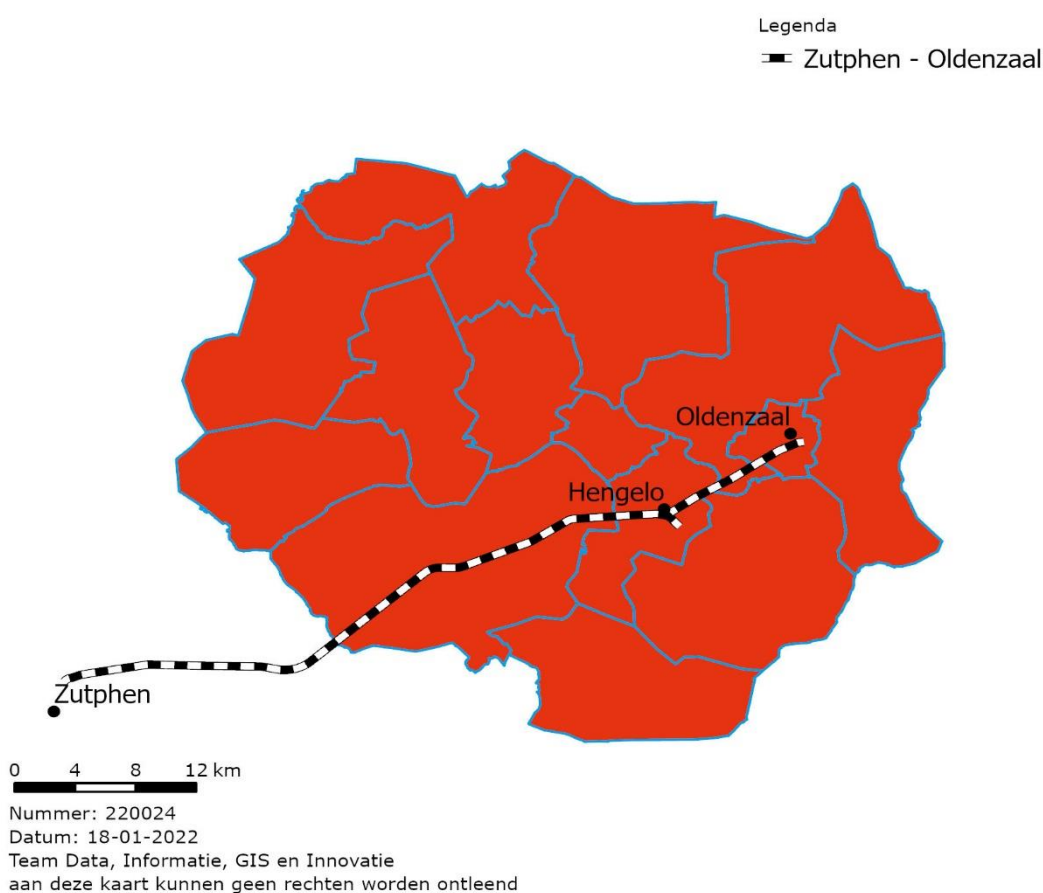
Elk hoofdstuk, en in een enkel geval een paragraaf, start met een beknopte toelichting op het belang dat de Concessieverlener hecht aan het betreffende onderwerp en wat zij wil bereiken. In de tabellen is dit uitgewerkt in concrete eisen. De Concessieverlener doet bij een beperkt aantal onderwerpen nog nader onderzoek naar de exacte invulling van de eisen. In die gevallen is dit gegeeld of met een PM aangegeven. In het definitieve PvE zal dit worden ingevuld.

2. Scope Concessie Twente-ZHO 2024

De Concessie betreft het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer per Trein, Bus en Auto te verrichten in het Concessiegebied. Naast de afbakening van het Concessiegebied en de Uitlopers, beschrijft dit hoofdstuk welke vormen van Openbaar Vervoer de Concessiehouder binnen het Concessiegebied moet gedogen. Alle vormen van vervoer die niet onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer per Trein, Bus en Auto vallen, waaronder Andere Mobiliteitsdiensten, behoren niet tot de Concessie.

Figuur 2.1 Concessiegebied Twente - ZHO

Concessiegebied Twente – ZHO



2.1 AFBAKENING CONCESSIE

Begin- en einddatum Concessie	
2.1.1	De Concessie start op 10 december 2023.
2.1.2	De Concessie eindigt in december 2027 op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het hoofdrailnet (= trein) dan wel op een nader door de Concessieverlener te bepalen zondag in december 2027.

2.1.3	De Concessieverlener kan de looptijd van de Concessie onder gelijkblijvende voorwaarden met maximaal 1 jaar verlengen tot (de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het hoofdrailnet in) december 2028.
-------	---

<i>Scope van de Concessie</i>	
2.1.4	De Concessie omvat het exclusieve recht om:
a.	Openbaar Vervoer per Bus en Auto te verrichten op het grondgebied van de gemeenten Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand en Wierden.
b.	Openbaar Vervoer per Trein te verrichten op de treinverbinding RS24 tussen de Stations Zutphen en Oldenzaal en de tussenliggende Stations, te weten Lochem, Goor, Delden, Hengelo Gezondheidspark, Hengelo en Hengelo Oost.

<i>Uitlopers Concessiegebied</i>	
2.1.5	Naast het recht om Openbaar Vervoer per Trein, Bus en Auto binnen het Concessiegebied te verrichten, omvat de Concessie tevens het recht om de in bijlage 1 genoemde Lijnen aan te bieden (= de Uitlopers).

<i>Gedoogplicht</i>	
2.1.6	De Concessiehouder gedooft de volgende vormen van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, ook in geval van een wijziging van bedieningstijden en/of frequenties:
a.	Openbaar Vervoer per trein voor zover dat niet plaatsvindt op de treinverbinding RS24;
b.	Openbaar Vervoer per trein tussen de Stations Hengelo en Oldenzaal als onderdeel van de verbinding RB61;
c.	tijdelijk Openbaar Vervoer ter vervanging van het in dit sublid a. en b. genoemde Openbaar Vervoer;
d.	personenvervoer over water;
e.	Openbaar Vervoer per Bus en Auto vanuit aangrenzende concessies, zoals genoemd in bijlage 2, en nog te ontwikkelen Openbaar Vervoer waarover de Concessieverlener met de aangrenzende concessieverleners overeenstemming heeft bereikt of op enig moment zal bereiken;
f.	Experimenten met Openbaar Vervoer, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend uitgevoerd met Zelfrijdende voertuigen;
g.	Openbaar Vervoer per Bus, waaronder langeafstandsbusvervoer, waarvoor door de Concessieverlener een ontheffing krachtens artikel 29 van de Wet personenvervoer 2000 is of wordt verleend;
h.	Vervoer dat wordt uitgevoerd onder de naam <i>haltetaxiRRreis</i> (indien en voor zover dit vervoer kwalificeert als Openbaar Vervoer).
i.	Experimenten met flexibele vervoersoplossingen (indien en voor zover dit vervoer kwalificeert als Openbaar Vervoer);

j.	Openbaar Vervoer uitgevoerd door Regiotaxi Twente.
----	--

<i>Andere Mobiliteitsdiensten</i>	
2.1.7	De Concessie omvat niet het ontwikkelen en aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten.
2.1.8	De Concessieverlener kan op enig moment besluiten om delen van het door de Concessiehouder te verrichten Openbaar Vervoer (de C-lijnen en delen van de B-lijnen, zie paragraaf 3.4) te vervangen door Andere Mobiliteitsdiensten, in welk geval deze Lijnen niet langer deel uit maken van de Concessie. De Concessiehouder dient hieraan zijn medewerking te verlenen.
2.1.9	De Concessiehouder werkt nauw samen met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten. De Concessiehouder doet dit vanuit zijn verantwoordelijkheid voor de (OV-)bereikbaarheid van het Concessiegebied. Deze samenwerking omvat onder meer de onderlinge afstemming van het Openbaar Vervoer per Trein, Bus en Auto en Andere Mobiliteitsdiensten (zie artikel 3.7.3b), het uitwisselen van informatie (zie artikel 7.3.3) en het beschikbaar stellen van deze informatie aan Reizigers (zie artikelen 7.2.1g en 7.3.6).

2.2 ONTWIKKELROL BIJ CONCESSIEHOUDER

<i>Ontwikkelrol</i>	
2.2.1	De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking en het Beschrijvend document inclusief bijlagen (waaronder het Programma van Eisen en de Financiële bepalingen) verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer per Trein, Bus en Auto behorend tot de Concessie.
2.2.2	Vanuit zijn ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten en betreft hij deze bij de (door)ontwikkeling van de Concessie teneinde het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Stakeholders.
2.2.3	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie intensief samen met de Concessieverlener, gemeenten (waaronder in geval van Uitlopers ook de betrokken gemeenten in aangrenzende concessiegebieden), ROCOV's, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.
2.2.4	De Concessiehouder verstrekt aan de Consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Overijssel en het ROCOV Gelderland tijdig, dat wil zeggen rekening houdend met de aanlevertermijnen zoals die met het ROCOV zijn overeengekomen, en regelmatig informatie over de Concessie zodat zij haar adviesrol adequaat kan uitvoeren. De Concessiehouder maakt met het ROCOV afspraken over de onderwerpen waarover hij het ROCOV om advies vraagt en de procedures die hij daarbij volgt. De Concessiehouder vraagt aan het ROCOV in ieder geval advies over de volgende plannen en voorstellen: • Vervoerplan (Bijlage 9 (Procedure Vervoerplan)); • Tarievenplan (artikel 8.3.17); • Voorstellen voor nieuwe productformules (artikel 10.1.1); • Voorstellen voor het toevoegen en verwijderen van distributiekanaalen (artikel 8.4.12);

	Voorstellen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van communicatiekanalen en –middelen voor zover deze niet onder de verantwoordelijkheid van de Concessieverlener vallen (artikel 10.2.7). De Concessiehouder geeft bij de plannen en voorstellen die hij ter vaststelling of toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, aan hoe hij het advies van het ROCOV heeft verwerkt.
--	--

<i>Plancyclus</i>	
2.2.5	De Concessiehouder richt een continu ontwikkelproces in gebaseerd op de PDCA-cyclus dat gericht is op: - operational excellence; - customer excellence; en - duurzame inzet van zijn medewerkers, en in het kader waarvan de Concessiehouder als nadere uitwerking van een jaarschijf uit het Ontwikkelplan jaarlijks de plannen genoemd in artikel 2.2.6 opstelt.
2.2.6	Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan uit zijn Inschrijving de volgende plannen op: - Vervoerplan (zie artikel 3.7.3 en bijlage 9); - Tarievenplan (zie paragraaf 8.3); - Marketingplan (zie artikel 10.3.1); - Jaarplan Sociale Veiligheid (zie hoofdstuk 12); - Concessiejaarplan (zie artikel 2.2.8). De Concessiehouder en de Concessieverlener bepalen samen of, en zo ja welke van, de bovenstaande plannen in één integraal plan worden opgenomen.
2.2.7	De Concessiehouder biedt de plannen genoemd in artikel 2.2.6 uiterlijk op de in bijlage 3 (Plancyclus) genoemde momenten ter vaststelling of ter toetsing aan de Concessieverlener aan. Dit geldt ook voor de plannen voor het eerste jaar van de Concessie die deel uitmaken van de Inschrijving.
2.2.8	De Concessiehouder biedt jaarlijks vóór 1 augustus, voor het eerst voor 1 augustus 2023, het Concessiejaarplan voor het volgende jaar ter toetsing aan de Concessieverlener aan. De Concessiehouder gaat in het Concessiejaarplan in ieder geval in op:
a.	De bereikte resultaten in het lopende en voorgaande jaren, met in ieder geval aandacht voor de ontwikkeling in het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers), de klanttevredenheid onder Reizigers (zie artikel 13.3.6d), de Reizigersopbrengsten, en de uitvoeringskwaliteit in termen van Punctualiteit, Rituitval (indien relevant de uitval van met Zero-Emissievoertuigen geplande Ritten apart vermeld), klachten en incidenten. In het Concessiejaarplan voor Dienstregelingjaar 2024 kan onderdeel a. achterwege blijven;
b.	De doelen voor het komende jaar in relatie tot onder meer het Ontwikkelplan uit zijn Inschrijving;
c.	De voortgang in de uitvoering van het Ontwikkelplan inclusief onderliggende plannen en de onderdelen die hij het komende kalenderjaar gaat realiseren, inclusief een planning en concrete beschrijving van de beoogde resultaten. Hij sluit hierbij aan op de planning van het Ontwikkelplan;

d.	Hoe hij het komende jaar de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling verder gaat verbeteren (met daarbij aandacht voor de bijsturing bij Evenementen en wegwerkzaamheden);
e.	Voor welke marketingactiviteiten hij zijn marketingbudget (zijnde ten minste het bedrag zoals opgenomen in de financieel economische onderbouwing van zijn Inschrijving) het komende jaar gaat inzetten;
f.	De voortgang op Social Return on Investment (SROI) (zie paragraaf 9.3);
g.	De mogelijke risico's die hij voorziet bij de uitvoering van het Concessiejaarplan en hoe hij deze gaat beheersen;
h.	De samenhang tussen het Concessiejaarplan en het Vervoerplan, Tarievenplan en Jaarplan Sociale Veiligheid.
2.2.9	In het Concessiejaarplan voor het laatste jaar van de Concessie gaat de Concessiehouder ook in op de doorontwikkeling van de Concessie na afloop van de Concessie, bijvoorbeeld als het gaat om de inzet van communicatiekanalen, de continuïteit van dienstverlening aan Reizigers en een zorgvuldige overdracht naar de opvolgende concessiehouder. De Concessiehouder stemt de inhoud van dit plan af met de opvolgende concessiehouder.
2.2.10	De Concessiehouder betreft bij het opstellen van in artikel 2.6.6 genoemde plannen relevante Stakeholders als gemeenten en de ROCOV's. Bij de voorbereiding en het opstellen van deze plannen houdt de Concessiehouder rekening met de tijd die nodig is om andere Stakeholders op zorgvuldige wijze bij de planvorming te betrekken (zie bijlage 3). De Concessiehouder stemt zijn planning voor het opstellen van de plannen vooraf met de Concessieverlener af.

2.3 MIDTERM REVIEW

<i>Midterm Review</i>	
2.3.1	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan een Midterm Review (na twee jaar), waarbij de Concessieverlener nagaat in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de (al dan niet gewijzigde) provinciale doelstellingen.
2.3.2	In het kader van een Midterm Review beoordeelt de Concessieverlener in ieder geval de volgende zaken:
a.	De ontwikkeling in de klanttevredenheid (OV-klantenbarometer of een opvolger hiervan), het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers) en de Reizigersopbrengsten per Lijn en per productformule;
b.	De uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen in het Programma van Eisen;
c.	De wijze van doorontwikkeling van de Concessie door de Concessiehouder en de samenwerking met Stakeholders, in het bijzonder met concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessies, aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, de ROCOV's en gemeenten;
d.	De realisatie door de Concessiehouder van de in het kader van zijn Inschrijving opgestelde Ontwikkelplan en onderliggende plannen aangeboden producten en diensten;

e.	De kwartaalrapportages en jaarlijks op te leveren plannen als het Concessiejaarplan, het Vervoerplan, het Tarievenplan, Marketingplan en het Jaarplan Sociale Veiligheid;
f.	De capaciteit en prestaties van het Materieel. In geval van Zero-emissiematerieel gaat het onder meer om de beschikbaarheid, betrouwbaarheid, onderhoudsstatus, prestaties batterij, (optimalisatie) energieverbruik en laadsnelheid.
9.	Voor zover relevant de capaciteit en prestaties van de Laadinfrastructuur, waaronder de onderhoudsstatus, (optimalisatie) laadcapaciteit en energieverbruik.
h.	De invloed van externe ontwikkelingen op de realisatie van de KPI's (zoals genoemd in artikel 13.3.6) en eventuele suggesties voor bijstelling van de KPI's;
i.	De effectiviteit van de Boeteregeling.
2.3.3	Op basis van de uitkomsten van de Midterm Review kan de Concessieverlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen en bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande afspraken (alsnog) af te dwingen (conform het Protocol Sturing).

3. Vervoerkundig aanbod

3.1 INLEIDING

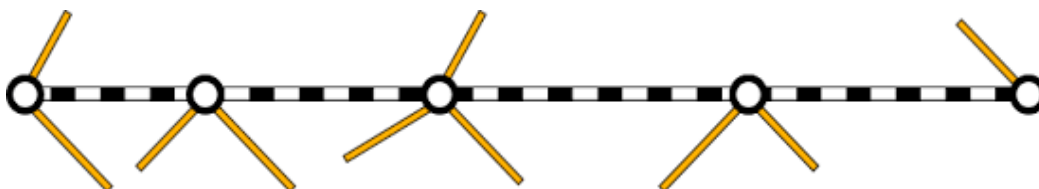
De Concessieverlener streeft naar een samenhangend openbaar vervoernetwerk in de Concessie. Het vervoerkundig aanbod is gebaseerd op de volgende drie pijlers:

Visgraatmodel als structuur

Binnen de concessie Twente-ZHO ziet de Concessieverlener de treinverbindingen als dragers van het OV-netwerk. Naast de verbinding Zutphen – Hengelo – Oldendaal die onderdeel uitmaakt van de Concessie, gaat het ook om (delen van) de volgende treinverbindingen:

- Almelo - Hardenberg;
- Zwolle – Enschede;
- Enschede – Gronau;
- Enschede – Deventer.

Het netwerk van buslijnen en overig openbaar vervoer wordt zo veel mogelijk ingericht als aanvulling op de treinverbindingen, waarbij lijnen goed op elkaar aansluiten, bij voorkeur volgens een symmetrisch model.



Afbeelding: visgraatmodel

HOV-infrastructuur als drager

Het openbaar vervoer in Twente bestaat naast de trein uit een kwalitatief hoogwaardig busnet dat deels gebruik maakt van een uitgebreid netwerk van stedelijke HOV-infrastructuur. Dankzij deze HOV-infrastructuur is het mogelijk een OV-product aan te bieden dat qua reistijd aantrekkelijk is, en op de aspecten betrouwbaarheid en exploitatiekosten goed scoort. Reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer dat over deze HOV-infrastructuur rijdt, kunnen rekenen op snelle en frequente verbindingen naar knooppunten en stadscentra. De Concessieverlener wenst dat de Concessiehouder zoveel mogelijk gebruik maakt van deze HOV-infrastructuur.

Aanbod sluit aan op de vervoersbehoefte

Dit ontwerp PvE bevat de minimeisen waaraan het OV-netwerk en de Dienstregeling in ieder geval moeten voldoen. Deze minimeisen zijn grotendeels afgeleid uit het huidige lijnennet, omdat gebleken is dat met dit lijnennet goed wordt voorzien in de vervoersbehoefte van Reizigers. Op basis van deze eisen stelt de Concessiehouder een concreet OV-netwerk en Dienstregeling op waarmee zoveel mogelijk inwoners en bezoekers van het Concessiegebied snel en gemakkelijk naar hun bestemming kunnen reizen. De Concessiehouder heeft, afhankelijk van het type verbinding, de vrijheid om het OV-netwerk zelf vorm te geven.

3.2 VISGRAATMODEL ALS STRUCTUUR

Binnen de concessie Twente-ZHO gelden de treindiensten en een aantal frequent gebruikte buslijnen als drager van het openbaar vervoer. Andere buslijnen en overig openbaar vervoer sluiten hier goed op aan. Om dit optimaal vorm te geven geldt het volgende:

Visgraatmodel als structuur

3.2.1	De in het Concessiegebied gelegen treinverbindingen en A-lijnen vormen het hoofdnetwerk van het openbaar vervoer.
3.2.2	De Dienstregeling wordt zo veel mogelijk symmetrisch opgebouwd, waarbij goede Aansluitingen voor Reizigers leidend zijn bij het dienstregelingsontwerp. Symmetrisch wil zeggen dat de overstaptijd op heen- en terugreis hetzelfde is.
3.2.3	De Concessiehouder biedt met buslijnen tenminste op de Stations Goor, Hengelo en Oldenzaal Aansluiting op de Treindienst. Ook op de overige treindiensten dienen de Aansluitingen geoptimaliseerd te zijn.
3.2.4	De Concessiehouder biedt geen nieuwe parallel aan treinverbindingen gelegen buslijnen aan, anders dan de binnen de Dienstregeling 2022 gevoerde parallelle buslijnen.

3.3 HOV-INFRASTRUCTUUR ALS DRAGER

In de grotere steden binnen de Concessie Twente-ZHO bestaat een netwerk van HOV-infrastructuur. Deze HOV-infrastructuur voorziet in goede doorstroming en vormt de drager van het stedelijk OV-netwerk. De Concessieverlener verwacht van de Geïnteresseerde een kwalitatief hoogwaardig en vanzelfsprekend vervoeraanbod op de HOV-infrastructuur. Reizigers moeten hier kunnen rekenen op aantrekkelijke frequenties en goede aansluitingen. Een overzicht van de belangrijkste HOV-infrastructuur is bijgevoegd in bijlage XX.

3.4 PASSENDE BEDIENING ALS AANBOD

De Concessieverlener heeft de huidige Lijnen die tot de Concessie gaan behoren in drie categorieën ingedeeld, te weten:

- A-lijnen: Sterke busverbindingen en de Treindienst die samen met andere treindiensten in het Concessiegebied (Hoofdrailnet en regionale treindiensten) een hoofdnetwerk (gaan) vormen dat de belangrijkste economische kerngebieden met elkaar verbindt. De A-lijnen blijven in principe tijdens de gehele looptijd van de Concessie onderdeel van het OV-netwerk.
- B-lijnen: Busverbindingen waarmee op dit moment zoveel mensen reizen dat de Concessieverlener verwacht dat deze busverbindingen gedurende de gehele looptijd van Concessie in een substantiële vervoervraag zullen blijven voorzien.
- C-lijnen: Busverbindingen die:
 - nu niet optimaal aansluiten op de vervoerbehoefden van Reizigers waardoor deze Lijnen op dit moment minder intensief gebruikt worden,
 - beleidsmatig gezien een minder belangrijke functie binnen het OV-netwerk vervullen, en/of
 - op voorstel van de Concessiehouder dan wel op verzoek van de Concessieverlener aan het OV-netwerk worden toegevoegd (= nieuwe verbindingen) of worden weggehaald. Toevoegen en opheffen van C-lijnen is alleen toegestaan met voorafgaande goedkeuring van de Concessieverlener. De Concessiehouder laat bij voorstellen tot het opheffen van C-lijnen zien welke reismogelijkheden inwoners en bezoekers van het Concessiegebied houden/krijgen, bijvoorbeeld in de vorm van Andere Mobiliteitsdiensten, als onderdeel van de ketenmobiliteit.

Bijlage 4 bevat de indeling van de huidige lijnen in respectievelijk A-, B- en C-lijnen, terwijl bijlagen 5 en 6 een overzicht van de huidige Buurtbuslijnen en Scholierenlijnen (allen C-lijnen) bevatten. Deze indeling vormt het uitgangspunt voor de Concessie, met dien verstande dat de Concessieverlener kan besluiten de indeling van Lijnen naar aanleiding van het Ontwikkelplan en/of het Vervoerplan aan te passen.

3.5 BEDIENINGSTIJDEN EN FREQUENTIES

Voor iedere categorie Lijnen stelt de Concessieverlener minimeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties (zie tabel 3.1). De minimeisen binnen genoemde tijdvensters

gelden voor zowel de heen- als de terugrichting van een Lijn en in ieder geval bij start van de Concessie. Bij de aanbesteding van de Concessie daagt de Concessieverlener Geïnteresseerde uit om, uitgaande van de beschikbare subsidie, de bedieningstijden en frequenties op de vervoerbehoften van Reizigers af te stemmen en zo veel mogelijk extra's aan te bieden boven op de minimumeisen.

Tabel 3.1: Minimumeisen voor de bedieningstijden en frequenties per Lijn per uur per richting³

Categorie	Werkdag			Zaterdag		Zondag	
	Spits 6.30- 9.30u en 15.00- 18.30u	Dal 9.30- 15.00u en 18.30- 20.00u	Avond 20.00u- 23.00u	Overdag 8.00- 20.00u	Avond 20.00u- 22.00u	Dag 9.00- 20.00u	Avond 20.00u- 22.00u
Treindienst deel Zutphen - Hengelo	2x	2x	1x	2x	1x	2x	1x
Treindienst deel Hengelo - Oldenzaal	2x	2x	2x	2x	2x	2x	2x
A	4x	2x	2x	2x	2x	2x	2x
B	2x	1x	1x	1x	1x	1x	1x
C							

Ingeval de minimumeisen in tabel 3.1 hoger zijn dan de frequenties op de betreffende busverbinding volgens het vervoerplan 2022 voor de huidige concessie, dan geldt de huidige frequentie als minimumeis voor de betreffende busverbinding bij de aanbesteding (in bijlage 4 zijn de Lijnen waarvoor deze uitzondering geldt aangegeven middels een opmerking).

3.6 ONTWIKKELRUIMTE CONCESSIEHOUDER

De ruimte die de Concessiehouder krijgt om zijn aanbod op de vervoerbehoften van Reizigers af te stemmen verschilt per categorie Lijnen.

Ontwikkelruimte A-lijnen

De kaders die de Concessieverlener aan de Concessiehouder meegeeft zijn voor de A-lijnen het meest strak, waardoor de vervoerkundige ontwikkelruimte bij deze categorie het kleinst is. Deze verbindingen zijn namelijk (op kaarten) beschreven in beleidsdocumenten van de provincie of maken verplicht gebruik van speciaal aangelegde HOV-infrastructuur, waardoor routes en Haltes vastliggen. De ontwikkelruimte van de Concessiehouder op A-lijnen bestaat daarom uit aanpassingen van bedieningstijden en frequenties van de A-lijnen (zolang hij voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties) en/of het koppelen van A-lijnen aan andere Lijnen.

Ontwikkelruimte B-lijnen

Voor de B-lijnen geldt het Lijnennet zoals opgenomen in het vervoerplan 2022 voor de huidige concessie als referentie voor het eerste jaar van de Concessie. Dit betekent dat de

³ Gelet op de onzekerheid ten aanzien van de mate en het tempo van het herstel van de vervoersvraag na afloop van de coronapandemie, houdt de Concessieverlener de mogelijkheid open om de minimumeisen in tabel 3.1 aan te passen dan wel de Concessiehouder hiervoor tijdelijk ontheffing te ontfen.

Concessiehouder alle verbindingen die door één of meerdere B-lijnen geboden worden, inclusief de bestaande Haltes, moet blijven bieden, maar dat hij, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 3.4 en 4.1, deze verbindingen anders mag invullen. De Concessiehouder krijgt de ruimte om Lijnen te combineren en/of te koppelen en/of op bepaalde momenten van de dag een vraagafhankelijke vorm van Openbaar Vervoer (zie paragraaf 3.10) te bieden, om zo beter aan te sluiten bij de vervoerbehoefden van Reizigers. Bij de aanbesteding wordt aan Inschrijvers gevraagd op verbindingsniveau een OV-aanbod te doen dat zo goed mogelijk aansluit op de vervoerbehoefden van Reizigers en voldoet aan de minimumeisen zoals opgenomen in tabel 3.1. Vervolgens kan de Concessiehouder jaarlijks in het Vervoerplan voorstellen opnemen voor aanpassingen van de geboden verbindingen.

Ontwikkelruimte C-lijnen

De eisen die de Concessieverlener aan C-lijnen stelt, zijn beperkt. Alleen voor Buurtbuslijnen en Scholierenlijnen geldt een verplichting om deze Lijnen in ieder geval in het eerste jaar van de Concessie aan te bieden en de beperking dat de Concessiehouder het aanbod op deze Lijnen tijdens de looptijd van de Concessie alleen na overleg met buurtbusverenigingen en onderwijsinstellingen en na goedkeuring door de Concessieverlener mag aanpassen (zie paragrafen 3.8 en 3.9).

Bij de aanbesteding wordt aan Inschrijvers gevraagd aan te geven welke C-lijnen zij nog meer aanbieden naast deze verplichte C-lijnen en hoe zij verwachten met eventueel vernieuwende concepten beter aan te sluiten op de vervoerbehoefden van Reizigers die op dit moment of in de toekomst van deze C-lijnen gebruik maken. Voorwaarde is dat het aantal en de locaties van de opstappunten en het aantal vertrek mogelijkheden en aantal bestemmingen voor Reizigers niet verslechteren.⁴ Tijdens de looptijd van de Concessie krijgt de Concessiehouder mogelijkheden voor de doorontwikkeling van het aanbod aan C-lijnen. Daarbij zijn verschillende ontwikkelrichtingen denkbaar:

1. De Concessiehouder slaagt erin een C-lijn beter aan te laten sluiten op de vervoerbehoefden van Reizigers, in welk geval deze Lijn onderdeel blijft van de Concessie. Dit kan bijvoorbeeld door:
 - a. van een C-lijn een sterke vaste Lijn te maken (en daarmee mogelijk een B-lijn); of
 - b. op een C-lijn een toekomstvaste vraagafhankelijke vorm van Openbaar Vervoer te bieden.
2. Andere Mobiliteitsdiensten lijken beter op de vervoerbehoefden van Reizigers aan te sluiten dan een vaste Lijn of niet-lijngebonden en/of vraagafhankelijke vorm van Openbaar Vervoer. De Concessieverlener kan in dat geval besluiten het aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten te stimuleren, in welk geval marktpartijen en niet commerciële organisaties een aanbod kunnen doen. Andere Mobiliteitsdiensten maken geen deel uit van de Concessie.
3. Op een verbinding valt de vervoervraag (vrijwel) weg, bijvoorbeeld door de sluiting van een school. In dat geval kan de Concessieverlener besluiten de C-lijn op te heffen zonder dat hiervoor Andere Mobiliteitsdiensten in de plaats komen.

Met name voor de ontwikkelingen genoemd onder punt 2 en 3 geldt dat de regie hierop tijdens de looptijd van de Concessie bij de Concessieverlener ligt. Concreet betekent dit dat een besluit tot transitie of opheffing van een C-lijn door de Concessieverlener genomen wordt. Bij een besluit over een eventuele transitie naar Andere Mobiliteitsdiensten zullen de belangen van en samenwerking met Stakeholders en de Concessiehouder nadrukkelijk worden meegewogen.

3.7 VERVOERKUNDIGE STRATEGIE EN VERVOERPLAN

Vervoerkundige strategie en Vervoerplan

⁴ Als de Reiziger bijvoorbeeld eerst elk uur een vertrek mogelijkheid had om naar bestemming X te reizen, dan moet dat bij het vernieuwende concept ook tenminste kunnen.

3.7.1	Op basis van de Vervoerkundige strategie, zoals opgenomen in het Ontwikkelplan uit zijn Inschrijving, ontwikkelt de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie het OV-netwerk door. Hij betreft daarin ten minste de volgende aspecten:
a.	Beoordeling van het OV-netwerk als het gaat om aantallen Reizigers, routevoering van Lijnen, Aansluitingen en uitvoering van de Dienstregeling;
b.	Nieuwe (ruimtelijke) ontwikkelingen en aanpassingen in de (weg)infrastructuur;
c.	Suggesties voor aanpassing en/of uitbreiding van HOV-infrastructuur;
d.	Eisen van de Concessieverlener en Stakeholders ten aanzien van bestaande en nieuwe OV-verbindingen, waaronder in ieder geval: Rondweg Zenderen – afwaardering N743 // aanpassingen Station Enschede – Van Heekplein Enschede.
3.7.2	De Concessiehouder dient jaarlijks in het kader van de (door)ontwikkeling van het OV-netwerk en als uitwerking van de Vervoerkundige strategie een Vervoerplan ter vaststelling bij de Concessieverlener in. Het Vervoerplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
a.	Een concreet Lijnennet en bijbehorende Dienstregeling voor het betreffende Dienstregelingjaar;
b.	De wijzigingen die hij in het OV-aanbod wil doorvoeren als het gaat om lijnvoering, te bedienen Haltes, OV-knooppunten en Tijdenhaltes, frequenties, bedieningstijden, en wijzigingen in de in te zetten typen Voertuigen en hun capaciteit, en de afstemming met en aansluiting op de Treindienst, het Hoofdrailnet, regionale treindiensten, te gedogen buslijnen zoals bedoeld in artikel 2.1.4 en Andere Mobiliteitsdiensten;
c.	Bij iedere wijziging de verwachte effecten als het gaat om de aansluiting op de vervoerbehoefden van Reizigers, de inzet van Dienstregelingenuren en Dienstregelingkilometers en het gebruik van het Openbaar Vervoer, in een door de Concessieverlener voorgeschreven format;
d.	Een afschrift van een positief advies van ProRail op de Dienstregeling van de Treindienst.
3.7.3	De Concessiehouder volgt bij het opstellen van zijn jaarlijkse Vervoerplan de procedure zoals beschreven in bijlage 9, waarbij het Vervoerplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving als vertrekpunt dient.

3.8 BUURTBUSLIJNEN

<i>Buurtbuslijnen</i>	
3.8.1	De verantwoordelijkheden van buurtbusverenigingen en concessiehouders bij de uitvoering van Buurtbuslijnen staan beschreven in het Protocol Buurtbus OV Oost. De Concessiehouder neemt bij de uitvoering van de Concessie het bepaalde in het vigerende Protocol Buurtbus OV Oost in acht.
3.8.2	De Concessiehouder draagt in ieder geval zorg voor:
a.	Ondersteuning conform het Protocol Buurtbus OV Oost van alle buurtbusverenigingen die de door de Concessieverlener goedgekeurde buurtbuslijnen binnen het Concessiegebied verzorgen;

b.	Training en opleiding van de buurtbuschauffeurs, waaronder toetsing van de rijvaardigheid openbaar vervoer door een bevoegd instructeur;
c.	Het periodiek organiseren van de medische keuring en rijvaardigheidstest voor alle buurtbuschauffeurs door een deskundige organisatie. Vanaf hun 75e levensjaar dienen buurtbuschauffeurs ten minste één keer per twee jaar gekeurd te worden. De Concessiehouder houdt van alle keuringen een administratie bij zodat de Concessieverlener desgewenst kan controleren of deze keuringen en rijvaardigheidstesten regelmatig zijn uitgevoerd;
d.	Het afsluiten van diverse verzekeringen ten behoeve van de Buurtbussen en buurtbuschauffeurs (Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen, Ongevallenverzekering, Wettelijke Aansprakelijkheid Personen en Rechtsbijstand);
e.	Rapportage over de KPI's genoemd in artikel 13.3.6.
3.8.3	De Concessiehouder neemt alle in bijlage 5 genoemde Buurtbuslijnen op in het Vervoerplan.
3.8.4	Na overleg met de Concessiehouder, de betreffende buurtbusvereniging en betrokken gemeenten, kan de Concessieverlener besluiten om gedurende de looptijd van de Concessie Buurtbuslijnen toe te voegen of te beëindigen.
3.8.5	De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de betreffende buurtbusvereniging de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en legt deze, als onderdeel van het Vervoerplan, ter instemming voor aan de Concessieverlener.

3.9 SCHOLIERENLIJNEN

<i>Scholierenlijnen</i>	
3.9.1	De Concessiehouder neemt alle in bijlage 6 genoemde Scholierenlijnen op in het Vervoerplan, tenzij hij naar het oordeel van de Concessieverlener aantoont dat scholieren beter via reguliere Lijnen vervoerd kunnen worden.
3.9.2	Na overleg met de Concessiehouder, betreffende onderwijsinstelling en betrokken gemeenten, kan de Concessieverlener besluiten om gedurende de looptijd van de Concessie Scholierenlijnen toe te voegen of te beëindigen.
3.9.3	De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de betreffende onderwijsinstelling de Dienstregeling voor Scholierenlijnen op en legt deze, als onderdeel van het Vervoerplan, ter vaststelling voor aan de Concessieverlener.

3.10 VRAAGAFHANKELIJK OPENBAAR VERVOER

De Concessieverlener biedt mogelijkheden om de geboden ontwikkelruimte in de Concessie in te vullen door middel van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer. Voorwaarde is dat Reizigers er wat hun bereikbaarheid betreft niet op achteruit gaan. Om dit vraagafhankelijke vervoer onder de Concessie te laten vallen, dient dit vervoer te voldoen aan de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer. In de Wet Personenvervoer is Openbaar Vervoer als volgt gedefinieerd: een voor eenieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto, Bus, Trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen Voertuig. Daarbij is het voeren van een Dienstregeling een belangrijk element: voor eenieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop openbaar vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed. De Concessiehouder dient voorafgaand

aan de introductie van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aan te tonen dat dit valt onder de definitie van Openbaar Vervoer.

Binnen de huidige concessie rijdt in Rijssen/Holten TwentsFlex. In de omgeving Rijssen/Holten bevinden zich een hoge dichtheid aan Haltes waar vrijwilligers met toegankelijke Voertuigen Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer rijden. Reizigers kunnen van tevoren een reis reserveren. De Concessieverlener heeft de wens TwentsFlex te continueren in de Concessie. Op dit moment onderzoekt zij wat de mogelijkheden hiervoor zijn. De artikelen 3.10.4 tot en met 3.10.6 zijn daarom onder voorbehoud.

<i>Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer</i>	
3.10.1	Waar in paragraaf 3.5 ontwikkelruimte is gegeven, mag de Concessiehouder Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aanbieden om aan de eisen in dit hoofdstuk te voldoen. Voorwaarde is dat bij de (al dan niet gedeeltelijke) vervanging van B- en C-lijnen door Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer: i) het aantal opstappunten; ii) de locaties van die opstappunten; iii) het aantal vertrekmogelijkheden, en iv) het aantal bestemmingen voor Reizigers niet verslechteren.
3.10.2	Bij de introductie van of bij wijzigingen van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer onderbouwt de Concessiehouder in het Vervoerplan (maar indien dat voor de tijdige introductie nodig is, in een afzonderlijk plan) dat (een wijziging in) de opzet van het Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aansluit bij de vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van Reizigers (laagdrempelig en klantvriendelijk) en gaat daarbij ten minste in op:
a.	de onderbouwing dat het voorstel valt onder de definitie van Openbaar Vervoer uit de Wet Personenvervoer 2000;
b.	het aanbod: frequentie, beschikbaarheid, geografische scope en momenten van bediening;
c.	de aanmeldtijd: tot welk moment voor de vertrektijd van een Rit kunnen Reizigers zich aan- of afmelden, waarbij geldt dat Reizigers tot 30 minuten voor vertrek hun Rit moeten kunnen boeken en dat reservering vooraf niet nodig is als een treinstation het vertrekpunt van een Rit is;
d.	de wijze van betalen: welke betaalmiddelen en Tarieven accepteert de Concessiehouder (met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 8);
e.	extra service: bijvoorbeeld het bevestigen van de aan- of afmelding voor een Rit en informatie bij vertragingen.
f.	de inzet van chauffeurs: de Concessiehouder mag zowel gebruik maken van betaalde chauffeurs als vrijwillige chauffeurs.
g.	een financiële onderbouwing: door middel van een business case geeft de Concessiehouder inzicht in het financiële effect voor de Concessiehouder en Concessieverlener.
3.10.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers vraagafhankelijke Ritten, naast de communicatiekanalen van het Platform <i>RRReis</i>, ook via andere (MaaS-)platforms kunnen boeken en hij levert hiervoor de benodigde gegevens aan de (MaaS-)platforms aan. Hij hanteert hiervoor (nog te

	ontwikkelen) landelijke standaarden. De Concessiehouder neemt hierbij de artikelen 13.1.22 en 13.1.24 in acht.
3.10.4	De Concessiehouder continueert TwentsFlex in zijn bestaande of (naar het oordeel van de Concessieverlener) vergelijkbare vorm in Rijssen- Holten.
3.10.5	De Concessiehouder mag TwentsFlex ook in andere gebieden en/of voor andere Lijnen toepassen, mits:
a.	daar in paragraaf 3.5 ontwikkelruimte voor is gegeven;
b.	Ritten met TwentsFlex Aansluiting geven op één of meerdere A- en B-lijnen, en
c.	hij daarvoor toegankelijke Voertuigen inzet.
3.10.6	Indien de Concessiehouder TwentsFlex elders dan in het huidige gebied Rijssen- Holten toepast dan dient hij hiervoor dezelfde benaming 'TwentsFlex' te gebruiken.

3.11 AANSLUITINGEN

<i>Aansluitingen</i>	
3.11.1	De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in bijlage 10 benoemde OV-knooppunten, Aansluitingen tussen Lijnen behorend tot de Concessie (waaronder de Treindienst), lijnen vanuit aangrenzende concessies, het Hoofdrailnet en regionale treindiensten en vermeldt deze Aansluitingen in de Dienstregeling.
3.11.2	De Concessiehouder biedt met de Treindienst de volgende Aansluitingen (in volgorde van prioriteit van hoog naar laag):
a.	op Hengelo: vanuit Zutphen op de treindienst naar Enschede en Enschede Kennispark en v.v.
b.	op Zutphen: vanuit Hengelo op de treindienst naar Arnhem Centraal en v.v.
c.	op Hengelo: vanuit Oldenzaal op de treindienst naar Zwolle en v.v.
d.	op Zutphen: vanuit Hengelo op de treindienst naar Deventer en Apeldoorn en v.v.
e.	op Zutphen: vanuit Hengelo op de treindienst naar Winterswijk en Dieren en v.v.
3.11.3	De Concessiehouder geeft in de Dienstregeling aan welke Aansluitingen hij garandeert, waaronder in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie behoren en Aansluitingen van de Lijnen die tot de Concessie behoren op de trein en vice versa, en geeft daarbij aan waaruit deze garantie bestaat.
3.11.4	Na overleg met de Concessiehouder kan de Concessieverlener gedurende de looptijd van de Concessie OV-knooppunten toevoegen of laten vervallen.
3.11.5	De Concessiehouder geeft in de Dienstregeling aan in hoeverre op een OV-knooppunt of een Halte, Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer of Andere Mobiliteitsdienst(en) beschikbaar zijn.

3.12 DIENSTREGELING

<i>Eisen aan de Dienstregeling</i>	
3.12.1	Op basis van het door de Concessieverlener vastgestelde Vervoerplan stelt de Concessiehouder in ieder geval jaarlijks een Dienstregeling op waarvan de ingangsdatum samenvalt met de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling van het Hoofdrailnet, de zogenaamde UIC-datum.
3.12.2	De Concessiehouder mag tijdens de herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, meivakantie en zomervakantie (in dit laatste geval 9 weken) van de middelbare scholen in de regio Noord een aangepaste Dienstregeling aanbieden om zo beter te kunnen aansluiten op de vervoerbehoefte van Reizigers, in het bijzonder scholieren, studenten en toeristen, tijdens vakanties; dit onder de voorwaarde dat de aangepaste Dienstregeling voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties zoals opgenomen in tabel 3.1 en de aangepaste Dienstregeling in de zomervakantie maximaal negen weken duurt.
3.12.3	De Concessiehouder mag op Tweede Paasdag, Bevrijdingsdag (indien dit een landelijke feestdag is), Hemelvaartsdag en de vrijdag daarna, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag en Nieuwjaarsdag een aangepaste Dienstregeling hanteren, bijvoorbeeld de Dienstregeling zoals die geldt op zaterdag of zondag; dit onder de voorwaarde dat de aangepaste Dienstregeling voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties, zoals opgenomen in tabel 3.1. Op Koningsdag is een dienst als op zaterdag toegestaan (zie tabel 3.1). Voor Oudjaarsavond kan de Concessiehouder besluiten de diensten na 20:00 uur te beëindigen.
3.12.4	De Concessiehouder geeft in zijn informatie aan Reizigers duidelijk aan in welke periode(n) een aangepaste Dienstregeling geldt.

4. Businfrastructuur

Reizigers bouwen hun reis op zekerheden. Haltes en routes markeren een aantal zekerheden die het Openbaar Vervoer aan Reizigers kan bieden. De Concessiehouder, Concessieverlener en Wegbeheerders hebben bij het uitvoeren van de Concessie verantwoordelijkheden in het creëren van zekerheid omtrent de infrastructuur. Teneinde de snelheid, de punctualiteit en het comfort van het Openbaar Vervoer te verbeteren hebben Wegbeheerders en Concessieverlener de afgelopen jaren in Twente diverse HOV-infrastructuur gerealiseerd. De Concessiehouder dient bij de uitvoering van de Concessie deze HOV-infrastructuur zo goed mogelijk te benutten. De eisen hieronder verschaffen duidelijkheid in de plichten en verantwoordelijkheden en daarmee de ontwikkelruimte die de Concessiehouder heeft.

4.1 WEGINFRASTRUCTUUR

(Weg)infrastructuur	
4.1.1	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie de voor Openbaar Vervoer beschikbare (weg)infrastructuur. Bij de start van de Concessie betreft dit de bestaande infrastructuur alsmede infrastructuur waarvan de beschikbaarheid op basis van de in het kader van de aanbesteding van de Concessie verstrekte informatie als bekend mag worden verondersteld.
4.1.2	De Concessiehouder maakt, voor zover relevant, verplicht gebruik van aanwezige OV-infrastructuur, zowel bestaande als nieuw aan te leggen, tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder op vervoerkundige of andere gronden ontheffing heeft verleend. In bijlage x is een overzicht van de verplicht te gebruiken OV-infrastructuur opgenomen.
4.1.3	De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als vaste contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert. Deze contactpersoon is ter zake kundig, beschikbaar en aanspreekbaar en is gemachtigd om namens de Concessiehouder afspraken met de Concessieverlener en Wegbeheerders te maken over gebruik en aanpassingen van de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur.
4.1.4	Bij voorstellen voor wijzigingen in de lijnvoering, waaronder het aanbieden van nieuwe Lijnen, gaat de Concessiehouder zoveel mogelijk uit van de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur, waaronder bestaande Haltes en OV-infrastructuur, teneinde benodigde investeringen in aanpassingen van bestaande en aanleg van nieuwe infrastructuur tot een minimum te beperken. Als aanpassingen toch nodig blijken, licht de Concessiehouder nut en noodzaak van deze aanpassingen gemotiveerd aan de Concessieverlener en de betreffende Wegbeheerder(s) toe. De Concessiehouder kan bij het doen van zijn voorstellen er niet van uitgaan dat Wegbeheerder(s) deze aanpassingen in alle gevallen zullen realiseren.
4.1.5	De Concessiehouder stemt een eventuele wijziging in het type Voertuigen dat hij op bepaalde Lijnen inzet, vooraf met de betreffende Wegbeheerder(s) af. Als voor de inzet van een (ander) type Voertuigen aanpassingen van infrastructuur nodig zijn waartoe de Wegbeheerder(s) niet bereid is (zijn), zet de Concessiehouder een type Voertuig op de Lijn(en) in waarvoor geen aanpassingen van de infrastructuur nodig zijn of neemt hij in zijn Vervoerplan een voorstel tot wijzigen van de route van de Lijn(en) op.
4.1.6	Ingeval de Concessiehouder en betreffende Wegbeheerder(s) geen overeenstemming kunnen bereiken over (aanpassingen van) de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur, stelt de Concessiehouder de Concessieverlener daarvan op de hoogte, waarna de Concessieverlener tracht te bemiddelen. Indien deze bemiddeling niet succesvol is, kan de

	Concessieverlener de Concessiehouder een aanwijzing geven ten aanzien van het gebruik van de infrastructuur.
4.1.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel dat hij inzet voor de uitvoering van de Concessie geschikt is voor de beschikbare infrastructuur.

<i>Wegomleidingen</i>	
4.1.8	Wanneer het handhaven van een route niet mogelijk is als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen, mag de Concessiehouder Openbaar Vervoer via een alternatieve route verrichten. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de alternatieve route toe aan de Concessieverlener.
4.1.9	De Concessiehouder informeert Reizigers over routewijzigingen en zorgt ervoor dat zij hier zo min mogelijk overlast van ondervinden.
4.1.10	Extra rijtijd als gevolg van wegomleidingen en de daarmee gepaard gaande meerkosten zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
4.1.11	De Concessiehouder kan de meerkosten als gevolg van wegomleidingen mogelijk op de betreffende Wegbeheerder(s) verhalen. Ingeval de Concessiehouder en Wegbeheerder(s) geen overeenstemming bereiken over compensatie van de meerkosten, kan de Concessiehouder de Concessieverlener vragen hierin een bemiddelende rol te vervullen. De Concessieverlener beoordeelt in voorkomende gevallen de redelijkheid en billijkheid van het verzoek van de Concessiehouder aan de betreffende Wegbeheerder(s) tot compensatie van de meerkosten en geven op grond daarvan advies. De uiteindelijke beslissing omtrent het al dan niet verstrekken van compensatie ligt bij de Wegbeheerder(s).
4.1.12	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om bij langere routes als gevolg van wegomleidingen hogere Tarieven/reiskosten bij Reizigers in rekening te brengen.

4.2 HALTES

<i>Haltes</i>	
4.2.1	De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes. Het is aan de Concessiehouder om de Wegbeheerder zo nodig op deze verantwoordelijkheid te wijzen.
4.2.2	Met uitzondering van DRIS-panelen en andere namens de Concessieverlener of Wegbeheerders aangebrachte voorzieningen voor het tonen van reisinformatie, is de Concessiehouder verantwoordelijk voor plaatsing en onderhoud/reiniging van Haltepalen inclusief halteborden (L3-formaat en conform de huisstijl die de Concessiehouder heeft aangeboden in zijn Inschrijving) en informatiekasten (met uitzondering van de informatiekasten die onderdeel uitmaken van de abri) op de Haltes in het Concessiegebied waar Lijnen van de Concessiehouder halteren.
4.2.3	De Haltepalen in de huidige concessie zijn het eigendom van de huidige concessiehouder; er is geen sprake van een overnameverplichting.
4.2.4	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder.

4.2.5	De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht.
4.2.6	Op Haltes zonder abri bevestigt de Concessiehouder de informatiekast op zodanige hoogte op de Haltepaal dat de informatie in de informatiekast voor zowel Reizigers in een rolstoel als andere Reizigers goed leesbaar is.
4.2.7	De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers uit het Centraal Halte Bestand (CHB) van het NDOV.
4.2.8	De Concessiehouder verwijdt na voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder(s) Haltepalen bij Haltes in het Concessiegebied waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of lijnen van concessiehouders van aangrenzende of inliggende concessies halteren.
4.2.9	De Concessiehouder draagt de Haltepalen, uitgezonderd de HOV-palen, aan het eind van de Concessie om niet over aan de opvolgende concessiehouder, tenzij hij met de opvolgende concessiehouder anders overeenkomt.
4.2.10	Bovenstaande eisen gelden ook ingeval de Concessiehouder kiest voor Flexstops tussen de vaste Haltes van een Lijn. De Concessiehouder ziet er in dat geval op toe dat Reizigers daadwerkelijk bij Flexstops kunnen in- en uitstappen.

4.3 LAADINFRASTRUCTUUR

De Concessieverlener doet momenteel onderzoek naar de manier waarop de implementatie van Zero-Emissiebusvervoer het best kan worden vormgegeven en welke rol zij eventueel kan spelen om de implementatie mogelijk te maken en/of te versnellen. Dit onderzoek richt zich ook op de voor de Concessie benodigde Laadinfrastructuur. De eisen met betrekking tot realisatie c.q. gebruik van Laadinfrastructuur worden t.z.t. in het Programma van Eisen opgenomen.

4.4 OVERIGE INFRASTRUCTURELE VOORZIENINGEN

<i>Overige infrastructurele voorzieningen</i>	
4.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende stallingen/remises, werkplaatsen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in Artikel 19, lid 6c van de cao openbaar vervoer) voor de uitvoering van de Concessie.
4.4.2	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan het optimaal functioneren van KAR-installaties bij VRI's en op OV-infrastructuur.

5. Uitvoering Dienstregeling

Voor Reizigers is een reis met het Openbaar Vervoer geen doel, maar een middel om op hun gewenste bestemming te komen. Reizigers hechten daarbij aan betrouwbaarheid, zekerheid, veiligheid en comfort van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.

Betrouwbaar Openbaar Vervoer uit zich in een punctueel uitgevoerde Dienstregeling met zo weinig mogelijk Rituitval. Voldoende (zit)plaatsen in Voertuigen en een goede dienstverlening 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 vervoergarantie, Rituitval en Punctualiteit. De normen die de Concessieverlener daarbij hanteert zijn afgestemd op de prestaties van de huidige concessiehouder.

5.1 VERVOERGARANTIE

Vervoergarantie	
5.1.1	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij vervoert alle Reizigers die bij een Halte of Station aanwezig zijn met de eerstkomende Rit die in de Geldende Dienstregeling is opgenomen.
5.1.2	De vervoerplicht zoals genoemd in artikel 5.1.1 geldt ook bij Evenementen, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend het Carnaval in Oldenzaal, de Military Boekelo en thuiswedstrijden van FC Twente.
5.1.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat elk Rit van de Treindienst halteert bij alle Stations zoals genoemd in artikel 2.1.4.
5.1.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat elke Rit uitgevoerd met Bus of Auto halteert bij de Begin- en Eindhalte van die Rit en op verzoek van Reizigers bij de overige Haltes van de Rit.
5.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdens de Spits Reizigers nooit meer dan 30 minuten hoeven te staan tijdens een Rit. Het is niet toegestaan dat Reizigers moeten staan op wegen waar de maximumsnelheid 60 km/h of hoger is.
5.1.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat buiten de Spits elke Reiziger op elke Rit een Zitplaats kan vinden.
5.1.7	Bij een te voorziene extra vervoervraag zet de Concessiehouder extra capaciteit in om te voldoen aan de Artikelen 5.1.1, 5.1.5 en 5.1.6.
5.1.8	Bij een niet te voorziene extra vervoervraag niet zijnde op de Treindienst, zet de Concessiehouder zo spoedig mogelijk (een) extra Rit(ten) in, zodat Reizigers niet langer dan 30 minuten op een Halte hoeven te wachten op het eerstvolgende Voertuig.
5.1.9	Op momenten waarop het traject Zutphen-Hengelo-Oldenzaal fungeert als omleidingsroute voor Reizigers vanwege verstoringen elders op het spoorwegnet, merkt de Concessieverlener een dergelijke situatie aan als Overmacht, waardoor de bepalingen in artikelen 5.1.1 t/m 5.1.7 niet of in mindere mate gelden.
5.1.10	Wanneer de Concessiehouder op de Treindienst niet voldoet aan de bepalingen in artikelen 5.1.1, 5.1.5 en/of 5.1.6, is sprake van een

	Capaciteitstekort. Bij een Capaciteitstekort spant de Concessiehouder zich maximaal in om de capaciteit zo goed en zo snel mogelijk op de vraag af te stemmen, bijvoorbeeld door het aanbieden van voldoende extra capaciteit in de vorm van een (of meerdere) extra Treinstel(len). Het is de Concessiehouder daarbij na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener toegestaan in de extra capaciteit te voorzien door middel van de inzet van een (of meerdere) extra Treinstel(len) die niet aan de kwaliteitseisen zoals genoemd in paragraaf 6.7 en 6.9 voldoen. Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener geen Treinstel beschikbaar is of indien de railinfrastructuur de inzet van een extra Treinstel niet toelaat, voorziet de Concessiehouder in de extra capaciteit door middel van de inzet van Bussen. Meerkosten die worden veroorzaakt vanwege de noodzaak om extra Materieel (Treinstellen en Bussen) aan te schaffen ten opzichte van het Materieel waarmee de Concessiehouder heeft ingeschreven op de Concessie worden vergoed overeenkomstig de Financiële Bepalingen. De Concessieverlener zal aangeven binnen welke realistische termijn na vaststelling van een Capaciteitstekort de Treinstellen of Bussen beschikbaar moeten zijn voor inzet.
--	---

5.2 RITUITVAL EN VERVANGEND VERVOER EN TREINVERVANGEND VERVOER

<i>Rituitval, Vervangend Vervoer en Treinvervangend Vervoer</i>	
5.2.1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om Rituitval te voorkomen.
5.2.2	Ongeacht de vraag of sprake is van verwijtbaarheid, bedraagt de Rituitval op Lijnen uitgevoerd met Bus of Auto in enige kalendermaand niet meer dan 0,2% per maand van het totaal aantal Ritten en niet meer dan 1,0% van het aantal Ritten van een Lijn volgens de Geldende Dienstregeling.
5.2.3	Ongeacht de vraag of sprake is van verwijtbaarheid, bedraagt de Rituitval op Treindienst in enige kalendermaand niet meer dan 1,0% van het totaal aantal Ritten.
5.2.4	Als een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken, in ieder geval door hen te informeren over gewijzigde vertrektijden en alternatieve reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer).
5.2.5	Ingeval Reizigers bij Rituitval geen alternatieve reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk één uur nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in. Het Vervangend Vervoer is als zodanig herkenbaar en biedt voldoende capaciteit om alle Reizigers naar een nabijgelegen Halte of station te vervoeren vanaf waar Reizigers hun reis kunnen vervolgen zonder daarbij ver om te hoeven reizen.
5.2.6	De Concessiehouder biedt Reizigers met een mobiliteitsbeperking een reisalternatief wanneer hij, bijvoorbeeld bij verstoringen, Voertuigen inzet die niet voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid. Dit reisalternatief voldoet aan de volgende eisen:
a.	Reizigers betalen voor dit reisalternatief niet meer dan het Tarief dat zij normaliter betalen voor hun reis met het Openbaar Vervoer;
b.	bij verstoringen zorgt de Concessiehouder dat het alternatief even snel ter plaatse is als het niet toegankelijke Voertuig;

c.	de Concessiehouder communiceert via alle communicatiekanalen duidelijk over dit alternatief.
5.2.7	Als de laatste Rit van een Lijn uitvalt, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in waarmee Reizigers in ieder geval naar de gewenste Halte van de betreffende Lijn kunnen reizen.
5.2.8	De Concessiehouder hoeft geen Vervangend Vervoer aan te bieden wanneer:
a.	het vanuit veiligheidsoverwegingen niet mogelijk is om met Vervangend Vervoer te rijden (bijvoorbeeld bij extreme weersomstandigheden);
b.	Haltes, ook via alternatieve routes, niet bereikbaar zijn met Openbaar Vervoer.
5.2.9	Ingeval de Concessiehouder van mening is dat hij geen Vervangend Vervoer hoeft aan te bieden, informeert hij de Concessieverlener binnen 120 minuten na aanvang van de Rituitval (i.e. het tijdstip waarop de eerste uitgevallen Rit volgens de Geldende Dienstregeling van een Halte had moeten vertrekken) over de reden hiervoor, teneinde zich op de in artikel 5.2.8 genoemde situaties te kunnen beroepen.

5.3 PUNCTUALITEIT

<i>Punctualiteit</i>	
5.3.1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om Ritten op tijd te laten vertrekken en te laten arriveren.
5.3.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten nooit eerder vanaf Tijdenhaltes, OV-knooppunten (Bussen en Auto's) en Stations (Treinen) vertrekken dan de vertrektijd zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling ⁵ .
5.3.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat van alle Ritten van een Lijn uitgevoerd met Bus of Auto in iedere kalendermaand ten minste 85% arriveert binnen 120 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Geldende Dienstregeling op Tijdenhaltes van de betreffende Rit.
5.3.4	De Concessiehouder zorgt er op de Treindienst voor dat van alle Ritten in iedere kalendermaand ten minste 95% arriveert binnen 180 seconden na de aankomsttijd op de Eindpunten Zutphen en Oldenzaal zoals vermeld in de Geldende Dienstregeling.
5.3.5	Als de punctualiteitseisen uit artikelen 5.3.2 en 5.3.3 voor een Buurtbuslijn niet haalbaar zijn, gaat de Concessiehouder met de betreffende buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe een betere uitvoering van de Dienstregeling mogelijk is. De Concessieverlener betreft de prestaties van de Buurtbuslijnen niet bij het bepalen van de hoogte van een eventuele boete vanwege het niet behalen van de punctualiteitseisen in artikelen 5.3.2 en 5.3.3.

⁵ Voor het monitoren van de Uitvoeringskwaliteit is vanwege systeembeperkingen een afwijking van maximaal 30 seconden vóór de geplande vertrektijd in de Dienstregeling toegestaan.

6. Materieel

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

De Concessieverlener laat de keuze wat betreft de typen Voertuigen die voor de uitvoering van de Concessie worden ingezet aan de Concessiehouder. De Concessieverlener heeft wel de wens om tijdens de looptijd van de Concessie het Openbaar Vervoer geheel of gedeeltelijk uit te voeren met (nieuw) Zero-Emissiebusen en -Auto's. De Concessieverlener doet momenteel onderzoek naar de manier waarop de implementatie van Zero-Emissiebusvervoer het best zal worden vormgegeven en welke rol zij eventueel zal spelen om de implementatie mogelijk te maken en/of te versnellen. Naar aanleiding hiervan zal de Concessieverlener in het Programma van Eisen nog nadere eisen stellen aan het Zero-emissiematerieel. Omdat de afschrijftermijn van Zero-emissiematerieel langer is dan de looptijd van de Concessie, zal nieuw Zero-emissiematerieel na afloop van de Concessie worden overgedragen aan de daaropvolgende concessiehouder. Tot de tijd dat de Concessie met Zero-emissiematerieel wordt uitgevoerd mag de Concessiehouder bestaand Materieel inzetten, dat wel aan bepaalde voorwaarden moet voldoen.

Het grootste deel van het spoortraject Zutphen – Hengelo – Oldenzaal heeft geen bovenleiding, waardoor de inzet van dieselmaterieel noodzakelijk is. De Concessieverlener doet momenteel samen met ProRail onderzoek naar de verduurzaming van de Treindienst. De eventuele effecten van de verduurzaming van de Treindienst zullen zich pas na afloop van de Concessie manifesteren. Wel kan de Concessie te maken krijgen met mogelijke overlast van aanpassingen aan de railinfrastructuur als gevolg van de verduurzaming.

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

6.1 ALGEMEEN BUS EN AUTO

Algemeen	
6.1.1	De eisen ten aanzien van het Materieel gelden voor Voertuigen die:
a.	de Concessiehouder zelf voor de uitvoering van de Concessie inzet, en
b.	die Derden in opdracht van de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzetten.
6.1.2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel in overeenstemming is (en blijft) met alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
6.1.3	Voor alle typen Voertuigen, zowel Bussen als Auto's, gelden dezelfde eisen, tenzij in dit hoofdstuk anders is aangegeven.
6.1.4	In alle gevallen stemt de Concessiehouder de aantallen en kenmerken van de Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet, af op:
a.	het verwachte aantal Reizigers;
b.	de capaciteit van de Voertuigen (bijvoorbeeld het aantal beschikbaar zitplaatsen), en
c.	bependingen van de voor het Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur (o.a. qua lengte, hoogte, breedte, draaicirkel, afstand bodem tot het wegdek, toegestane aslast en aandrijving). De Concessiehouder gaat bij het opstellen

	van het Vervoerplan bij de Wegbeheerders na of de typen Voertuigen die hij op een Lijn wil inzetten aansluiten bij de capaciteit en beperkingen van de betreffende infrastructuur (zie ook paragraaf 4.1).
--	--

6.2 ALGEMEEN TREIN

<i>Algemeen</i>	
6.2.1	De Concessiehouder zet Treinen in die voor wat betreft het aantal Zitplaatsen ten minste gelijk zijn aan de beschikbare capaciteit van de huidige treindienst.
6.2.2	De Concessiehouder zet de Treinen uitsluitend in ten behoeve van de Concessie, tenzij de Concessieverlener vooraf toestemming verleent om hiervan af te wijken.
6.2.3	De Concessiehouder houdt bij de inzet van de Treinen rekening met de nuttig beschikbare perronlengtes en perronhoogtes zoals opgenomen in de Netverklaring van ProRail.

6.3 TECHNISCHE EISEN BUS EN AUTO

<i>Technische Eisen</i>	
6.3.1	Voertuigen zijn in ieder geval voorzien van de volgende apparatuur:
a.	een voertuigvolgsysteem (VVS), onder meer ten behoeve van de levering van actuele gegevens zoals bedoeld in paragraaf 13.1;
b.	een KAR-systeem dat voldoet aan de eisen in de publicatie 'Korte Afstand Radio' (CROW, rekening houdend met nieuwe ontwikkelingen);
c.	een communicatiesysteem waarmee het Personeel en bestuurders van Buurtbussen te allen tijde contact kunnen opnemen met de Verkeersleiding van de Concessiehouder;
d.	vaste check-in-check-out-apparatuur en betaalapparatuur.
6.3.2	Bussen zijn in ieder geval ook voorzien van:
a.	een dynamisch reisinformatiesysteem (minimaal één display per Bus) voor het tonen van reisinformatie (zie artikel 7.5.4);
b.	een (automatisch) halteomroepsysteem (zie artikel 7.5.7);
c.	camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid (zie paragraaf 12.6).
6.3.3	De Concessiehouder zorgt dat alle apparatuur in de Voertuigen goed werkt en test de werking van de apparatuur in ieder geval voor aanvang van de Concessie en bij instroom/vervanging van Voertuigen en vervanging van apparatuur tijdens de looptijd van de Concessie. De Concessiehouder verstrekt uiterlijk twee maanden voor de start van de Concessie en voor de instroom/vervanging van (apparatuur in) Voertuigen aan de Concessieverlener een rapport waaruit blijkt dat de apparatuur in de Voertuigen aan de eisen voldoet.
6.3.4	Voertuigen zijn voorzien van een dodehoekspiegel of een goed werkend camera-monitoringsysteem. In geval van gebruik van dodehoekspiegels voorziet de Concessiehouder elke stallingslocatie van een spiegelafstelplaats en instrueert hij chauffeurs periodiek over het correct afstellen van spiegels.

6.3.5	De Concessieverlener ziet de gebruikerstoepassing "geconditioneerde coöperatieve OV prioriteit" als een belangrijke toepassing voor bevordering van de doorstroming bij kruispunten. Implementatie van deze coöperatieve toepassing (via cellulaire techniek) vraagt aanpassingen van bestaande verkeersregelininstallaties. De Concessiehouder werkt vanuit zijn eigen rol en mogelijkheden actief aan deze aanpassingen mee, onder meer door ervoor te zorgen dat de Voertuigen geschikt zijn voor het uitvoeren van C-ITS-prioritering bij de betreffende verkeersregelininstallaties. De Concessiehouder en zijn Voertuigen voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het partnership Talking Traffic. CROW legt de standaarden vast in CROW publicaties en plaatst deze op de website⁶. Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet (zie ook artikel 6.3.3).
-------	---

6.4 TECHNISCHE EISEN TREIN

<i>Technische Eisen</i>	
6.4.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Treinen geschikt zijn voor eenmansbediening. Dit betekent dat de Treinen in ieder geval zijn voorzien van:
a.	voorzieningen ten behoeve van het zicht op in- en uitstappende Reizigers voor de machinist, waaronder een schuifraam, spiegels en/of camera's;
b.	een deursluitsignaal;
c.	automatisch sluitende deuren met inklemb beveiliging.
d.	werkende camera's die voldoen aan de eisen zoals beschreven in paragraaf 12.6.

6.5 DUURZAAMHEID BUS EN AUTO

<i>Duurzaamheid</i>	
6.5.1	De Concessiehouder zet Voertuigen in die qua milieuprestaties ten minste voldoen aan de EEV-norm (Bussen) en aan de Euro 5-norm (Auto's) en een werkend roetfilter hebben.
6.5.2	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer blijvend naar:
a.	beperking van het energieverbruik;
b.	minimalisatie van de uitstoot van schadelijke stoffen, geluids- en trillingshinder, emissie van zware metalen en chemisch afval.
6.5.3	Vanaf het moment dat de Concessiehouder Zero-Emissiematerieel inzet garandeert hij stroomlevering aan de Laadinfrastructuur met uitsluitend –bij voorkeur regionaal opgewekte– Hernieuwbare energie (groene stroom). In geval van inzet van Voertuigen rijdend op waterstof, garandeert de Concessiehouder gebruik van waterstof opgewekt met uitsluitend –bij voorkeur regionaal opgewekte– Hernieuwbare energie (groene waterstof).

⁶ Zie <http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden>.

	De Concessiehouder toont door middel van het overleggen van garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit aan dat alle gebruikte stroom afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen zoals omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. Wanneer energiebronnen het predicaat 'hernieuwbaar' (gaan) verliezen, krijgt de Concessiehouder gedurende drie jaar gelegenheid om zijn energiecontracten aan te passen om te blijven voldoen aan de eis ten aanzien van het gebruik van Hernieuwbare energie. Garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit voldoen aan hetgeen omschreven onder artikel 1, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en zijn uitgegeven door een daartoe aangewezen instantie (artikel 73 tweede lid Elektriciteitswet 1998) of door een onafhankelijke instantie in een andere lidstaat van de Europese Unie (artikel 76 eerste lid Elektriciteitswet 1998).
6.5.4	Met het gebruik van Hernieuwbare energie voor het opladen van de Zero-Emissiebussen, zoals omschreven in 6.5.3, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden). De Concessiehouder laat de gebruikte Hernieuwbare energie registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit ten gunste van de Concessieverlener zonder dat de Concessieverlener terzake enige vergoeding verschuldigd is. De Concessieverlener bepaalt wat er met de aldus verkregen verhandelbare emissierechten gebeurt.
6.5.5	Vanaf het moment dat de Concessiehouder Zero-Emissievoertuigen inzet, zorgt de Concessiehouder er voor dat ook de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in die Voertuigen, zoals standkachels of airconditioning volledig uitstootvrij is.
6.5.6	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan de uitvoering van beleid en initiatieven/pilots van of namens de Concessieverlener gericht op een verdere verduurzaming van de uitvoering van de Concessie of andere concessies, zoals pilots met waterstofbussen en 'smart grid centres'. De extra kosten ten opzichte van de Inschrijving komen in dat geval voor rekening van de Concessieverlener. De Concessiehouder stelt hiertoe een business case op overeenkomstig het bepaalde in artikel 21 van de Financiële bepalingen.
6.5.7	Nieuwe Batterij-elektrisch Materieel wordt bidirectioneel uitgevoerd, of dusdanig voorbereid dat het Batterij-elektrisch Materieel retrofit bidirectioneel kan worden uitgevoerd, waarbij de kosten volledig voor de Concessiehouder zijn.

Circulariteit	
6.5.8	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen (= circulaire economie).
6.5.9	De Concessiehouder treft binnen zijn bedrijfsvoering maatregelen gericht op circulariteit. De Concessiehouder richt zich daarbij op aspecten die vanuit het oogpunt van circulariteit het grootste effect sorteren; naar verwachting betreft dit de Voertuigen, de batterijpakketten van Zero-Emissievoertuigen en de Laad- of tankinfrastructuur. Het gaat daarbij in ieder geval om:
a.	herkomst van materialen en producten,
b.	reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten,
c.	overige werkprocessen,
d.	afspraken met leveranciers en afnemers.

6.5.10	De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar aan de Concessieverlener als onderdeel van de duurzaamheidsrapportage (zie artikel 13.3.10) een overzicht van de resultaten van de maatregelen op het gebied van circulariteit in het afgelopen kalenderjaar.
6.5.11	De Concessiehouder committeert zich aan de CO2 prestatieladder (SKAO). De Concessiehouder implementeert de CO2 prestatieladder en certificeert zich binnen één jaar na start van de Concessie ten minste op trede 1 en binnen drie jaar na de start van de Concessie ten minste op trede 3 van de CO2-prestatieladder.

6.6 TOEGANKELIJKHEID

<i>Toegankelijkheid</i>	
6.6.1	Bussen, Taxibussen en Buurtbussen beschikken over ruimte voor ten minste één (elektrische) rolstoel. In Bussen is deze ruimte voorzien van een rolstoelbevestigingssysteem waarmee Reizigers met een rolstoel zichzelf zonder tussenkomst van andere personen kunnen vastzetten, een beugel ter voorkoming van het zijwaarts verplaatsen in bochten, een vanuit de rolstoel bereikbare stopknop en een aanduiding van de rolstoelplaats. In Taxibussen en Buurtbussen zekert de chauffeur Reizigers met een rolstoel door middel van een vastzetinrichting.
6.6.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in nieuwe Bussen vanaf de rolstoelplek de (actuele) reisinformatie op ten minste één display goed zichtbaar is en de automatische halteomroep goed hoorbaar is.
6.6.3	Bussen, Buurtbussen en Taxibussen zijn voorzien van een (gedeeltelijk) lage vloer aan de rechterzijde van het Voertuig en bij voorkeur een elektrische oprijplaat zodat Reizigers met een rolstoel vanaf een halteperron zonder assistentie de Voertuigen in en uit kunnen gaan. In afwijking hiervan mag de Concessiehouder ervoor kiezen om Bussen, Buurtbussen en Taxibussen te voorzien van een eenvoudig te hanteren en licht bedienbare handbediende rolstoelplank, waarbij de chauffeur desgevraagd assistentie verleent aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig.
6.6.4	Nieuwe Bussen zijn voorzien van een knielfunctie.

6.7 UITERLIJK EXTERIEUR EN INTERIEUR VOERTUIGEN EN RECLAME

De Concessieverlener wenst dat de Treinen, Bussen en Auto's een herkenbare en uniforme uitstraling hebben. De Treindienst rijdt, net als nu het geval is, onder de productformule Blauwnet. Het exterieur en interieur van de Treinen dienen daarom uitgevoerd te zijn in de Blauwnet-huisstijl. Voor wat betreft de Bussen en Auto's wenst de Concessieverlener het merk RRReis in de Concessie in te voeren, maar dit is afhankelijk van het tempo waarmee nieuwe Zero-emissievoertuigen instromen en de kwaliteit van het bestaand Materieel dat tot die tijd wordt ingezet. De Concessieverlener schrijft daarom ter borging van een uniforme huisstijl (in artikelen 6.7.1 tot en met 6.7.3) drie mogelijkheden voor.

<i>Uiterlijk Exterieur en Interieur Voertuigen</i>	
6.7.1	De Concessiehouder mag vanaf start Concessie RRReis als Merk en huisstijl op en in de Bussen en Auto's hanteren, mits deze Voertuigen niet ouder zijn dan vijf jaar. Deze Voertuigen voldoen qua kleurstelling, naamgeving en inrichting (d.w.z. exterieur en interieur) aan de eisen zoals die voortvloeien uit de Brandgids m.b.t. RRReis en zijn op moment van eerste inzet in de Concessie voorzien van een nieuwe stoelbekleding.

6.7.2	Indien de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie <i>RRReis</i> als Merk en huisstijl <i>niet</i> invoert, dienen de Bussen en Auto's qua kleurstelling en naamgeving (exterieur) te voldoen aan de eisen die voortvloeien uit de huisstijl Twents en dienen te zijn voorzien van Merk Twents met tagline 'Service van <i>RRReis</i> ' + <i>RRReis.nl</i> , overeenkomstig bijlage 15.
6.7.3	Indien de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie <i>RRReis</i> als Merk en huisstijl invoert, dienen de Bussen en Auto's die tot dat moment nog niet zijn uitgevoerd in de <i>RRReis</i> huisstijl, qua kleurstelling en naamgeving (exterieur) te voldoen aan bijlage 16.
6.7.4	Nieuwe Bussen en Auto's voldoen qua kleurstelling, naamgeving en inrichting aan de eisen die voortvloeien uit de Brandgids m.b.t. <i>RRReis</i> .
6.7.5	Treinen voldoen qua kleurstelling, naamgeving en inrichting aan de eisen die voortvloeien uit de huisstijl Blauwnet.
6.7.6	De Concessiehouder mag, wanneer er geen (reserve)Voertuigen uitgevoerd conform een specifieke productformule beschikbaar zijn, andere Voertuigen op Ritten van Lijnen vallend onder de betreffende productformule/regio inzetten voor de uitvoering van Versterkingsritten of tijdelijk ter vervanging van een defect Voertuig. De Concessiehouder meldt de locatie en de duur van de inzet van afwijkende Voertuigen in het beheeroverleg en de kwartaalrapportage.

<i>Reclame</i>	
6.7.7	Het is de Concessiehouder niet toegestaan reclame aan te brengen aan de buitenzijde van de Voertuigen, anders dan op de achterzijde (exclusief ruiten) van de Bussen en Auto's. Dit onder de voorwaarde dat de reclame aan het Openbaar Vervoer gerelateerd is en niet ten koste gaat van de herkenbaarheid van (specifieke elementen van) de Voertuigen, het merk Twents, het merk <i>RRReis</i> en/of verstrekte reisinformatie in of op de Voertuigen (zie paragraaf 7.5). In de Voertuigen is het alleen toegestaan om reclame op displays te tonen, met in achtneming van artikel 7.5.6. Voor de Buurtbussen geldt dat uitsluitend de buurtbusverenigingen de mogelijkheid hebben om, na voorafgaande toestemming met de Concessieverlener en binnen de kaders van de Brandgids, reclame aan te (laten) brengen aan de binnen- en buitenzijde van de Buurtbussen. De opbrengsten van de reclame op of in de Buurtbussen komen toe aan de betreffende buurtbusvereniging (zie ook het Protocol Buurtbus OV Oost). De Concessiehouder neemt bij het aanbrengen van reclame de bepalingen in de betreffende Brandgids in acht. Het aanbrengen en verwijderen van reclame mag geen invloed hebben op kwaliteit van het lakwerk en de huisstijlelementen (zoals logo's, vormtaal, slogan en teksten) en daarmee op de uitstraling van de Voertuigen (zonder reclame).
6.7.8	Op verzoek van de Concessieverlener plaatst, onderhoudt en verwijdt de Concessiehouder gratis reclame voor de Concessieverlener op en/of in door de Concessieverlener aangegeven Voertuigen tijdens een door de Concessieverlener aangegeven periode. Dit beperkt zich tot maximaal drie verzoeken per jaar voor maximaal 20 Voertuigen per verzoek; daarboven vergoedt de Concessieverlener de kosten op basis van een door de Concessiehouder vooraf te verstrekken gespecificeerde offerte. De reclame kan betrekking hebben op de organisatie van de Concessieverlener of op beleids- en uitvoeringsprogramma's waarbij de Concessieverlener betrokken is.

6.7.9	De Concessiehouder zorgt dat de reclame voldoet aan de Nederlandse Reclame Code.
-------	--

6.8 COMFORT EN NETHEID BUS EN AUTO

<i>Comfort en netheid</i>	
6.8.1	De Concessiehouder zorgt voor geluids- en trillingsarme Voertuigen met voldoende schokbreking en vering, een goed zitcomfort, voldoende bagageruimte, prettige interieurverlichting, goede voorzieningen voor Reizigers die onverhoopt moeten staan, en andere voorzieningen en diensten die het verblijf in de Voertuigen veraangename.
6.8.2	Voertuigen zijn voorzien van goed werkende apparatuur ten behoeve van de Klimaatbeheersing en ventilatie, zodanig dat Personeel en Reizigers bij alle weersomstandigheden aangenaam in alle delen van de Voertuigen kunnen verblijven en ramen niet beslaan.
6.8.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het interieur en exterieur van Voertuigen gedurende de dag schoon en heel zijn en vrij zijn van graffiti en schade die afbreuk doet aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer.

6.9 COMFORT EN NETHEID TREIN

<i>Comfort en netheid</i>	
6.9.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat elk Treinstel:
a.	is voorzien van een goed werkende Klimaatbeheersing waardoor de Reiziger een prettig binnenklimaat ervaart;
b.	is voorzien van goede en prettige binnenverlichting, in warm witte kleur;
c.	een prettig zit- en stacomfort heeft;
d.	beschikt over (flexibele/multifunctionele) ruimte voor bagage, buggy's, (elektrische) rolstoelen, scootmobielen, rollators en fietsen. Voor Reizigers moet vanaf het perron – in ieder geval door middel van markeringen op de deuren – duidelijk zichtbaar zijn waar deze ruimte zich bevindt;
e.	beschikt over een werkend rolstoeltoegankelijk toilet;
f.	goed functionerend snel en voor Reizigers gratis draadloos internet (WiFi) heeft.
6.9.2	Vanuit het oogpunt van Sociale Veiligheid is het interieur van het Materieel, binnen de randvoorwaarden van het vorige lid, zo transparant en overzichtelijk mogelijk.
6.9.3	Elk Treinstel is voorzien van een intercomsysteem waarmee Reizigers direct spraakcontact kunnen leggen met het Personeel.
6.9.4	De Concessiehouder staat Reizigers op Werkdagen buiten de Spits, op Zaterdagen en Zon- en Feestdagen de gehele dag, en in de maanden juli en augustus op alle dagen van de week, toe een fiets mee te nemen tijdens hun Reis, mits er voldoende ruimte is in de Trein.
6.9.5	De in te zetten Treinen zijn dusdanig toegankelijk voor Reizigers met een functiebeperking, dat deze zelfstandig, dat wil zeggen zonder assistentie van een andere persoon, in staat zijn om gebruik te maken van de Treindienst.

6.9.6	De Concessiehouder zorgt voor een zo naadloos mogelijke aansluiting tussen Trein en perron, waardoor maximaal 7,5 cm spleetbreedte resteert.
6.9.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Treinstellen zijn voorzien van een adequaat functionerend dynamisch reisinformatiesysteem. Het systeem bestaat uit beeldschermen en een automatisch omroep in het interieur en displays aan de buitenzijde van de Treinstellen.
6.9.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat beeldschermen, displays en auditieve omroep voldoen aan de geldende standaarden en normen.
6.9.9	De Concessiehouder mag geen reclame-uitingen op de Treinen aanbrengen, noch reclameteksten tonen op de beeldschermen en displays.
6.9.10	In het Materieel brengt de Concessiehouder geen muziek of reclame ten gehore.

6.10 BUURTBUSSEN

<i>Buurtbussen</i>	
6.10.1	De Concessiehouder stelt Buurtbussen beschikbaar voor door de Concessieverlener vastgestelde Buurtbuslijnen in het Concessiegebied en onderhoudt deze Buurtbussen. De Concessiehouder zorgt voor extra Buurtbussen ten behoeve van onderhoud en Versterkingsritten.
6.10.2	De Buurtbussen zijn geschikt om bestuurd te worden door chauffeurs die in het bezit van een rijbewijs B zijn.
6.10.3	De Concessiehouder voorziet de Buurtbussen van huisregels, bijvoorbeeld via stickers, waaronder de regel dat het verplicht is om als Reiziger een veiligheidsgordel te dragen.
6.10.4	De rolstoelplaats in Buurtbussen is voorzien van een klapstoel (= 8ste zitplaats)

6.11 ONDERHOUD MATERIEEL

<i>Onderhoud Materieel</i>	
6.11.1	De Concessiehouder laat de Bussen, Auto's en Treinen onderhouden overeenkomstig de voorschriften van de leverancier.
6.11.2	De Concessiehouder overlegt jaarlijks vóór 31 maart aan de Concessieverlener een inspectierapport van een daartoe gecertificeerde onderneming dat rapporteert over de onderhoudsstatus van de Bussen, Auto's en Treinen. Per Bus, Auto of Trein bevat deze rapportage:
a.	Kenteken / treinnummer;
b.	Beschrijving;
c.	Kilometerstand;
d.	Energie- of brandstofverbruik;
e.	Onderhoudsstatus;
f.	de opgetreden ernstige defecten of schades, gebreken of storingen en de acties die ondernomen zijn om deze tekortkomingen te herstellen;
g.	APK (indien van toepassing).

6.11.3	De Concessiehouder staat toe dat de Concessieverlener op elk moment de staat van het Materieel kan (laten) controleren en een audit kan (laten) uitvoeren op het onderhoudsproces van het Materieel.
6.11.4	De Concessiehouder houdt voor de Treindienst een voldoende technische reserve aan, dat wil zeggen dat er altijd een reserve Treinstel beschikbaar is, zodat de Geldende Dienstregeling met de in dit Programma van Eisen vereiste kwaliteit kan worden uitgevoerd.
6.11.5	De Concessiehouder plant het onderhoud van de Treinen zodanig dat de inzet van al het Materieel tijdens de Spits mogelijk is.

7. Reisinformatie

Reizigers verplaatsen zich met uiteenlopende vervoervormen. Ze werken, studeren of recreëren op verschillende plaatsen en op verschillende tijdstippen. Ze pakken de ene keer de fiets of de eigen auto, de ander keer het Openbaar Vervoer of een andere mobiliteitsoplossing. Reizigers maken niet elke dag meer dezelfde reis.

Goede reisinformatie van deur tot deur is voor Reizigers dan ook onmisbaar. Reizigers willen volledige en juiste reisinformatie kunnen raadplegen om hun reis vooraf te plannen. 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. De Concessieverlener stelt hiervoor de communicatiekanalen behorend bij het Platform *RRReis* aan de Concessiehouder ter beschikking, ook als de Concessie nog niet (volledig) onder het merk *RRReis* wordt uitgevoerd.

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.

7.1 BESCHIKBAARHEID REISINFORMATIE

<i>Beschikbaarheid reisinformatie</i>	
7.1.1	De Concessiehouder stelt aan Reizigers gratis reisinformatie ter beschikking zonder dat Reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken of persoonlijke gegevens hoeven achter te laten. Op verzoek van Reizigers stelt de Concessiehouder reisinformatie schriftelijk (dat wil zeggen op papier) beschikbaar.
7.1.2	De Concessiehouder informeert Reizigers en relevante Stakeholders ten minste 4 weken voor de ingangsdatum, voor het eerst 4 weken voorafgaand aan de start van de Concessie, over relevante wijzigingen, in ieder geval ten aanzien van de Dienstregeling en de Tarieven.
7.1.3	De Concessiehouder neemt voor zijn aanbod aan reisinformatie in enig Dienstregelingjaar het aanbod in het voorafgaande Dienstregelingjaar als uitgangspunt.
7.1.4	De Concessiehouder kan in het Concessiejaarplan voorstellen opnemen voor een andere inhoud, vormgeving, uitvoeringsvorm en/of verspreidingsvorm van reisinformatie. Voorwaarde hierbij is dat aan het Platform <i>RRReis</i> verbonden partijen met deze voorstellen instemmen en dat de beschikbaarheid en kwaliteit voor de verschillende doelgroepen van de reisinformatie ten minste vergelijkbaar blijft; dit ter beoordeling van de Concessieverlener. Zolang de Concessieverlener samen met de andere concessieverleners in Oost-Nederland de (eind)regie hebben over Platform <i>RRReis</i> besluiten zij of deze voorstellen worden geïmplementeerd. Wanneer dit niet meer het geval is besluiten de deelnemers aan het Platform <i>RRReis</i> gezamenlijk over wijzigingen conform de dan geldende samenwerkingsafspraken.
7.1.5	De Concessiehouder biedt Reizigers die proactief reisinformatie willen ontvangen, de mogelijkheid om ook zonder een account persoonlijke reisinformatie op maat te ontvangen.

Begrijpelijke, toegankelijke informatie

7.1.6	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
7.1.7	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
7.1.8	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites geldt het waarmark Drempelvrij niveau AA (zie www.drempelvrij.nl).
7.1.9	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op apps geldt de normering volgens WCAG 2.1 niveau AA. Het uitgangspunt is dat de Concessiehouder alle functionaliteiten drempelvrij aanbiedt. Mocht het niet mogelijk zijn om alle gewenste functionaliteiten van de app drempelvrij te maken, is het de Concessiehouder toegestaan om aan de Concessieverlener te verzoeken naast een drempelvrije ook een niet-drempelvrije versie van de app aan te bieden aan Reizigers. De Concessieverlener moet dit voorstel goedkeuren.

7.2 INHOUD REISINFORMATIE

<i>Inhoud van de (digitale) reisinformatie</i>	
7.2.1	De reisinformatie omvat in ieder geval:
a.	Een actuele deur-tot-deur reisplanner (met de reële 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. De website van Twents en/of Blauwnet maakt gebruik van de planner van de website <i>RRReis</i> of een widget van een andere planner zoals 9292 REISinformatiegroep. Zolang de Concessieverleners in Oost de regie over het Platform <i>RRReis</i> voeren hoeft de Concessiehouder geen actuele deur-tot-deur reisplanner aan te bieden. Dit is in ieder geval tot eind 2027. Wanneer het Platform <i>RRReis</i> wordt overgedragen aan de Platformdeelnemers zullen over de reisplanner nadere afspraken worden gemaakt. De Concessiehouder is wel verantwoordelijk voor het aanleveren van data zodat de reisplanner goed kan functioneren en ook voor eventuele koppelingen met eigen systemen ten behoeve van bijvoorbeeld de verkoop van Reisproducten conform de daartoe (landelijk) afgesproken koppelvlakken of werkwijze;
b.	Actuele reisinformatie en informatie over wijzigingen zoals (ongeplande) omleidingen en Evenementen, Rituitval met vermelding van oorzaak, duur, reisalternatieven en einde van de wijziging;
c.	Actuele informatie over verstoringen met vermelding van oorzaak, verwachte duur en reisalternatieven (ook buiten het Openbaar Vervoer), zo spoedig mogelijk na het optreden van de verstoring. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers desgevraagd deze informatie over door hen aangegeven reizen of trajecten ontvangen, zoals bedoeld in artikel 7.1.5.
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 Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer, voor zover aangeboden door de Concessiehouder, waaronder de wijze waarop Reizigers een reis kunnen boeken en betalen;
f.	Informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn, inclusief vermelding van alle wijzen waarop de klantenservice bereikbaar is.
g.	Een verwijzing naar de websites van concessiehouders van aangrenzende concessies en NS, naar aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied en naar MaaS-aanbieders. De Concessiehouder houdt de verwijzingen gedurende de looptijd van de Concessie up-to-date.
h.	Adres en telefoonnummer van: • het OV-loket of een opvolger hiervan; • de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

7.3 REISINFORMATIE OP HALTES

<i>Reisinformatie op de Haltes</i>	
7.3.1	De Concessiehouder voorziet elke Halte van een haltebord met de haltenaam en een Haltevertrekstaat en elke Halte met een abri van een Halteposter met daarop een plattegrond van de omgeving en een lijnnetkaart, en neemt daarbij in acht de voorschriften in de Brandgids van het Merk .
7.3.2	De Concessiehouder zorgt dat bij alle Haltes zijn contactgegevens voor Reizigers zichtbaar zijn.
7.3.3	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van reisinformatie m.b.t.:
a.	alle lijnen die een Halte aandoen, en
b.	tijdelijke omleidingen als gevolg van werkzaamheden.
7.3.4	Als een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de betreffende Halte aan hoe lang de betreffende Halte niet beschikbaar is. De Concessiehouder informeert Reizigers met een kaart van de omgeving van de betreffende Halte en een routebeschrijving over:
a.	de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn;
b.	de tijdelijke route van de Lijn als gevolg van werkzaamheden, en
c.	relevante informatie over eventuele Andere Mobiliteitsdiensten waarvan zij gebruik kunnen maken.
7.3.5	Wanneer de Concessiehouder het Haltebord bij een Halte die tijdelijk vervalt afdekt, gebruikt hij hiervoor een zak die is uitgevoerd in de huisstijl van de Concessie.
7.3.6	Ingeval de Concessiehouder actuele reisinformatie op Haltes of OV-knooppunten wil aanbieden, dan ontsluit hij de betreffende gegevens via het Centraal Distributiesysteem DRIS (CDD) van DOVA en voldoet daarbij aan het bepaalde in de meest recente versie van de documenten: 'Programma van eisen voor displays die worden aangesloten op CDD', 'Open DRIS Koppelvlakken', Richtlijn voor de weergave van reisinformatie op DRIS-displays', 'DRISmelding.nl: met hulp van de reiziger een hogere beschikbaarheid van actuele reisinformatie op de halte', en 'Bijlage DOVA

	DRIS eisen en ketenbeheer' of de eventuele opvolger(s) van deze documenten.
7.3.7	De Concessiehouder biedt in overleg met de aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten vanaf een Halte ook informatie over deze diensten zonder dat dit ten koste gaat van de informatie over het Openbaar Vervoer, dit ter beoordeling van de Concessieverlener.

7.4 REISINFORMATIE OP STATIONS

<i>Reisinformatie op de Stations</i>	
7.4.1	De Concessiehouder zorgt voor volledige, nauwkeurige en duidelijk leesbare informatie op (de vertrekstaten op) de Stations, inclusief informatie over het in- en uitchecken, en volgt daarbij de landelijke richtlijnen en afspraken.
7.4.2	De Concessiehouder maakt voor de weergave van informatie over de Geldende Dienstregeling op de Stations en/of de perrons gebruik van de op de Stations aanwezige panelen voor gedrukte informatie, het omroepsysteem en het systeem van dynamische reizigersinformatie, zoals ProRail die aanbiedt in de Netverklaring.
7.4.3	De Concessiehouder maakt met de houder van de Hoofdrailnetconcessie afspraken over de aanlevering van gegevens over de Geldende Dienstregeling ter opname op de haltevertrekstaten en in diens digitale reisplanner. De kosten voor aanlevering van deze gegevens komen voor rekening van de Concessiehouder.

7.5 REISINFORMATIE BUSSEN EN AUTO'S

<i>Informatie in en op de Voertuigen</i>	
7.5.1	De Concessiehouder voorziet Bussen van een verlichte aanduiding van het Lijnnummer en de eindbestemming aan de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het Lijnnummer aan de achterzijde van de Bus, waarbij deze aanduidingen bij normale weersomstandigheden goed leesbaar zijn tot in elk geval een afstand van 30 meter.
7.5.2	De Concessiehouder voorziet Buurtbussen en Taxibussen van een verlichte aanduiding van het Lijnnummer en de eindbestemming aan de voorzijde van het Voertuig, waarbij deze aanduiding bij normale weersomstandigheden goed leesbaar zijn tot in elk geval een afstand van 30 meter.
7.5.3	De Concessiehouder vermeldt in de Voertuigen de contactmogelijkheden voor Reizigers met de Concessiehouder.
7.5.4	De Concessiehouder voorziet Bussen van een werkend dynamisch reisinformatiesysteem (display(s); zie ook artikel 6.3.2), dat in elk geval de volgende informatie verschaft:
a.	de actuele tijd;
b.	het Lijnnummer, de eerstvolgende Halte en de eindbestemming;
c.	actuele informatie over het verloop van de Rit, waaronder vertragingen; en
d.	actuele informatie over (de belangrijkste) Aansluitingen op Treinen en Bussen op de eerstvolgende Haltes.
7.5.5	De Concessiehouder zorgt dat het dynamisch reisinformatiesysteem zoals bedoeld in artikel 7.5.4 voldoet aan de eisen gesteld in de 'Richtlijn

	Reisinformatie op schermen in ov-voertuigen' en de Brandgids behorende bij de huisstijl van de Concessie.
7.5.6	De Concessiehouder gebruikt de displays alleen voor het tonen van reisinformatie en, na goedkeuring van de Concessieverlener, informatie ter promotie van het Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten. Ingeval de Concessiehouder ervoor kiest om in Bussen te werken met dubbele displays (dat is twee of meer displays direct naast elkaar geplaatst), dan mag hij na toestemming van de Concessieverlener op het tweede display reclame tonen. De Concessieverlener beoordeelt bij een verzoek van de Concessiehouder daartoe of de kwaliteit van de reisinformatie en de uitstraling van het Merk intact blijft.
7.5.7	De Concessiehouder zorgt voor automatische omroepberichten in de Voertuigen, waarbij ten minste de eerstvolgende Halte en de belangrijkste overstapmogelijkheden vanaf de eerstvolgende Halte worden genoemd. De omroepberichten zijn juist, relevant, tijdig en verstaanbaar.
7.5.8	Indien de automatische omroep niet werkt, verzorgt het Personeel de omroepen zoals genoemd in artikel 7.5.7.
7.5.9	De Concessiehouder zorgt voor een optisch signaal in de Bussen, op basis waarvan Reizigers kunnen afleiden dat voor de eerstvolgende Halte een verzoek tot halteren is gegeven.

7.6 REISINFORMATIE TREINEN

<i>Informatie in en op de Treinen</i>	
7.6.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het dynamische reisinformatiesysteem, zoals bedoeld in artikel 6.7.6, in de Treinen in elk geval de volgende informatie verschaft:
a.	de actuele tijd;
b.	het Lijnnummer van de Rit, het eerstvolgende Station, aankomstperron en de eindbestemming;
c.	actuele informatie over het verloop van de Rit, waaronder vertragingen;
d.	actuele vertrektijden en –perrons van aansluitende treinen en bussen;
e.	informatie over aankomende verwachte wijzigingen door bijvoorbeeld werkzaamheden.
7.6.2	De Concessiehouder gebruikt de displays in de Treinen 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.
7.6.3	Ingeval de Concessiehouder ervoor kiest om in Treinen te werken met dubbele displays (dat wil zeggen, twee direct naast elkaar geplaatste displays), dan gebruikt hij ten minste één scherm voor het tonen van reisinformatie en mag hij na voorgaande toestemming van de Concessieverlener op het tweede display informatie ter promotie van het Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten en reclame tonen.
7.6.4	De in te zetten Treinen zijn voorzien van een door de machinist te bedienen omroepsysteem en van een automatische stationsafroep, waarmee in ieder geval het eerstvolgende Station en de belangrijkste Aansluitingen op Trein en Bus (indien van toepassing) worden omgeroepen. De automatische

	stationsafroep mag gedurende de exploitatietijd van een Trein niet worden uitgezet.
7.6.5	De in te zetten Treinen zijn gedurende de gehele dag voorzien van een actuele bestemmingsaanduiding en het lijnnummer van de Treindienst.
7.6.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat gekoppelde Treinstellen -als ze dezelfde eindbestemming hebben- dezelfde eindbestemming tonen.
7.6.7	Bij ongeplande verstoring tijdens een Rit, zoals ongeplande stilstand voor een rood sein, worden Reizigers hierover actief geïnformeerd.

8. 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. In het Nationaal OV-Beraad (NOVB) is besloten om landelijk nieuwe Productdragers, zoals bankpas en mobiele telefoon, te introduceren. Het voornemen is om uiterlijk in 2023, wanneer gebleken is dat de nieuwe betaalwijzen voldoen, de huidige techniek achter de OV-chipkaart uit te zetten. Om Reizigers optimaal te faciliteren, zorgt de Concessiehouder voor (meer) betaal- en reisgemak en een op de behoeften van Reizigers afgestemd aanbod van Productdragers en distributiekanaalen.

Reizigers kunnen gebruikmaken van abonnementen en kortingsproducten. Het Tarievenhuis Oost vormt hiervoor de basis. Reizigers kunnen op dit moment korting krijgen door ver, vaak of buiten de spijstijden te reizen. 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.

8.1 ALGEMEEN

Algemeen	
8.1.1	De Concessiehouder vervoert alle Reizigers die beschikken over een Productdrager met een voor de Concessie geldig Reisproduct.
8.1.2	Indien het merendeel van de Check-in-check-out-apparatuur of andere betaalsystemen in een Voertuig dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van een in de Geldende Dienstregeling opgenomen Rit, om welke reden dan ook niet werkt, biedt de Concessiehouder alternatieve vormen van betalen aan die compatibel zijn met ten minste de nationale basisdrager en waarbij Reizigers voor hun reis niet meer hoeven te betalen dan wanneer zij gebruik zouden maken van hun Reisproduct. Waar alternatieve vormen van betalen zoals hiervoor bedoeld niet mogelijk is, vervoert de Concessiehouder Reizigers gratis.
8.1.3	De Concessiehouder beschikt over een restitutieregeling waarmee Reizigers te veel geïncasseerde gelden terug kunnen krijgen. Deze regeling geldt ook voor Reisproducten die onder een grootverbruikcontract vallen. De Concessiehouder legt een voorstel voor (aanpassing van) de restitutieregeling ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener. De Concessiehouder conformeert zich daarbij aan afspraken zoals opgenomen in de Uitvoeringsregels bij het Convenant Landelijk Tarievenkader (LTK).
8.1.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op aanvraag een overzicht van hun reisgeschiedenis inclusief bijbehorende kosten kunnen krijgen. Het overzicht van de reisgeschiedenis omvat alle reizen die gemaakt zijn met alle elektronische betaalmiddelen; zowel de OV-chipkaart als de opvolgers van de OV-chipkaart. Reizigers hebben daarbij de mogelijkheid te kiezen uit meerdere periodes.
8.1.5	Reizigers ontvangen van de Concessiehouder bericht als hun Reisproduct bijna is verlopen en een aanbod tot verlengen of opzeggen van hun Reisproduct.

8.2 NIEUWE PRODUCTDRAGERS

De eisen in paragraaf 8.2 zijn gebaseerd op de afspraken in het NOVB-overleg. Zodra deze eisen worden uitgebreid en/of gewijzigd dan zijn de uitgebreide en/of gewijzigde eisen ook van toepassing op deze Concessie.

<i>Nieuwe Productdragers</i>	
8.2.1	De Concessiehouder werkt actief mee aan de introductie van nieuwe Productdragers en committeert zich aan en implementeert afspraken die hierover landelijk zijn en worden gemaakt.
8.2.2	De Concessiehouder draagt zorg voor de beschikbaarheid en werkzaamheid van het dragerpalet zoals vastgesteld in het NOVB-overleg, te weten (minimaal) bankkaart, mobiele telefoon, OV-chipkaart en papier. Indien in het NOVB-overleg besloten wordt tot de introductie van (een) aanvullende Productdrager(s), conformeert de Concessiehouder zich binnen de afgesproken termijn aan de implementatie van deze aanvullende Productdrager(s).
8.2.3	De Concessiehouder zorgt dat de huidige OV-chipkaart en bijbehorende betaaltechniek minimaal tot de in het NOVB-overleg overeengekomen datum beschikbaar en werkzaam is voor Reizigers.
8.2.4	Wanneer het NOVB-overleg besluit tot de definitieve uitfasering van een voorheen gangbare Productdrager, faciliteert de Concessiehouder de betreffende Productdrager met de bijbehorende gangbare betaalstandaard(en) voor Reizigers tot minimaal één jaar na de publieke bekendmaking van deze beslissing, behalve wanneer de Concessieverlener besluit tot een versnelde uitfasering.
8.2.5	Het is de Concessiehouder alleen toegestaan nieuwe regionale Productdragers te introduceren of uit te faseren na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener. Een voorstel hiertoe legt de Concessiehouder eerst voor advies voor aan het ROCOV.
8.2.6	De Concessiehouder implementeert gangbare betaalstandaarden zoals overeengekomen in het NOVB-overleg uiterlijk op de afgesproken ingangsdatum, en voor onbepaalde tijd, totdat binnen het NOVB-overleg en met goedkeuring van de Concessieverlener tot de uitfasering hiervan is besloten.
8.2.7	De Concessiehouder faciliteert te allen tijde minimaal één goed werkzame nationale standaard Productdrager, zoals overeengekomen in het NOVB-overleg. Bij een transitiefase is het de Concessiehouder alleen bij het goed functioneren van de opvolger en met goedkeuring van de Concessieverlener toegestaan een oude standaard Productdrager uit te faseren.
8.2.8	De Concessiehouder conformeert zich bij het inrichten en onderhouden van zijn betaalsystemen aan de technische standaarden zoals deze zijn geformuleerd door Translink binnen het Werkprogramma Visie OV-betalen.
8.2.9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de introductie van nieuwe Productdragers of de wijziging/uitfasering van bestaande Productdragers niet ten koste gaat van:
a.	de mogelijkheid voor Reizigers om een overzicht van reisgeschiedenis en kosten op te vragen zoals bedoeld in artikel 8.1.4;
b.	de verdeling van en verantwoording over Reizigersopbrengsten;
c.	de levering van gegevens aan de Concessieverlener zoals beschreven in artikel 13.1.15.

8.2.10	De ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en vervanging van en de dienstverlening omtrent Productdragers, inclusief achterliggende systemen, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder, tenzij de Concessieverlener hierover in landelijk verband andere afspraken heeft gemaakt.
--------	--

8.3 REISRECHTEN EN TARIEVEN

<i>Reisrechten en Tarieven</i>	
8.3.1	De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader (LTK) of diens opvolger(s) en neemt actief deel aan de Uitvoeringscommissie Landelijk Tarievenkader (UC LTK) of diens opvolger(s).
8.3.2	De Concessiehouder accepteert alle regionaal en landelijk geldende Reisproducten op alle Voertuigen. Een overzicht van de reisrechten Twente 2022 is in bijlage 18 opgenomen.
8.3.3	Reizigers betalen bij een overstap tussen twee Ritten van regionale treinen, Bussen en Auto's met een overstaptijd van maximaal 35 minuten één keer het opstaptarief.
8.3.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reiziger niet hoeven in en uit te checken bij een overstap van en naar een andere regionale trein.
8.3.5	De Concessiehouder dient de Reiziger voor het meenemen van een fiets in de Trein het tarief in rekening brengen dat de houder van de Hoofdrailnetconcessie hanteert.
8.3.6	De Concessiehouder conformeert zich aan de uitgangspunten van en werkwijze rond het Tarievenhuis Oost.
8.3.7	De Concessiehouder hanteert alleen Reisproducten en Tarieven die landelijk of door de Concessieverlener zijn vastgesteld, waarbij de Concessieverlener de maximumtarieven bepaalt.
8.3.8	De Concessiehouder neemt actief deel aan het Tarievenoverleg Oost waarin afstemming plaatsvindt tussen de Concessiehouder, de Concessieverlener, andere concessiehouders, de ROCOV's en de andere concessieverleners over onder meer • de Tarieven voor Ritkaarten, Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer en abonnementen, • de kortingspercentages voor abonnementen, en • de variatie in abonnementen. Deelname van de Concessiehouder aan het Tarievenoverleg Oost start direct nadat de gunning van de Concessie onherroepelijk is.
8.3.9	De Concessiehouder neemt in het Tarievenplan (zie artikelen 8.3.16 en 8.3.17) jaarlijks een voorstel op voor correctie van de Tarieven met maximaal het landelijk overeengekomen percentage (= de Landelijke Tariefindex (LTI) of diens opvolger(s)).
8.3.10	De Concessiehouder mag een rituitrijdkaart introduceren om zwartrijden tegen te gaan. De Concessiehouder stemt het Tarief voor de rituitrijdkaart af met concessiehouders van aangrenzende concessies en legt een voorstel daartoe ter vaststelling aan de Concessieverlener voor.
8.3.11	De Concessiehouder neemt in het Tarievenplan voor het eerste jaar van de Concessie in ieder geval het bestaande assortiment van Tarieven en Reisproducten van de huidige concessie op tenzij na overleg in het

	Tarievenhuis Oost de Concessiehouders en Concessieverleners besluiten het assortiment aan te passen.
8.3.12	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers geen nadeel (financieel of anderszins) ondervinden wanneer zij met een door een andere concessiehouder gegeven gebieds- of trajectgebonden Reisproduct dat op basis van landelijke en/of regionale afspraken ook geldig is in de Concessie, een Rit maken met een Lijn behorend tot de Concessie. ⁷ De Concessiehouder maakt hierover tijdens de implementatie en gedurende de gehele looptijd van de Concessie afspraken met concessiehouders van aangrenzende concessies. Deze afspraken hebben betrekking op de acceptatie van elkaars Reisproducten en een rechtvaardige verdeling tussen concessiehouders van de Reizigersopbrengsten en derving als gevolg van deze afspraken. De Concessieverlener en de concessieverleners in Oost-Nederland stellen afspraken over de geldigheid van grensoverschrijdende Tarieven vast volgens de procedure voor het Tarievenplan. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op eenvoudige wijze begrijpelijke informatie over deze afspraken kunnen vinden en krijgen.
8.3.13	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:
a.	de Concessieverlener, en/of
b.	Reizigers die niet in aanmerking komen voor het gratis Openbaar Vervoer.
8.3.14	Ingeval de Concessiehouder extra service/kwaliteit op een Lijn biedt, mag hij hiervoor geen hoger Tarief bij Reizigers in rekening brengen wanneer deze Reizigers tussen Haltes van de betreffende Lijn geen andere reismogelijkheden met Openbaar Vervoer voor het gangbare vastgestelde Tarief hebben.
8.3.15	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.
8.3.16	De Concessiehouder werkt als onderdeel van zijn Marketingstrategie (zie artikel 10.3.1) een strategie ten aanzien van Tarieven en Reisproducten uit, waarbij hij in ieder geval ingaat op:
a.	De kansen die hij ziet om met nieuwe/aangepaste Tarieven en Reisproducten beter in te spelen op de vervoerbehoefden van Reizigers;
b.	De manier waarop de Concessiehouder de LTI zoals genoemd in artikel 8.3.9 verwerkt in de Tarieven;
c.	De wijze waarop de Concessiehouder de hoogte van de Tarieven berekent die hij jaarlijks in het Tarievenplan aan de Concessieverlener zal voorstellen.
8.3.17	De Concessiehouder stelt jaarlijks tijdig een Tarievenplan op met voorstellen voor in het volgende kalenderjaar te hanteren Tarieven en Reisproducten.
8.3.18	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.

⁷ Voorbeeld van huidige afspraken is de acceptatie van grensoverschrijdende sterabonnementen vanuit Drenthe en Friesland in Overijssel.

8.4 DISTRIBUTIENETWERK

<i>Distributienetwerk</i>	
8.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een goed werkend distributienetwerk voor de aanschaf van Reisproducten en eventueel Productdragers.
8.4.2	Bij start van de Concessie houdt de Concessiehouder het huidige netwerk van fysieke distributievoorzieningen dat hij om niet krijgt overgedragen van de huidige concessiehouder van de concessie (bijlage 11: overzicht CCV-automaten) ongewijzigd en operationeel. Alle kosten met betrekking tot het distributienetwerk zijn voor rekening van de Concessiehouder, waaronder alle kosten voor vervangende apparatuur en/of eventuele verplaatsingskosten van deze hardware. Het distributienetwerk in het Concessiegebied per 1 mei 2022 geldt als referentienetwerk en kan na één jaar worden geëvalueerd. De Concessiehouder mag met een voorstel komen voor een eigen invulling. Het distributienetwerk mag alleen worden aangepast met instemming van de Concessieverlener.
8.4.3	De Concessiehouder stelt alle landelijke Reisproducten (met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft) en alle regionale Reisproducten voor aanschaf beschikbaar aan alle Reizigers.
8.4.4	De Concessiehouder biedt een beslissingsondersteunend systeem (BOS) aan, waarmee Reizigers eenvoudig het Reisproduct kunnen kiezen dat het beste aansluit op hun vervoerbehoefden. Dit systeem is onderdeel van de website <i>RRReis.nl</i> die in ieder geval de eerste vier jaar van de Concessie onder (eind)regie van de Concessieverlener wordt gehost. De Concessiehouder is samen met de andere concessiehouders die onder de merknaam <i>RRReis</i> Openbaar Vervoer verrichten ervoor verantwoordelijk dat de content en eventuele onderliggende data voor het BOS correct en actueel zijn.
8.4.5	Bij de voorzieningen zoals bedoeld in artikel 8.4.2 kunnen Reizigers:
a.	alle in artikel 8.4.3 bedoelde Reisproducten afhalen, verlengen en beëindigen,
b.	Saldo laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit, en
c.	hun reisgeschiedenis inzien (minimaal de laatste 10 transacties).
8.4.6	Reizigers kunnen in alle Bussen en Auto's een vervoerbewijs kopen voor ten minste de betreffende reis.
8.4.7	Met contant betalen in het Voertuig is niet mogelijk. De Concessiehouder biedt Reizigers die niet over een pinpas willen of kunnen beschikken of geen gebruik kunnen maken van nog te introduceren betaalmogelijkheden, een alternatief dat past bij de mogelijkheden en beperkingen van deze doelgroep.
8.4.8	De Concessiehouder werkt als onderdeel van zijn Marketingstrategie (zie artikel 10.3.1) een strategie ten aanzien van het distributienetwerk uit waarbij hij ten minste beschrijft:

a.	welke distributiekkanalen hij gaat bieden en hoe deze aansluiten op de behoeften van Reizigers en de ontwikkeling voor de afschaffing van de OV-chipkaart;
b.	welke mogelijkheden Reizigers hebben bij de verschillende distributiekkanalen (bijvoorbeeld aanschaf Reisproducten, opladen OV-chipkaart en mogelijkheid tot contant betalen);
c.	de rol van andere partijen zoals MaaS-aanbieders en de samenwerking met concessiehouders van aangrenzende concessies en de Concessieverlener;
d.	welke alternatieven hij Reizigers biedt gegeven het feit dat betalen met contant geld op de Voertuigen niet mogelijk is, zoals aangegeven in artikel 8.4.7.
8.4.9	De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier voor en informatie over een OV-chipkaart en andere Productdragers, abonnementen, groepsreizen en Reisproducten naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan verbonden zijn.
8.4.10	De Concessiehouder heeft een backoffice waar Reizigers storingen aan voorzieningen en andere klachten over het distributienetwerk kunnen melden en vragen kunnen stellen.
8.4.11	De Concessiehouder rapporteert in het Concessiejaarplan over het functioneren van het distributienetwerk en kan daarbij voorstellen doen voor vernieuwingen of verbeteringen. Kosten van vernieuwingen of verbeteringen van het distributienetwerk zijn voor rekening van de Concessiehouder, tenzij de Concessieverlener hierover landelijk andere afspraken heeft gemaakt.
8.4.12	De Concessiehouder legt een voorstel voor toevoegen en/of verwijderen van distributiekkanalen, fysieke voorzieningen en/of verkooppunten voor advies aan het ROCOV voor. De Concessiehouder biedt het (naar aanleiding van dit advies aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Concessiejaarplan ter toetsing aan de Concessieverlener aan.
8.4.13	De Concessiehouder zorgt op elk Station voor voldoende CiCo-palen.
8.4.14	De Concessiehouder hanteert bij de routing, signing en branding van alle OV-chipkaartvoorzieningen binnen het stationsgebied, waaronder CiCo-palen, Kaartautomaten en/of oplaadpunten, het op dat moment vigerende bewegwijzeringhandboek Routing, Signing en Branding.
8.4.15	De Concessiehouder zorgt voor een probleemloze 'samenloop' met eventuele andere concessiehouders die Openbaar Vervoer per Trein verrichten. Op die delen van het traject waar de Concessiehouder met andere concessiehouders Openbaar Vervoer per Trein verricht, zorgt de Concessiehouder dat Reizigers geen ongemak, onzekerheid of verwarring ervaren bij het reizen per trein en gebruik van de OV-chipkaart.
8.4.16	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op de Stations Delden, Goor, Hengelo Oost, Hengelo gezondheidspark, Lochem en Oldenzaal, alsmede op de Stations Enschede de Eschmarke en Glanerbrug op de spoorlijn Enschede - Gronau, 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.
8.4.17	De Concessiehouder krijgt de bestaande Kaartautomaten als bedoeld in het vorige lid om niet overdragen van de huidige concessiehouder en is verantwoordelijk voor het gedurende de Concessie blijvend operationeel houden van deze Kaartautomaten, oftewel voor het beheer- en onderhoud

	van de Kaartautomaten, inclusief het schoonmaken en de energievoorziening van de Kaartautomaten.
8.4.18	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Kaartautomaten:
a.	voldoen aan de basisvereisten op het gebied van toegankelijkheid voor Reizigers met een beperking en zijn voorzien van tactiele informatie en van hulp op afstand;
b.	voldoen aan de man-machine interface (MMI) van de huidige nieuwe kaartautomaten die in Oost zijn geplaatst;
c.	standaardinstellingen hebben die in het Nederlands, Engels, Duits en Frans beschikbaar zijn;
d.	zijn uitgevoerd in de Blauwnet huisstijl;
e.	voorzien zijn van een telefoonnummer waar Reizigers 24/7 een storing kunnen melden;
f.	voorzien zijn van een sticker met een QR-code. Door deze te scannen wordt de Reiziger naar een speciaal ingerichte webpagina geleid waar relevante gebruikersinformatie over het gebruik van de Kaartautomaat staat;
g.	zodanig zijn geplaatst dat de Reiziger beschut gebruik kan maken van de Kaartautomaat;
h.	bij voorkeur zodanig zijn geplaatst of afgeschermd dat zonlicht de leesbaarheid van de beeldschermen van de Kaartautomaat niet beperkt;
i.	Reizigers de mogelijkheid geven hun reisgeschiedenis in te zien;
j.	in staat zijn een bon te leveren als aankoopbewijs indien de Reiziger dat wenst;
k.	Reizigers de mogelijkheid geven om in ieder geval te kunnen betalen met pin, creditcards en Vpay, waarbij contactloos betalen mogelijk is; en
l.	in ieder geval beschikken over de zogenaamde National Action List (NAL) applicatie.
8.4.19	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; en
c.	ten minste jaarlijks en op verzoek binnen vijftien dagen een overzicht met type transacties per Kaartautomaat per maand per Station.
8.4.20	De Concessiehouder rapporteert jaarlijks vóór 31 maart aan de Concessieverlener over het functioneren van de Kaartautomaten en kan daarbij voorstellen doen voor vernieuwingen of verbeteringen.
8.4.21	De Concessiehouder legt een voorstel voor het toevoegen en/of het verwijderen van Kaartautomaten voor advies aan het ROCOV voor. De Concessiehouder biedt het (aangepaste) voorstel inclusief het ROCOV-advies en de wijze waarop hij met dit advies is omgegaan vervolgens als onderdeel van het Concessiejaarplan ter toetsing aan de Concessieverlener aan.

8.4.22	De Concessiehouder draagt de Kaartautomaten zoals bedoeld in lid 8.4.16 van dit Artikel bij afloop van de Concessie om niet over aan de opvolgende concessiehouder.
8.4.23	De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier voor en informatie over een OV-chipkaart en andere Productdragers, abonnementen, groepsreizen en Reisproducten naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan verbonden zijn.
8.4.24	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de risico's en consequenties die verbonden zijn aan de in paragraaf 8.4 genoemde systemen, apparatuur en Kaartautomaten, 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.	opbrengstenderving in geval Reizigers Zwartrijden en in geval Reizigers het OV-chipkaartsysteem en diens opvolger(s) niet kunnen gebruiken omdat het betreffende systeem op dat moment niet functioneert.
8.4.25	Indien op enig moment op een Station of in een Bus of Auto die in het kader van Treindienstvervangend Vervoer wordt ingezet één of meer van de CiCo-palen of andere betaalsystemen om welke reden dan ook niet werkt, dient Concessiehouder zo snel mogelijk alternatieve vormen van betalen aan te bieden die compatibel zijn met tenminste de nationale standaard Productdrager, en, waar dit niet mogelijk is, om reizigers gratis te vervoeren.

9. Personeel

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

De Concessieverlener verwacht ook van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel. Dat betekent onder meer dat de Concessiehouder ervoor zorgt dat de chauffeursdiensten zodanig worden ontworpen, dat afspraken over rij- en rusttijden zoals deze in het Rijtijdenbesluit en de CAO Openbaar Vervoer zijn vastgelegd, worden nageleefd en dat geplande pauzes in de praktijk daadwerkelijk kunnen worden genoten. De Concessieverlener creëert hiervoor de randvoorwaarden, onder meer door realistische punctualiteiteisen te stellen.

Ten slotte verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder investeert in opleiding en beleid gericht op duurzame inzetbaarheid van Personeel met kansen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (social return); dit vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap (Concessiehouder) en opdrachtgeverschap (Concessieverlener).

9.1 CONCESSIEHOUDER ALS WERKGEVER

<i>Concessiehouder als werkgever</i>	
9.1.1	De Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren.
9.1.2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
9.1.3	De Concessiehouder faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing en (het gevoel van) veiligheid.
9.1.4	De Concessiehouder laat vanaf de start van de Concessie jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverlener en de reguliere personeelsvertegenwoordiging. De Concessiehouder deelt de uitkomsten van het onderzoek met de Concessieverlener en geeft daarbij aan welke aanpassingen hij naar aanleiding van deze uitkomsten in zijn personeelsbeleid doorvoert.
9.1.5	De Concessiehouder neemt in het Concessiejaarplan een personeelsparagraaf op, waarin hij ingaat op:
a.	De manier waarop hij zich als zorgvuldig werkgever opstelt, waarbij hij zijn inspanningen weergeeft om ervoor te zorgen dat het Personeel het werk op een veilige, aangename en gezonde manier kan uitvoeren;
b.	Het betrekken van mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (zie ook paragraaf 9.3);
c.	De opleiding volgens de verplichting Code 95 (of opvolgende kaders) en eventueel aanvullende trainingen en opleidingen, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel;

d.	De manier waarop hij de personeelsomvang aanpast in geval van het op- of afschalen van zijn aanbod aan Openbaar Vervoer;
e.	De verwachtingen die hij heeft van het Personeel richting Reizigers, onder meer als het gaat om klantvriendelijk optreden, een prettige rijstijl en een behulpzame houding, en hoe de Concessiehouder hiervoor zorgt en erop toeziet dat het Personeel deze verwachtingen waar maakt en waar kan blijven maken.

9.2 PERSONEEL EN REIZIGERS

<i>Personeel en Reizigers</i>	
9.2.1	Het Personeel is betrokken, klantgericht en klantvriendelijk, en werkt volgens de zes pijlers van de filosofie van 'hostmanship': dienstbaar zijn, verantwoordelijkheid nemen, consideratie tonen, het geheel zien, dialoog aangaan en kennis inzetten.
9.2.2	Het Personeel dat in persoonlijk, direct contact met de Reiziger staat:
a.	heeft kennis van het Concessiegebied en de Uitlopers, het lijnennet, de Dienstregeling, Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied 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 Vervangend Vervoer;
c.	is herkenbaar en representatief gekleed in de huisstijl van het Merk;
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 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;
9.2.3	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig Reisrecht beschikken.
9.2.4	De Concessiehouder zorgt er, bijvoorbeeld via trainingen en opleidingen, voor dat Chauffeurs een rijstijl hanteren die Reizigers als prettig ervaren.
9.2.5	Chauffeurs halteren zo dicht mogelijk langs de halteperrons, zodat Reizigers eenvoudig in en uit het Voertuig kunnen stappen. Desgevraagd verlenen chauffeurs assistentie aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig.
9.2.6	Het Personeel rookt niet, eet niet, drinkt niet (tenzij uit een veilige beker of fles), luistert niet naar voor Reizigers hoorbare muziek (d.w.z het volume is gemaximeerd tot xx dB), draagt geen oortjes en maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon in of binnen 10 meter nabijheid van het Voertuig of Reizigers.

9.2.7	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.
9.2.8	De Concessieverlener toetst de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel via onderzoek met mystery guests. De mystery guests letten op onder andere de bejegening van Reizigers, het gebruik van de radio, de rijstijl, het al dan niet roken en gebruik mobiele telefoon door het Personeel.
9.2.9	De Concessiehouder heeft een vast aanspreekpunt voor Reizigers bij vragen, complimenten of klachten over de toegankelijkheid (visueel, fysiek en/of mentaal) van zijn producten (bijvoorbeeld: Voertuigen, reisinformatie, communicatiekanalen). De betreffende medewerker is ten minste digitaal en telefonisch bereikbaar.

9.3 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

<i>Social Return on Investment (SROI)</i>	
9.3.1	De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI). De SROI-maatregelen van de Concessiehouder bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van mensen en zijn gericht op drie sporen (zie ook bijlage 8): 1. inzet van Personeel, 2. maatschappelijke activiteiten, en 3. sociale inkoop.
9.3.2	De Concessiehouder zet gedurende de gehele looptijd van de Concessie 'cleanteams' in bestaande uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (conform de categorieën in bijlage 8) die bij voorkeur in het Concessiegebied woonachtig zijn. De inzet van de 'cleanteams' bedraagt ten minste xxx fte per kalenderjaar. Mocht de invulling van deze eis op enig moment niet meer mogelijk zijn dan stelt de Concessiehouder een alternatieve inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt met vergelijkbare waarde en impact voor.
9.3.3	Bovenop de inzet van de 'cleanteams' bedraagt de inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder ten minste € xxx per kalenderjaar (in één of meerdere SROI-sporen, zoals berekend volgens de bouwblokkenmethode opgenomen in bijlage 8).
9.3.4	De Concessiehouder neemt in het Implementatieplan dat onderdeel is van de Inschrijving een voorstel op met SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie wil gaan uitvoeren. Of – en in welke mate – de voorgestelde SROI-maatregelen meetellen om aan de SROI-verplichtingen genoemd in artikelen 9.3.2 en 9.3.3 te voldoen, wordt bepaald door de Concessieverlener.
9.3.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen:
a.	nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie;
b.	uitsluitend door de Concessiehouder worden opgevoerd om te voldoen aan SROI-verplichtingen genoemd in artikelen 9.3.2 en 9.3.3.
9.3.6	Uiterlijk één maand na gunning van de Concessie neemt de Concessiehouder contact met het ESR op om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de SROI-maatregelen die hij voorstelt in het Implementatieplan dat onderdeel is van de Inschrijving.

9.3.7	Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met het ESR als onderdeel van het Concessiejaarplan (zie artikel 2.2.8.f) een plan van aanpak op voor de SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren.
9.3.8	De Concessiehouder levert als bijlage bij de kwartaalrapportage over het eerste of uiterlijk het tweede kwartaal (zie artikel 13.3.6.i) aan de Concessieverlener en het ESR de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarin aan dat hij aan de SROI-verplichtingen zoals genoemd in artikelen 9.3.2 en 9.3.3 heeft voldaan.

10. Merk, communicatie en marketing

De Concessieverlener wil de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer onder haar inwoners en alle Reizigers verder vergroten. Marketing en communicatie moeten hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Met het oog op de herkenbaarheid hebben de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel één merknaam voor alle modaliteiten in het Openbaar Vervoer in Oost-Nederland en eventueel andere vervoersconcepten ontwikkeld: *RRReis*. *RRReis* staat voor betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend Openbaar Vervoer.

De inzet van kwalitatief verouderd Materieel draagt niet bij aan het gewenste imago van *RRReis*. Dat is de reden dat de Concessiehouder de merknaam *RRReis* alleen mag gebruiken bij Bussen en Auto's die niet ouder zijn dan vijf jaar. Nieuwe Bussen en Auto's moeten verplicht in de *RRReis*-huisstijl worden uitgevoerd. Indien de Concessiehouder tot het einde van de Concessie alleen bestaand busmaterieel inzet, mag hij de bestaande merknaam Twents voor het Openbaar Vervoer uitgevoerd met Bus en Auto blijven gebruiken. Indien de Concessiehouder gedurende Concessie nieuw (Zero-Emissie-)materieel invoert, dan mag hij tot dit tijd de huisstijl hanteren die in bijlage 16 is opgenomen. De Treindienst blijft onder de bestaande merknaam Blauwnet rijden. Dit geldt tot het eind van de Concessie, aangezien er geen vervanging van Treinmaterieel door nieuw Materieel voorzien is.

Bij start van de Concessie zijn er drie Platforms met diverse communicatiekanalen. Het gaat om de Platforms *RRReis*, Blauwnet en Ervaar het OV (EHOV). Bij het Platform *RRReis* kunnen Reizigers in ieder geval terecht voor alle informatie over de dienstverlening en voor de aanschaf van Reisproducten voor Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten die rijden onder de merknaam *RRReis*. Voor Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten in de drie provincies die niet rijden onder de merknaam *RRReis* bepalen de Concessieverleners of Reizigers hierover informatie moeten kunnen opvragen via het Platform *RRReis* en/of Reizigers de Reisproducten hiervoor via het Platform *RRReis* moeten kunnen aanschaffen. Het platform Blauwnet bestaat uit een 'platte' website met basis informatie en social mediakanalen in Blauwnet huisstijl, voor meer informatie of bestellingen wordt doorgelinkt naar het *RRReis* en/of EHOV platform. Het Platform Ervaar het OV wordt met name ingezet voor campagnes gericht op de verkoop van 'Oost-abonnementen' en het verleiden van Reizigers om (vaker) gebruik te maken van het Openbaar Vervoer en/of van hun Oost-abonnement in de daluren. De campagnenaam "Ervaar het OV" "wordt ook gebruikt voor concessie-specifieke marketingacties. Op een voor Reizigers logisch moment kan gedurende de Concessie het Platform en/of de merknaam Ervaar het OV verder gaan binnen het Platform *RRReis* en/of het merk *RRReis*. Het huidige platform Twents verdwijnt.

Het eigendom van de merknaam *RRReis* Blauwnet, Twents, Ervaar het OV en de bijhorende Platforms ligt bij de provincies. De (eind)regie over deze communicatieplatforms ligt, in ieder geval de eerste vier jaar van de Concessie, bij de provincies. Zij zorgen voor het beheer en de doorontwikkeling van de communicatiekanalen, de daarbij behorende klantendatabase, de multimodale reisplanner en het plannings-, boekings- en betalingssysteem voor Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten rijdend onder deze merken. De gewenste communicatieplatforms worden ter beschikking gesteld aan de Concessiehouder, aan andere deelnemende concessiehouders en aan andere deelnemers aan het Platform voor marketing- en communicatiedoelinden. De Platformdeelnemers zijn verantwoordelijk voor het vullen van de communicatiekanalen met tijdige en correcte data en andere content en voor de adequate afhandeling van klantreacties. Met de andere deelnemers gaat de Concessiehouder samenwerken om van de gewenste Platforms een succes te maken zodat Reizigers volop profiteren van overzichtelijke en relevante informatie en aantrekkelijke acties.

10.1 MERK EN HUISSTIJL

Merk en huisstijl	
10.1.1	De Concessiehouder volgt bij het gebruik van Blauwnet, Twents, <i>RRReis</i> en/of Ervaar het OV de Brandguide met kaders voor naamgeving, huisstijl en branding

	van het desbetreffende merk. Het voeren van de bedrijfsnaam en/of logo van Concessiehouder op de voertuigen, communicatiemiddelen en/of in communicatie-uitingen is niet toegestaan, tenzij de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aannemelijk maakt dat dit noodzakelijk is.
--	---

10.2 COMMUNICATIE

Communicatiekanalen en -middelen	
10.2.1	De Concessiehouder besteedt in zijn Marketingstrategie (zie artikel 10.3.1) ten aanzien van de communicatie met Reizigers in ieder geval aandacht aan:
a.	de verschillende doelgroepen waarop hij zich richt en de wijze waarop informatieaanbod, acties, communicatiekanalen en -middelen worden afgestemd op hun situatie en behoeften;
b.	het tijdig en juist informeren van Reizigers;
c.	het informeren van Reizigers die de Nederlandse taal niet beheersen;
d.	de zichtbaarheid van de Concessiehouder naar Reizigers, ook bij Verstoringen;
e.	ontwikkelingen op het gebied van communicatie die de Concessiehouder voorziet en de wijze waarop hij hierop samen met de Concessieverlener en andere concessiehouders wil inspelen;
f.	de servicenormen die de Concessiehouder hanteert, waaronder reactietijden bij de verschillende communicatiekanalen en bij verstoringen; en
g.	de samenwerking met de andere concessiehouders en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten om Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> volgens de gewenste merkessentie, -kenmerken en -belofte in de markt te zetten.
10.2.2	De Concessiehouder zorgt, samen met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers, voor een diversiteit aan informatieaanbod en communicatiekanalen en -middelen (offline en online, interactief en niet-interactief), afgestemd op de situatie en behoeften van Reizigers. In bijlage 14 staat een overzicht met de huidige communicatiekanalen.
10.2.3	Alle communicatiekanalen en -middelen voldoen aan de huisstijl van het merk waaronder wordt gereden zoals vastgelegd in de Brandguide of zijn uitgevoerd in de huisstijl van EHOV zolang dit Platform actief is. De brandguide wordt aangevuld met richtlijnen voor communicatiemiddelen en – uitingen in de periode dat zowel bussen rijden onder het merk Twents als <i>RRReis</i> . Afwijkingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
10.2.4	De Concessiehouder zorgt, samen met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers, voor adequaat en correct gebruik van de domeinnamen voor de online communicatiekanalen (zoals website, app, social media). De Concessieverlener verzorgt de registratie van de domeinnamen. Dit betreffen zowel domeinnamen die actief worden ingezet als domeinnamen die zijn geclaimd om misbruik van het merk Blauwnet, Twents en/of <i>RRReis</i> door Derden te voorkomen (inactieve accounts) en/of vindbaarheid te verhogen (denk hierbij bijvoorbeeld aan <i>rreis.nl</i> voor potentiële bezoekers die een typefout maken). De Concessiehouder denkt actief mee over te claimen domeinnamen en anticipeert op nieuwe kanalen waar het merk <i>RRReis</i> (nog) geregistreerd dient te worden. In bijlage 14 staat een overzicht van de registratie van de huidige domeinnamen.
10.2.5	De Concessiehouder zorgt samen met andere Platformdeelnemers voor een goede vindbaarheid van de online Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> communicatiekanalen. De Concessiehouder zet hiervoor adequate en effectieve SEO- en SEA-marketing in.
10.2.6	De Concessiehouder werkt proactief mee aan evaluaties (minimaal jaarlijks) met de Concessieverlener, andere Platformdeelnemers en deelnemers aan het Platform EHOV. Het doel van de evaluaties is om de effectiviteit van de

	communicatiekanalen en –middelen te verbeteren. De Concessiehouder verwerkt zijn acties voor verbeteringen in het eerstvolgende Marketingplan.
10.2.7	De Concessiehouder mag aan Concessieverlener voorstellen doen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen onder het merk Blauwnet, Twents, <i>RRReis</i> en EHOV. De Concessieverlener toetst ieder voorstel op:
a.	de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van de Concessiehouder ten aanzien van communicatie;
b.	de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van andere Platformdeelnemers;
c.	de (gewijzigde) mogelijkheden voor Reizigers om aan informatie te komen;
d.	de reactietijd van de Concessiehouder op vragen van Reizigers onderscheiden naar de verschillende communicatiekanalen;
e.	het bereik onder verschillende groepen Reizigers (van (ouders van) kinderen tot senioren, van incidentele tot frequente Reizigers en Reizigers met een beperking). Het is aan de Concessiehouder om aan te tonen dat alle groepen Reizigers voldoende bereikt worden;
f.	wat de Concessiehouder van de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers verwacht;
g.	de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de wens van de Concessieverlener om op termijn met <i>RRReis</i> een voor Reizigers eenvoudig vindbaar, bruikbaar en goed gewaardeerd Platform communicatieplatform neer te zetten voor zij intuïtief de door hun gewenste informatie vinden en/of aangeboden krijgen; en
h.	hoe de Concessiehouder de wijziging wil bekostigen. Het uitgangspunt is dat kosten voor wijzigingen voor rekening komen van de Platformdeelnemers. In de periode dat de eindregie bij de Concessieverleners ligt, kunnen de Concessieverleners een financiële bijdrage geven mits hun budget dit toelaat en er geen wijzigingen zijn met een hogere prioriteit. Dit ter beoordeling aan de Concessieverleners.
10.2.8	De Concessiehouder stemt met Concessieverlener af hoe de voorstellen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen onder het merk Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> voor advies aan het ROCOV worden voorgelegd en hoe het advies van het ROCOV wordt verwerkt.

10.3 MARKETINGSTRATEGIE EN –PLAN

Marketingstrategie en Marketingplan	
10.3.1	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan op met een uitwerking van de Marketingstrategie uit het Ontwikkelplan uit zijn Inschrijving in concrete marketingacties voor het komende jaar, inclusief planning en verdeling van het aangeboden marketingbudget over de marketingacties. De Concessieverlener toetst de inhoud van het Marketingplan aan:
a.	de bijdrage aan de merkessentie, merkwwaarden en merkbelofte van Blauwnet, Twents en/of <i>RRReis</i> en de gewenste positionering van de verschillende productformules;
b.	de toezeggingen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft gedaan, waaronder de hoogte van het marketingbudget zoals opgenomen in de Financieel Economische Onderbouwing van zijn Inschrijving;
c.	de promotie van zowel de regionale trein, de A-, B- als C-lijnen van de bussen en de Flex/haltetaxi;
d.	de samenhang met de marketingplannen van andere Platformdeelnemers van zowel het Platform Blauwnet, <i>RRReis</i> als EHOV, en

e.	in hoeverre de Concessiehouder inspeelt op bijvoorbeeld maatschappelijke, technische en politieke ontwikkelingen.
----	---

Samenwerking met andere concessiehouders	
10.3.2	Voor de samenwerking in het Platform EHOV sluit de Concessiehouder aan bij de bestaande werkwijze. Deze werkwijze kan in overleg met de betrokken partijen wijzigen.
10.3.3	De Concessiehouder participeert in het marketingoverleg Oost waarin in ieder geval alle concessiehouders in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel alsmede de provincies, of een derde partij die de provincies vertegenwoordigt participeren. In het overleg kunnen ook aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten zitting krijgen (bijvoorbeeld de aanbieder van <i>haltetaxiRRReis</i>).
10.3.4	In het marketingoverleg Oost stemt de Concessiehouder met de andere deelnemers in ieder geval het marketingbeleid en de uitvoering hiervan af die in meerdere concessiegebieden gevoerd worden, waarbij de uitgangspunten zijn dat acties voor specifieke productformules in alle concessies geldig zijn, dezelfde productformules op eenduidige wijze gepositioneerd worden waarbij de productformules die vallen onder "Hoogwaardig OV", zoals <i>comfortRRReis</i> , Blauwnet en <i>treinRRReis</i> , als één wervend hoofdnetwerk naar voren komen.
10.3.5	De Concessiehouder stelt zich proactief en coöperatief op tijdens het marketingoverleg Oost (met de deelnemers van de verschillende Platforms) wat blijkt uit een goede onderlinge afstemming van campagnes en marketingacties, het gedogen en/of in meerdere concessies uitvoeren van marketingacties, het bedenken en realiseren van onder andere succesvolle gezamenlijke campagnes en marketingacties om het Openbaar Vervoer te promoten, het reizen in de daluren te bevorderen en de naamsbekendheid van het merk <i>RRReis</i> , Blauwnet, Twents en EHOV te verhogen (passend bij het gewenste imago) en het verkopen en promoten van abonnementen- en kaartsoorten behorend tot het Tarievenhuis Oost. De Concessiehouder innoveert met de Platformdeelnemers het aanbod aan communicatiekanalen en richt zich daarbij op het bereiken van een maximaal voordeel voor Reizigers als het gaat om de vindbaarheid en het proactief onder de aandacht brengen van informatie, de dienstverlening en acties.
10.3.6	Tijdens de implementatieperiode van deze en van andere Blauwnet en/of <i>RRReis</i> -concessies overlegt de Concessiehouder met de provincies en de nieuwe en bestaande Platformdeelnemers over de noodzaak en mogelijkheden tot afstemming en aanpassing van marketingactiviteiten en doorontwikkeling van de Platform als gevolg van toezeggingen die door hemzelf of andere nieuwe Platformdeelnemers zijn gedaan.
10.3.7	In ieder geval tot eind 2027 hebben de provincies de eindregie op (de doorontwikkeling) van de communicatiekanalen van <i>RRReis</i> en Blauwnet. Het Platform is in deze periode in beheer bij de Concessieverleners of een door de Concessieverleners aangewezen neutrale partij. Na een eventuele overdracht van deze verantwoordelijkheid zorgt de Concessiehouder samen met in ieder geval de andere concessiehouders dat de Platforms <i>RRReis</i> , Blauwnet en EHOV, alle daaraan gekoppelde communicatiekanalen en (klanten)databases door een onafhankelijke partij worden beheerd, onderhouden en doorontwikkeld. De beide Platforms draaien in een ICT-omgeving die onafhankelijk van de Concessiehouder is en de applicaties zijn voor alle concessiehouders binnen dit Platform beschikbaar. De Concessiehouder maakt voor de Platforms <i>RRReis</i> , Blauwnet, EHOV en eventueel ondersteunende platforms met de provincies en de concessiehouders van aangrenzende concessies afspraken over:
a.	de inhoud van een nieuw contract voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling;

b.	het monitoren van de kwaliteit en beschikbaarheid van de Platforms en de daarbij behorende communicatiekanalen;
c.	inrichting van de (klanten)database, verwerken en verzamelen van klantinformatie conform AVG, toegang tot de klantinformatie; en inrichting van en rechten op een dashboardfunctie, CRM, mailsystemen of een ander vorm van software voor het benaderen van (potentiële) klanten, monitoren en evalueren van marketingacties en genereren van tactische en strategische data voor het opstellen van reizigersprofielen en andere vormen van analyses (om potentiële klanten doelgericht te kunnen benaderen);
d.	de kosten(verdeling); en
e.	de partij(en) waarmee ze dit willen realiseren.
10.3.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de afspraken zoals bedoeld in artikel 10.3.7 waarborgen dat Reizigers voor hen relevante marketingacties en (reis)informatie ontvangen, dat andere concessies en Andere Mobiliteitsdiensten eenvoudig aan het Platform <i>RRReis</i> kunnen worden toegevoegd en dat communicatiekanalen en klantgegevens, met inachtneming van de AVG, overdraagbaar zijn naar een nieuwe beheerder van het Platform <i>RRReis</i> .
10.3.9	De provincies en de Concessiehouder maken samen met de andere Platformdeelnemers jaarlijks afspraken over onderhoud, beheer en (door)ontwikkeling voor het Platform Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> en de daarbij behorende communicatiekanalen en klantendatabase in het komende jaar, inclusief planning en verdeling van het budget over de verschillende onderdelen (zie ook 10.3.8).

11. 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 het tijdig, vraagt het 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.

11.1 KLANTENSERVICE EN KLACHTENAFHANDELING

<i>Klantenservice en klachtenafhandeling</i>	
11.1.1	De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen, klachten en meldingen van verloren voorwerpen.
11.1.2	De Concessiehouder vormt samen met andere Platformdeelnemers één gezicht naar Reizigers. Zij zorgen dat elke klantreactie bij de juiste deelnemer binnenkomt (bijvoorbeeld via een keuzemenu achter een centraal telefoonnummer, een gezamenlijke online FAQ-tool en gezamenlijke software die klantreacties automatisch distribueert naar de juiste partij). De Concessiehouder verwijst Reizigers die een klantreactie bij hem indienen over een onderdeel van een reis of het Platform <i>RRReis</i> dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig door naar de deelnemer die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel.
11.1.3	De klantenservice is 24/7 bereikbaar via e-mail, de website en een mobiele applicatie, en telefonisch bereikbaar vanaf een half uur voor vertrek van de eerste Rit op een dag vanaf de beginhalte tot en met een half uur na aankomst van de laatste Rit op een dag op de eindhalte. De tariefregels voor klantenservice zoals vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) zijn hierbij van toepassing. De Concessiehouder brengt bij de beller geen informatietarief in rekening; de beller betaalt alleen de gebruikelijke telefoonkosten. De Concessiehouder zorgt ervoor dat informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en duidelijke antwoorden op veel gestelde vragen 24/7 eenvoudig en snel te vinden zijn.
11.1.4	De Concessiehouder biedt individuele Reizigers en Stakeholders de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
11.1.5	De Concessiehouder maakt aan Reizigers kenbaar waar en hoe zij vragen, opmerkingen, wensen en klachten kunnen indienen en hoe en binnen welke termijn de Concessiehouder deze afhandelt.

11.1.6	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek over de dienstverlening van de Concessiehouder.
11.1.7	De Concessiehouder is aangesloten bij het OV-Loket en de onafhankelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer en voert, bij een voorgelegd geschil, de uitspraken van deze instanties uit.
11.1.8	In de beantwoording van klachten verwijst de Concessiehouder naar de mogelijkheid voor Reizigers om zich te wenden tot het OV-loket of de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of opvolgers hiervan. In de verwijzing neemt de Concessiehouder de juiste contactgegevens op van het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
11.1.9	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener ten minste twee keer per jaar via de kwartaalrapportages over de door Reizigers en Stakeholders ingebrachte vragen, opmerkingen, wensen en klachten, over zijn reactie daarop en over de resultaten hiervan.
11.1.10	De Concessiehouder werkt aan een continue verbetering van de reizigerstevredenheid over de klantenservice. In het Concessiejaarplan werkt hij de doelstellingen opgenomen in het Ontwikkelplan uit zijn Inschrijving verder uit. De Concessiehouder rapporteert de realisatie van deze doelstellingen in de kwartaalrapportages.

11.2 REIZIGERSINSPRAAK

Reizigersinspraak	
11.2.1	Reizigers worden vertegenwoordigd door de Consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Overijssel en het ROCOV Gelderland. Het ROCOV kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de Concessiehouder over ieder geval de in de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000 genoemde onderwerpen (zie ook artikel 2.2.10).
11.2.2	De Concessieverlener stimuleert de Concessiehouder om naast de advisering door het ROCOV Reizigers op andere wijze(n) te betrekken bij het ontwikkelen van strategieën ten aanzien van aspecten als uitvoeringskwaliteit, Dienstregeling, Tarieven, Reisproducten en Productdragers, toegankelijkheid, informatieverstrekking en klantvriendelijkheid. De Concessiehouder beschrijft in zijn voorstel 'Afstemming uitvoeringskwaliteit en dienstverlening op de kwaliteitseisen van Reizigers' dat onderdeel is van zijn Inschrijving de opzet en inhoud van deze vorm(en) van reizigersbetrokkenheid.

12. Sociale Veiligheid

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

De Concessieverlener eist dat de Concessiehouder een bepaald aantal toezichthoudend personeel met de juiste bevoegdheden inzet om de sociale veiligheid te borgen. De Concessiehouder bepaalt in samenwerking met de andere Stakeholders waar en op welke momenten deze toezichthouders het best worden ingezet. Dit gebeurt bijvoorbeeld op basis van informatie over eerdere incidenten of Zwartrijden. De aanwezigheid van toezichthoudend personeel op de Trein verhoogt het serviceniveau in de Trein, omdat Reizigers de mogelijkheid hebben om bij vragen/problemen iemand te kunnen aanspreken. Daarnaast controleren deze medewerkers de Vervoerbewijzen, waarmee Zwartrijden in de Treinen zoveel mogelijk wordt voorkomen. Dit personeel kan ook een rol vervullen als het gaat om het waarborgen van het veiligheidsgevoel van Reizigers en Personeel in de Trein, bijvoorbeeld door Reizigers die zich niet aan huisregels houden aan te spreken of te verbaliseren.

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

12.1 ALGEMEEN

Algemeen	
12.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid in de Voertuigen; de Wegbeheerder voor de veiligheid op de Haltes. Voor de Sociale Veiligheid op de Stations zijn de gemeenten en ProRail primair verantwoordelijk. Daarnaast zijn gemeenten en politie verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid in de openbare ruimte. De Concessiehouder denkt en werkt proactief mee om de Sociale Veiligheid op de Stations in stand te houden en te verbeteren. De Concessiehouder is tijdens Evenementen verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid op de Stations.
12.1.2	De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers en Personeel, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
12.1.3	De Concessiehouder conformeert zich aan afspraken zoals vastgelegd in het 'Convenant sociale veiligheid openbaar vervoer Oost-Nederland' inclusief addendum en het 'Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' of diens opvolger(s).
12.1.4	De Concessiehouder confirmeert zich aan het op dat moment vigerende beleidskader sociale veiligheid van de Concessieverlener en de afspraken en doelstellingen die hierin zijn opgenomen. Het huidige beleidskader sociale veiligheid is het Meerjarenplan Sociale Veiligheid OV-Oost 2019 – 2023.
12.1.5	De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders aan de verdere verbetering van de veiligheidsbeleving van Reizigers.

12.2 SAMENWERKING

Samenwerking

12.2.1	De Concessiehouder overlegt met de Wegbeheerders, ProRail en andere Stakeholders, zoals onderwijsinstellingen en toezichthouders / beheerorganisaties op bedrijventerreinen hoe de veiligheid op Haltes en Stations waar nodig kan worden verbeterd.
12.2.2	De Concessiehouder neemt deel aan de overleggen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, zoals benoemd in het Jaarplan Sociale Veiligheid. ⁸ De Concessiehouder neemt ten minste vanaf één jaar voor de start van de Concessie of, wanneer dit korter is, vanaf het moment van gunning van de Concessie, deel aan deze overleggen.
12.2.3	Namens de Concessiehouder stelt de coördinator Sociale Veiligheid (zie ook artikel 12.5.1) samen met de coördinatoren Sociale Veiligheid van de provincies en andere concessiehouders jaarlijks het Jaarplan Sociale Veiligheid op. Op nader te bepalen momenten stellen zij een eventueel opvolgend Meerjarenplan Sociale Veiligheid op.
12.2.4	De Concessiehouder evalueert maatregelen, projecten en nieuw beleid in het Jaarplan Sociale Veiligheid.

12.3 STRATEGIE EN ORGANISATIE SOCIALE VEILIGHEID

<i>Strategie en organisatie Sociale Veiligheid</i>	
12.3.1	De Concessiehouder biedt voor 1 juni 2023 voor de Concessie zijn strategie ten aanzien van Sociale Veiligheid ter toetsing aan de Concessieverlener aan, waarbij hij in ieder geval aandacht besteedt aan:
a.	de aanpak van Sociale Veiligheid en welke kansen en ontwikkelingen de Concessiehouder voorziet;
b.	de wijze waarop de Concessiehouder de aandacht voor Sociale Veiligheid inbedt in zijn organisatie;
c.	bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden van de coördinator Sociale Veiligheid namens de Concessiehouder;
d.	de samenwerking met andere bij de waarborging van de Sociale Veiligheid betrokken partijen en de bijdrage die de Concessiehouder zal leveren.

12.4 INCIDENTENREGISTRATIE

<i>Incidentenregistratie</i>	
12.4.1	De Concessiehouder ordent en registreert de incidenten correct en compleet volgens de landelijk afgesproken ABC-systematiek of diens opvolger(s) en eventuele regionale afspraken hierover.
12.4.2	De Concessiehouder levert correct, compleet en op tijd gegevens over incidenten aan de database Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer data analyse (SVOVda) of diens opvolger(s).

12.5 PERSONEEL BETREFFENDE SOCIALE VEILIGHEID

⁸ De meest actuele versies van het Meerjarenplan Sociale Veiligheid en Jaarplan Sociale Veiligheid vormen het vertrekpunt voor de Concessie.

<i>Personeel betreffende Sociale Veiligheid</i>	
12.5.1	De Concessiehouder beschikt over een coördinator Sociale Veiligheid die gekwalificeerd, beschikbaar en aanspreekbaar is in de samenwerking met de andere concessiehouders, de Concessieverlener, de twee andere provincies, politie en andere Stakeholders en mandaat heeft om namens de Concessiehouder afspraken te maken.
12.5.2	De Concessiehouder zet ten minste 10 fte aan toezichthouders in de Concessie in. Deze toezichthouders zijn in dienst bij de Concessiehouder. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle toezichthouders BOA-bevoegd zijn en maakt in dat kader afspraken met de huidige concessiehouder over een soepele overgang van en te verwachten mutaties in het BOA-bevoegde personeel dat naar de Concessie overgaat, met als besprekpunten het eventueel verlopen van BOA-bevoegdheden en nog te volgen opleidingen.
12.5.3	De Concessiehouder stelt op projectbasis BOA-bevoegde toezichthouders beschikbaar ten behoeve van inzet op de treindienst Enschede – Gronau en stemt deze inzet af met de Concessieverlener en de concessiehouder van die treindienst.
12.5.4	De Concessiehouder mag met andere Stakeholders samenwerken in bijzondere situaties, bijvoorbeeld bij veel ziekteverzuim of grote Evenementen, om tijdelijk andere of extra toezichthouders in te schakelen. De Concessiehouder bepaalt per situatie of deze toezichthouders BOA-bevoegd dienen te zijn en stemt dit af met de Concessieverlener, andere concessiehouders en politie.
12.5.5	De Concessiehouder verleent medewerking aan de Personeelsmonitor of andere onderzoeken naar het veiligheidsgevoel van het Personeel en spant zich in voor een grote respons van het Personeel.
12.5.6	De Concessiehouder laat haar toezichthoudend personeel (al dan niet BOA-bevoegd) deelnemen aan gezamenlijke trainingen, bijvoorbeeld over houding en gedrag en de-escalerend optreden.
12.5.7	De toezichthouders zijn betrokken en klantvriendelijk en werken volgens de zes pijlers van 'Hostmanship' zoals genoemd in artikel 9.2.1.
12.5.8	De toezichthouders zijn getraind in het verrichten van levensreddende handelingen en in het gebruik van AED's.

12.6 CAMERATOEZICHT

<i>Cameratoezicht</i>	
12.6.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht in de Voertuigen en beschikt over een protocol cameratoezicht.
12.6.2	De Voertuigen zijn voorzien van werkende camera's die het interieur van het gehele Voertuig en de instapzone direct buiten het Voertuig 'afdekken' en geluid opnemen.
12.6.3	De Treinen, Bussen en Auto's zijn voorzien van frontcamera's. Bussen en Auto's zijn tevens voorzien van camera's achter op het Voertuig die continu registreren, maar ook als achteruitrijcamera kunnen worden gebruikt.

12.6.4	De kwaliteit van de beeld- en geluidopnamen maakt persoonsherkenning mogelijk en voldoet aan de eisen die de politie stelt. ⁹
12.6.5	De Concessiehouder volgt bij vervanging van camerasystemen de nieuwste richtlijnen.
12.6.6	De Concessiehouder stelt de beeld- en geluidopnames op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders.

12.7 CALAMITEITEN EN TERRORISMEBESTRIJDING

<i>Calamiteiten en terrorismebestrijding</i>	
12.7.1	De Concessiehouder maakt afspraken over terrorismebestrijding met de Concessieverlener en andere concessiehouders die in de drie provincies actief zijn, tenzij op landelijk niveau al afspraken zijn gemaakt, en neemt deze afspraken op in een Calamiteitenplan. Het Calamiteitenplan is een bijlage bij het Jaarplan Sociale Veiligheid.
12.7.2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het rijdend Personeel op de hoogte is van ontruimingsmaatregelen die gelden voor de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur in het Concessiegebied, waaronder de Stations.
12.7.3	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 Bussen omvatten.
12.7.4	De Concessiehouder maakt in het Calamiteitenplan onderscheid tussen preventieve maatregelen die hij te allen tijde zal treffen en aanvullende maatregelen die hij zal treffen indien daadwerkelijk sprake is van een Calamiteit of terrorismedreiging. Tevens geeft de Concessiehouder in het Calamiteitenplan aan welke maatregelen hij zal nemen wanneer zich, al dan niet als gevolg van doelbewuste acties van Derden, incidenten of ongevallen voordoen. Het Calamiteitenplan omvat in ieder geval een risicoanalyse voor de infrastructuur waarvan de Concessiehouder gebruik maakt, een inventarisatie van locaties in het Concessiegebied inclusief Uitlopers waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden, en samenwerking met andere bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen.

⁹ Op dit moment zijn de meest recente kaders van 'excellent cameratoezicht' (<https://hetccv.nl/onderwerpen/cameratoezicht/excellent-cameratoezicht/>) van toepassing.

13. 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:

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

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

13.1 BESCHIKBAAR STELLEN EN VERSTREKKEN VAN GEGEVENS

<i>Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens</i>	
13.1.1	De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden beschikbaar. De standaarden van de Concessieverlener prevaleren boven landelijke standaarden.
13.1.2	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
13.1.3	De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving in de vorm van open data om niet beschikbaar stellen van gegevens voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders (zie ook artikelen 13.1.22 t/m 13.1.24).
13.1.4	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
13.1.5	De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

<i>Gegevenslevering aan NDOV</i>	
13.1.6	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens met betrekking tot de planning en uitvoering van de Dienstregeling, waaronder Rituitval, rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s). ¹⁰
13.1.7	De Concessiehouder hanteert bij de levering van deze gegevens de unieke haltenummers zoals opgenomen in het NDOV Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s). De Concessiehouder hanteert ook een logische nummering van Ritten waaruit onomstotelijk de rijrichting (oneven / even), ritvolgorde en dag of

¹⁰ te vinden op: <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

	het dagtype valt af te leiden, zodat de Concessieverlener bijvoorbeeld eenvoudig uitsneden kan maken op uurblok- of lijnniveau.
13.1.8	De Concessiehouder zorgt voor een sluitende ritregistratie, waarin in ieder geval de in de Geldende Dienstregeling opgenomen en werkelijke vertrek- en aankomsttijden vanaf de Tijdenhaltes en de Rituitval zijn vastgelegd.
13.1.9	De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.
13.1.10	Als de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken, (andere) data beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze data om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.

<i>Gegevenslevering aan de Concessieverlener</i>	
13.1.11	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 op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie;
b.	de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende of inliggende concessie.
13.1.12	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener veelal maandelijks dan wel bij (tussentijdse) wijzigingen van de Dienstregeling in ieder geval alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' of diens opvolger(s). Voor het leveren van gegevens aan de Concessieverlener zijn de definities uit het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' of diens opvolger(s) leidend indien en voor zover zij afwijken van de definities in de Begrippenlijst.
13.1.13	De Concessieverlener gaat ervan uit dat voor de start van de Concessie een opvolger van het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' beschikbaar zal zijn die in ieder geval ook voorschriften zal bevatten voor het leveren van gegevens over energieverbruik en gebruikte brandstoftypen. Mocht dit niet het geval zijn dan levert de Concessiehouder in ieder geval maandelijks aan de Concessieverlener informatie over het voertuigenergieverbruik en, in geval van Zero-Emissie Voertuigen, de geleverde elektriciteit/waterstof per laadlocatie inclusief de energiebron blijkend uit garanties van oorsprong. Voor voertuigenergieverbruik is dit: per type Voertuig het aantal gereden Dienstregelinguren en dienstregelingkilometers en de verbruikte brandstof / elektriciteit met de daarbij behorende eenheid.
13.1.14	De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens uit het gebruik van de OV-Chipkaart in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. De Concessiehouder spant zich daarnaast maximaal in om de uit het gebruik van de OV-chipkaart voortvloeiende gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.

13.1.15	Als de Concessiehouder gebruik maakt of gaat maken van een andere Productdrager dan de OV-Chipkaart en/of van een andere betaalmethode, dan levert de Concessiehouder vergelijkbare onbewerkte gegevens als bedoeld in artikel 13.1.14 voortkomend uit het gebruik van deze Productdrager en/of betaalmethode in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener.
13.1.16	De Concessiehouder levert gegevens over het aantal in- en uitstappers, ongeacht gebruikte Productdrager, voor alle Haltes per Rit per richting, inclusief de bezettingen na vertrek van iedere Halte. Uit de gegevens blijkt duidelijk met welk Reisproduct is gereisd en is per Reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden.
13.1.17	De Concessiehouder stelt de gegevens over de uitvoering, kwaliteit en gebruik van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie door middel van een actueel online dashboard met analyse- en exportfunctie (op halte- en ritniveau) conform door de Concessieverlener, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder vastgestelde standaarden en lay-out aan de Concessieverlener beschikbaar. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat:
a.	de Concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren;
b.	de gegevens en rapportages tijdens de Concessie beschikbaar zijn voor de Concessieverlener; en
c.	alle gegevens en rapportages na afloop van de Concessie worden overgedragen aan de Concessieverlener.
13.1.18	De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de start van de Concessie naar tevredenheid van de Concessieverlener aan dat hij de gegevens kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out en dat het online dashboard genoemd in artikel 13.1.17 naar tevredenheid van de Concessieverlener functioneert. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat informatie op lijnniveau niet aan kwaliteit inboet bij het hanteren van virtuele haltes op provinciegrenzen wanneer die bijvoorbeeld nodig zijn voor subsidieverlening en verantwoording per Concessieverlener.
13.1.19	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.
13.1.20	De Concessiehouder levert, voor zover de Concessieverlener daar niet zelf over beschikt, op verzoek operationele, tactische en strategische gegevens vanuit bijvoorbeeld de klantendatabase van het Platform <i>RRReis</i> zoals: i. bij de evaluatie van marketing- of communicatieacties, ii. ter onderbouwing van (markt)onderzoek, iii. om inzicht te geven in klantprofielen. Ook stelt de Concessiehouder gegevens beschikbaar over het bezoek aan het Platform <i>RRReis</i> (bijvoorbeeld aantal unieke gebruikers, surfgedrag). Na afloop van de Concessie levert de Concessiehouder deze informatie aan de opvolgende concessiehouder.
13.1.21	De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn gegevens over het gebruik van de Laadinfrastructuur, voor zover hij hier gebruik van maakt. Uit deze gegevens blijkt duidelijk hoeveel elektriciteit wanneer aan welk laadpunt is afgegeven en hoeveel elektriciteit wanneer van welk inkoopstation is afgenomen. De Concessieverlener is bevoegd deze informatie te delen met de netbeheerders

	om te zorgen voor optimale benutting van de netaansluitingen en te waken voor overbelasting van het net.
13.1.22	De Concessiehouder committeert zich aan en implementeert voorafgaand en tijdens de Concessie de meest recente landelijke afspraken om te komen tot een MaaS-waardige concessie en goede samenwerking met MaaS-dienstverleners. ¹¹ De Concessiehouder verstrekt gegevens aan MaaS-dienstverleners conform de meest recente binnen NOVB en/of DOVA vastgestelde richtlijnen.
13.1.23	De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, van in ieder geval een door de Concessieverlener vastgesteld referentieaanbod. Dit referentieaanbod omvat bij de start van de Concessie in ieder geval: het reizen tegen voltarief, een mogelijkheid om in de daluren met korting te reizen en een mogelijkheid om met korting meerdere reizen of reiskilometers te kopen. De verkoopvoorwaarden die de Concessiehouder daarbij stelt aan MaaS-dienstverleners zijn (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3) concurrerend. De Concessieverlener kan dit referentieaanbod gedurende de Concessieperiode jaarlijks aanpassen en voor advies aan het ROCOV' voorleggen.
13.1.24	Indien de Concessiehouder optreedt als MaaS-dienstverlener en in die hoedanigheid multimodale (keten)reizen aanbiedt aan Reizigers, verwijst hij Reizigers die klachten bij hem indienen over een onderdeel van een door hem gedistribueerde ketenreis dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig door naar de derde die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van de ketenreizen.

Meewerken aan audits en externe onderzoeken

13.1.25	De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles van geleverde gegevens (door Derden), door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie.
13.1.26	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.
13.1.27	De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de OV-kantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer.
13.1.28	Op verzoek van de Concessieverlener voert de Concessiehouder representatieve tellingen van het aantal Reizigers tijdens een Rit uit. De Concessiehouder stelt de resultaten van deze tellingen binnen twee weken na afloop van de telperiode aan de Concessieverlener beschikbaar.
13.1.29	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer Derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.

¹¹ De meest recente versie van de landelijke MaaS-waardige bestekseisen staan vermeld op de website van Kennisplatform CROW: [Bibliotheek Verkeer en Vervoer - CROW](#).

13.2 OPENBAARHEID EN BESCHERMING VAN (PERSOONS)GEGEVENS

<i>Opslag en beveiliging van persoonsgegevens</i>	
13.2.1	De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
13.2.2	De Concessiehouder garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder beschikt hiertoe over en handelt conform een normenkader voor informatiebeveiliging.
13.2.3	De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de Concessieverlener bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 t/m 36 van de AVG.
13.2.4	De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
13.2.5	Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverlener onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
13.2.6	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.
13.2.7	De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
13.2.8	Voor elke applicatie die gekoppeld is aan de database met persoonsgegevens binnen het Platform <i>RRReis</i> zorgt de Concessiehouder dat door middel van audit trail wordt bijgehouden door wie, welke actie wordt uitgevoerd. Naast het vastleggen van wie de wijzigingen op de database uitvoert, houdt de Concessiehouder ook bij wie, wanneer, welke data en/of selecties bekijkt en/of hiervan een export maakt.

<i>Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens</i>	
13.2.9	Als de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener overtuigend aantoont dat verstrekking van bepaalde gegevens op grond van de AVG niet is toegestaan, is de Concessiehouder niet gehouden de desbetreffende gegevens aan de Concessieverlener of Derden te verstrekken.
13.2.10	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. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.
13.2.11	De Concessiehouder voegt zich naar afspraken die landelijk zijn en worden gemaakt over het leveren van gegevensbestanden en informatie, conform (bijzondere) wettelijke bepalingen inzake privacy. Deze afspraken betreffen onder meer gegevensbestanden en informatie over reizigersaantallen, verplaatsingen, reizigerskilometers, klachten en incidenten.
13.2.12	Indien en voor zover gegevensbestanden die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en eventuele Derden beschikbaar stelt persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen die de AVG en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom AVG thema's vast in een verwerkersovereenkomst. Ook bij het leveren van gegevens is artikel 13.2.7 van toepassing.

13.3 RELATIE CONCESSIEHOUDER EN CONCESSIEVERLENER

Overleggen	
13.3.1	De Concessieverlener onderscheidt de volgende overleggen met de Concessiehouder:
a.	Implementatieoverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het Implementatieplan dat beoogt dat hij op 10 december 2023 zonder problemen met de uitvoering van de Concessie kan starten. Het eerste implementatieoverleg vindt binnen twee weken plaats na gunning van de Concessie. De Concessiehouder overlegt vanaf de start van de implementatie ook met gemeenten en andere Wegbeheerders onder andere over de te realiseren (laad)infrastructuur zodat deze op tijd beschikbaar is voor een probleemloze start van de concessie.
b.	Beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener ten minste na afloop van ieder kwartaal informeert over de uitvoering van de Concessie. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • de uitvoering van het lopende Concessiejaarplan, Vervoerplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen; • ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van uitvoeringskwaliteit, gebruik en Reizigersopbrengsten, aan de hand van kwartaalrapportages; • eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering; • afstemming en samenwerking met Stakeholders; • het Vervoerplan, het Tarievenplan en het Concessiejaarplan voor het komende Dienstregelingjaar/kalenderjaar. Het eerste beheeroverleg vindt binnen één maand na start van de Concessie plaats. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren.

c.	Sociale veiligheidsoverleg (zie artikel 12.2.2). De Concessiehouder neemt ten minste vanaf één jaar voor de start van de Concessie of, wanneer dit korter is, direct na gunning van de Concessie, deel aan het sociale veiligheidsoverleg;
d.	Tarievenoverleg Oost (zie artikel 8.3.8). De Concessiehouder neemt direct na gunning van de Concessie deel aan het Tarievenoverleg Oost;
e.	Marketingoverleg (zie artikel 10.3.4). Het eerste marketingoverleg vindt plaats direct na gunning van de Concessie.
13.3.2	In aanvulling op het bepaalde in artikel 13.3.1 kan de Concessieverlener in het kader van de uitvoering van projecten een apart projectoverleg instellen, in welk geval de Concessiehouder actief aan het betreffende overleg deelneemt.
13.3.3	Op verzoek van de Concessieverlener neemt de Concessiehouder actief deel aan overleggen met het ROCOV, Wegbeheerders, initiatiefnemers van Andere Mobiliteitsdiensten en andere Stakeholders en aan samenwerkingsverbanden tussen de Concessieverlener en kenniscentra en/of onderwijsinstellingen.
13.3.4	De Concessiehouder vaardigt naar de in artikel 13.3.1 en 13.3.3 genoemde overleggen gekwalificeerde vertegenwoordigers af die gemachtigd zijn om namens hem afspraken te maken en toezeggingen te doen.

Monitoren	
13.3.5	De Concessiehouder stelt vier keer per jaar een kwartaalrapportage op die aansluit op de opbouw van het Concessiejaarplan en waarin hij ten minste de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en (marketingacties) en de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie beschrijft en duidt.
13.3.6	De Concessiehouder besteedt in de kwartaalrapportages in ieder geval aandacht aan de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Trein en Bus/Auto en Lijnen (het detailniveau van de rapportage wordt in de implementatiefase van de Concessie afgestemd):
a.	Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2;
b.	ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelingen die gereden worden met Zero-Emissievoertuigen;
c.	Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.3;
d.	Reizigerstevredenheid: de Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de OV-kantenbarometer of diens opvolger(s). Hij streeft er daarbij naar om de klantwaardering minimaal gelijk te laten blijven en bij voorkeur te laten verbeteren ten opzichte van de klantwaardering volgens de OV-kantenbarometer 2019. 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 van de Concessie door de Concessieverlener zal worden aangegeven;
g.	Aantallen klachten en aantallen incidenten.

h.	Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mysterie guests in opdracht van de Concessieverlener als bedoeld in artikel 13.3.9.
i.	De Concessiehouder levert bij de kwartaalrapportage over het eerste of uiterlijk het tweede kwartaal als bijlage zijn rapportage over SROI (zie artikel 9.3.8) en als bijlage bij de eerste kwartaalrapportage de duurzaamheidsrapportage (zie artikel 13.3.10) aan.
13.3.7	Het rapporteren over de ontwikkelingen in de in artikel 13.3.6 genoemde KPI's geldt onverminderd wanneer de Concessiehouder Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aanbiedt.
13.3.8	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.
13.3.9	De Concessieverlener monitort ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.
13.3.10	De Concessiehouder levert als bijlage bij de kwartaalrapportage over het eerste kwartaal nadat de Concessie wordt uitgevoerd met Zero-emissiematerieel (zie artikel 13.3.5.i) een duurzaamheidsrapportage. In deze rapportage beschrijft en duidt hij ten minste de volgende elementen (voor zover op dat moment relevant):
a.	herkomst in bron en locatie van de elektriciteit/waterstof die geleverd is aan de Laadinfrastructuur;
b.	hoeveelheid Hernieuwbare Brandstofeenheden die verkregen zijn tijdens de uitvoering van de Concessie;
c.	de maatregelen en de resultaten daarvan op het gebied van circulariteit;
d.	de maatregelen en de resultaten daarvan op het gebied van de CO2 prestatieladder.
13.3.11	Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Financiële bepalingen.
13.3.12	Ingeval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing.

Bijlagen bij Ontwerp Programma van Eisen

Bijlage 1: Uitlopers

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de lijnen die deels buiten het Concessiegebied rijden. (die dus starten en/of eindigen buiten de Concessie Twente-ZHO)

Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Concessieverlener
Lijn 73 en 74	De Lijnen 73 Enschede – Doetinchem en 74 Enschede – Winterswijk behoren op het traject Enschede – Haaksbergen busstation v.v. tot de Concessie Twente-ZHO. De lijnen 73 en 74 dienen, ondanks de bestuurlijke knip te Eppenzolder, als rechtstreekse verbinding aangeboden te worden. De Concessiehouder dient hiervoor (na gunning) met de concessiehouder Achterhoek / Rivierenland (thans Arriva) een gezamenlijk exploitatieplan te maken, waarbij de Lijnen 73 en 74 uitgevoerd worden in de huisstijl van de concessiehouder Achterhoek / Rivierenland (het is de Concessiehouder toegestaan om met tijdelijk ander Materieel in te zetten op deze lijnen indien er onderhoud of herstel nodig is van het Materieel in de Achterhoek/Rivierenland huisstijl).	Overijssel/Gelderland
Lijn 53	Hengelo – Haaksbergen – Eibergen De Ritten tussen busstation Haaksbergen en Eibergen worden bekostigd door de provincie Gelderland.	Gelderland
Lijn 62	Borculo - Denekamp	Gelderland
Lijn 66	Neede – Almelo - Oldenzaal	Gelderland
Lijn 80	Hardenberg - Westerhaar	Overijssel
Lijn 81	Ommen – Westerhaar - Almelo	Overijssel
Lijn 95	Almelo – Rijssen – Goor - Borculo	Gelderland
Lijn 513	Buurtbus Nijverdal - Raalte	Overijssel

Bijlage 2: Te gedogen Lijnen

38 Bürgerbus Nordhorn - Denekamp
53 Eibergen - Haaksbergen
RB61 Trein Bielefeld - Hengelo
73 Winterswijk - Enschede
74 Doetinchem - Enschede
De Lijnen 73 Enschede – Doetinchem en 74 Enschede – Winterswijk behoren op het traject Enschede – Haaksbergen busstation v.v. tot de Concessie Twente-ZHO. De lijnen 73 en 74 dienen, ondanks de bestuurlijke knip te Haaksbergen busstation, als rechtstreekse verbinding aangeboden te worden. De Concessiehouder dient hiervoor (na gunning) met de concessiehouder Achterhoek / Rivierenland (thans Arriva) een gezamenlijk exploitatieplan te maken, waarbij de Lijnen 73 en 74 uitgevoerd worden in de huisstijl van de concessiehouder Achterhoek / Rivierenland (het is de Concessiehouder toegestaan om met tijdelijk ander Materieel in te zetten op deze lijnen indien er onderhoud of herstel nodig is van het Materieel in de Achterhoek/Rivierenland huisstijl).
T88 Rufbus Enschede - Alstätte
199 Buurtbus Eibergen - Haaksbergen
470 Varsseveld - Haaksbergen
660 Deventer - Holten
Flixbus – Enschede-Hengelo-Groningen

Bijlage 3: Plancyclus

SCHEMATISCH OVERZICHT

PM

Bijlage 4: Lijnen Concessie Twente-ZHO

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de Lijnen die tot de Concessie behoren, inclusief aanduiding van de lijncategorie waartoe zij behoren en eventuele uitzonderingen.

Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Categorie	Opmerking
RS24	Zutphen – Hengelo - Oldenzaal		
1	Enschede, Wesselerbrink - UT	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
2	Enschede, Helmerhoek - Deppenbroek	A (zuid) B (noord)	Centraal – Helmerhoek: categorie A Centraal – Deppenbroek: B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat.
3	Enschede - Glanerbrug	A	
4	Enschede, Stroinkslanden – Centraal	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
5	Enschede, 't Zwering – Centraal	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
6	Enschede, Centraal - Stokhorst	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
7	Enschede, Centraal - Marssteden	C	Ontwikkelruimte
8	Hengelo Noord-Enschede Zuid	C	Ontwikkelruimte
9	Hengelo - Enschede	A	
10	Hengelo, Station – Twentekanaal Zuid	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
11	Hengelo, Station – Hasseler Es	A	Frequentie in vervoerplan 2022 geldt als minimumfrequentie.
12	Hengelo, Gezondheidspark - Groot Driene	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat.
13	Hengelo, Station - Hasseler Es	A	Frequentie in vervoerplan 2022 geldt als minimumfrequentie.
21	Almelo, Station - Windmolenbroek	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
22	Almelo, Station - Windmolenbroek	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
23	Almelo, Station - Schelfhorst	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
24	Almelo, Station - Schelfhorst	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
26	Almelo, Station - Ziekenhuis	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
51	Almelo - Hengelo	B	Ontwikkelruimte. Bediening HOV-traject Hengelo Centraal – Campus West verplicht.
53	Hengelo – Haaksbergen - Eibergen	B	B lijn met ontwikkelruimte.

59	Tubbergen - Hengelo	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
60	Enschede - Oldenzaal	B	De frequenties uit het vervoerplan 2022 gelden als minimum. Haaksbergen – Enschede mag gecombineerd worden met lijn 62.
61	Overdinkel - Enschede	B	B lijn met ontwikkelruimte (splitsen en combinatie 61/64 bij Overdinkel)
62	Borculo - Denekamp	A	De frequenties in het vervoerplan 2022 gelden als minimum. Mag gecombineerd worden met lijn 60.
64	Overdinkel - Almelo	B	B lijn met ontwikkelruimte (splitsen en combinatie 61/64 bij Overdinkel)
264	Denenkamp - Almelo (rechtstreeks)	C	C lijn met beperkte ontwikkelruimte, functie moet blijven bestaan
66	Neede - Oldenzaal	B	B lijn met ontwikkelruimte. Tussen Neede en Delden en op zon- en feestdagen gelden de frequenties in het vervoerplan 2022 als minimumfrequentie.
73	Enschede - Doetinchem	A	Frequentie in vervoerplan 2022 geldt als minimum. Afwijkende vakantieperiode is toegestaan.
74	Enschede - Winterswijk	A	Frequentie in vervoerplan 2022 geldt als minimum. Afwijkende vakantieperiode is toegestaan.
80	Hardenberg - Westerhaar	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat. Frequentie in vervoerplan 2022 geldt als minimum.
81	Ommen - Westerhaar	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat
83	Vriezenveen - Almelo	C	
95	Almelo - Borculo	B	Op het trajectdeel Rijssen - Wierden - Almelo geldt ontwikkelruimte i.v.m. paralleliteit aan het spoor. In de spits geldt een minimumfrequentie van 1x per uur.
96	Rijssen – Nijverdal	C	Ontwikkeling nodig gebied rondom Nijverdal station (inclusief Hellendoorn en diverse buurtbussen). In de spits geldt een minimumfrequentie van 1x per uur.
97	Holten - Haaksbergen	B	B lijn met ontwikkelruimte waarbij vertrek en bestemming vast staat. In de spits geldt een minimumfrequentie van 1x per uur.
680	Den Ham - Hardenberg	C	
681	Den Ham - Almelo	C	
625	Almelo CS - Aalderinkshoek		

Bijlage 5: Buurtbuslijnen

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de Buurtbuslijnen die tot de Concessie behoren.

Lijn-nummer	Plaats / Herkomst-bestemming
505	Hogeland
506	Boekelo
508	Enschede zuid
513	Nijverdal- Raalte
525	Almelo- Aalderinkshoek
530/531/532	Borne (dit is 1 bus die 3 rondjes rijdt)
531	Borne
532	Borne
591	Tubbergen- Bruinehaar
592	Weerselo- Borne
593	Oldenzaal- de Lutte
594	Den Ham- Nijverdal
595	Haaksbergen- Buurse
596	Ootmarsum- Denekamp
597	Nijverdal- Hellendoorn
599	Rossum- Ootmarsum
Twentsflex	Rijssen - Holten

Bijlage 6: Scholierenlijnen

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de scholierenlijnen die tot de Concessie behoren.

Lijn-nummer	Herkomst-bestemming
625	Almelo CS - Aalderinkshoek
681	Den Ham – Almelo CS

Bijlage 7: Social Return on Investment

PM

Bijlage 9: Procedure Vervoerplan

Voorafgaand kan de Concessieverlener kaders / aandachtspunten meegeven voor het Vervoerplan (bijv. gewijzigd beleid, financiële taakstelling, politieke wensen). De redenen voor wijzigingen in het vervoerkundig aanbod kunnen verschillend zijn, bijvoorbeeld:

- verandering in de verwachte Reizigersopbrengsten zoals bedoeld in artikel 8 van de Financiële bepalingen;
- wensen van Stakeholders (gemeenten, Concessieverlener, ROCOV's, onderwijsinstellingen etc.);
- optimaliseren van de Dienstregeling en / of verbetering van Aansluitingen.

De Concessiehouder geeft in het Ontwikkelplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving aan welke organisatie hij voor ogen heeft om de doorontwikkeling van de Concessie te ondersteunen. Deze werkwijze kan ook benut worden om het Vervoerplan te agenderen. Dit stemt hij af met de Concessieverlener.

De procedure is volgtijdelijk en heeft een relatie met de omvang van de wijzigingen. Bij grote wijzigingen (nieuwe Lijnen, opheffen van Lijnen, ingrijpende aanpassingen in de Dienstregeling) dienen alle stappen te worden doorlopen (bij kleine wijzigingen (rit erbij/eraf, minuut eerder/later) is een kortere procedure mogelijk.

Het concept-Vervoerplan mag geen verrassingen hebben voor de betreffende gemeenten en Concessieverlener als het in procedure wordt gebracht. De Concessiehouder stemt daarom vervoerkundige wensen van Stakeholders voor uitwerking in het concept-Vervoerplan eerst af met de Concessieverlener.

1. EERSTE PRESENTATIE AAN DE CONCESSIEVERLENER

De Concessiehouder geeft een toelichting op hoofdlijnen:

- wat zijn de doelen van het Vervoerplan (relatie met het Concessiejaarplan);
- welke aanpassingen/wijzigingen stelt de Concessiehouder voor;
- hoe hij Stakeholders (m.n. de gemeenten Enschede, Hengelo en Almelo, andere gemeenten, aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, concessiehouders van aangrenzende concessies) betrokken of gaat hij betrekken:

De Concessieverlener kan een ambtelijke reactie geven.

2. VOOROVERLEG

Bij grote wijzigingen is er een ambtelijk vooroverleg met (een deel van) de gemeenten en eventueel een eerste presentatie/vooroverleg in het ROCOV. De Concessiehouder betreft alle gemeenten in ieder geval ambtelijk en de gemeenten Enschede, Hengelo en Almelo ook bestuurlijk (zie artikel 2.2.5) bij het Vervoerplan. De Concessiehouder stemt met de Concessieverlener af wat hiervoor het beste moment is en wie met deze gemeenten in gesprek gaan.

3. ADVISERING DOOR ROCOV

Het concept-Vervoerplan moet x weken voorafgaand aan de ROCOV-vergadering worden ingediend en ROCOV heeft x weken om advies te geven¹².

4. AANLEVEREN CONCEPT-VERVOERPLAN AAN CONCESSIEVERLENER

De Concessiehouder dient het vervoerplan in bij de Concessieverlener voorzien van het advies van het ROCOV en een toelichting op de wijze waarop hij met dit advies is omgegaan in het Vervoerplan.

5. ADVIESTRAJECT CONCESSIEVERLENER

De Concessieverlener legt het concept-Vervoerplan ter advisering voor aan het portefeuilleoverleg, ambtelijke vervoerberaad, bestuurlijk vervoerberaad en ter vaststelling aan Gedeputeerde Staten. Bij geringe wijzigingen is een kortere procedure mogelijk.

TOT SLOT

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

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

¹² Zie de ROCOV-reglementen voor de exacte termijnen.

Bijlage 10: Overzicht OV-knooppunten

Enschede, Centraal	Lochem, Station (RS24)
Enschede, Van Heekplein	Zutphen, Station (RS24)
Haaksbergen, Busstation	Holten, Station
Oldenzaal, Station	Rijssen, Station
Hengelo, Station	Nijverdal, Station
Almelo, Centraal	Borne, Station
Almelo, Centrumplein	Denekamp, Onder de Linden
Delden, Station	Westerhaar, Busstation
Goor, Station	

PM

[illegible]

Bijlage 12: Ontwikkelruimte op A-lijnen

PM

Bijlage 13: Bestaande overlegstructuren

Deze bijlage bevat een overzicht van de bestaande overlegstructuren op dit moment.

Wat	Deelnemers	Frequentie
Ambtelijk mobiliteitsdagen: brede bespreking van thema's	gemeenten Twente	vier maal per jaar
Ambtelijk overleg mobiliteit	gemeenten Twente	vier maal per jaar
Bestuurlijk overleg mobiliteit	gemeenten Twente	vier maal per jaar

Bijlage 14: Communicatiekanalen en domeinnamen Platforms EHOV en *RRReis*

Introductie

Eén merk *RRReis* door samenwerking van Concessieverleners en andere partijen

In de noodconcessie IJssel zijn al een aantal voorzieningen gecreëerd die een aanzet vormen voor om met Platformdeelnemers te kunnen werken met en onder het merk *RRReis*. Uitgangspunt is dat de reiziger zoveel als mogelijk *RRReis* als één multimodale aanbieder van vervoer ziet (single point of contact).

Eigendom van de communicatiekanalen ligt bij de Concessieverleners. In ieder geval tot 2027 hebben de Concessieverleners de regiorol voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de communicatiekanalen *RRReis* en Ervaar het OV, de daarbij behorende klantendatabase, de multimodale reisplanner en het plannings-, boekings- en betalingssysteem voor de openbaar vervoer merknaam *RRReis* via het *RRReis*-platform (feitelijk een MaaS-platform).

Van de Platformdeelnemers wordt verwacht dat zij met de Concessieverleners samenwerken om een stabiel en kwalitatief uitstekend platform te bieden met bijbehorende communicatiekanalen. De Concessieverleners en Platformdeelnemers zijn daarom samen verantwoordelijk voor o.a. data(veiligheid), doorontwikkeling, beheer en onderhoud van het platform *RRReis* en de bijbehorende communicatiekanalen en de klantendatabase.

Onafhankelijke serviceverlening en hosting

Veel van de huidige *RRReis* en/of Ervaar het OV communicatiekanalen zijn als SaaS (Software as a Service¹³) applicaties ingericht, dit betekent het volgende: Platformdeelnemers-onafhankelijk beheer, automatische doorontwikkeling op marktvragen en/of -ontwikkelingen, met een standaard SLA voor gevallen als vragen of storingen en afspraken over performance. In een enkel geval zoals voor de *RRReis* app vinden nu gesprekken plaats om de SLA meer in detail te beschrijven of extra onderwerpen daar onder te brengen. De diensten worden onafhankelijk gehost onder verantwoordelijkheid van de leverancier van de SaaS applicatie. Waar nodig zijn verwerkersovereenkomsten (AVG) afgesloten waar persoonsdata worden gedeeld/verwerkt, waarin is opgenomen dat data op servers binnen Europa worden opgeslagen.

Eén klantendatabase

De Platforms *RRReis* en Ervaar het OV hebben één gezamenlijke klantendatabase. De verschillende applicaties (gemeenschappelijk of van een specifieke concessiehouder) communiceren met deze ene klantendatabase. Het doel is dat:

- Reizigers en potentiële klanten geen onderscheid ervaren tussen de verschillende Platformdeelnemers die achter de schermen samen *RRReis* uitvoeren. Men is dus klant van *RRReis*. Dit heeft tot gevolg dat de klant verwacht dat hij bij vragen contact opneemt met *RRReis* en niet met de Concessiehouder of andere Platformdeelnemer. Reizigers ondervinden geen hinder van concessiegrenzen in plaats (tussen concessies) of tijd (bij concessieovergangen).
- Platformdeelnemers van elkaars activiteiten voor dataverrijking kunnen profiteren. Iedere deelnemer heeft belang bij een goede en relevante database. Dit betekent dat de Platformdeelnemers een gemeenschappelijke verwerkersverantwoordelijkheid hebben. In een gemeenschappelijke regeling worden de onderlinge afspraken, samenwerking en verantwoordelijkheden in relatie tot de AVG vastgelegd.

¹³ [https://nl.wikipedia.org/wiki/Software as a Service](https://nl.wikipedia.org/wiki/Software_as_a_Service)

- Platformdeelnemers bij start van een nieuwe concessie of opdracht direct gebruik kunnen maken van de opgebouwde klantdata en kunnen profiteren van de opgebouwde klantinzichten.

De applicaties die communiceren met de gemeenschappelijke klantendatabase moeten de audit trail van alle acties loggen. Bijvoorbeeld wie welke data en/of selecties bekijkt en/of bewerkt en/of hier een export van maakt. Zodat kan worden bewaakt dat diegenen die bevoegd zijn om toegang tot de klantdata hebben, hier ook op geoorloofde wijze mee omgaan.

Leveranciers en functionaliteiten communicatiekanalen en klantendatabase

In deze bijlage worden de huidige (augustus 2021) en op korte termijn te verwachten communicatiekanalen van de Platforms *RRReis* en *Ervaar het OV* beschreven. Op dit moment is de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht de opdrachtgever van de leveranciers richting de communicatiekanalen van het Platform *RRReis*. Het marketingcommunicatiebureau Keijzer is de opdrachtgever richting de leveranciers van de communicatiekanalen van het Platform *Ervaar het OV*. Voor de meeste communicatiekanalen/applicaties geldt dat deze zijn voorbereid voor overname eind 2022 door de Concessieverleners en/of in een later stadium door de Platformdeelnemers. De komende maanden gaan de Concessieverleners onderzoeken in hoeverre deze communicatiekanalen aan de wensen, eisen en inkoopregels van de Concessieverleners voldoen. Dit kan leiden tot de beslissing dat voor bepaalde communicatiekanalen een andere leverancier wordt gekozen, wat kan leiden tot (net iets) andere functionaliteiten.

Platform *RRReis*

1. Website

Algemeen: URL's en functionaliteiten

Voor *RRReis* is de domeinnaam *RRReis* met de extensies .nl, .com, .org, .info, .nu en .net geregistreerd. Er is gekozen om primair de URL *RRReis.nl* te communiceren.

Onder de *RRReis* website hangen op dit moment 4 subdomeinen:

- Reisinformatieomgeving met o.a. reisplanner en beslissing ondersteunend systeem (BOS): *reisinfo.rrreis.nl*
- Webshop: *webshop.rrreis.nl*
- Klantenserviceportal: *klantenservice.rrreis.nl*
- Online brandguide: *brandguide.rrreis.nl* (momenteel gehost bij Ontwerpwerk)

De website is gebouwd in de SaaS (Software as a Service) applicatie van DUDA en wordt gehost bij CloudMotion Apeldoorn.

Op de informatiepagina's (zoals landingspagina) vinden Reizigers actuele informatie over het Openbaar Vervoer, diensten en acties van *RRReis*, de OV-ambassadeurs, verwijzing naar promotieprogramma *Ervaar het OV* en van Derden gerelateerd aan OV. Verder is er ruimte voor nieuws, weer en evenementen in het *RRReis*-gebied.

1.1 Reisinformatieportaal

In de reisplanner kan multimodaal worden gepland. Reizigers kunnen kiezen om naast het OV met andere (deel)modaliteiten te reizen. Vanuit de planner worden Reizigers indien gewenst doorverwezen naar haltepagina's waarop alle informatie over de Halte, de Dienstregeling, toegankelijkheid maar ook actuele informatie over verstoringen en actuele aankomsttijden van de Voertuigen zijn in te zien.

Basis voor planner van website en app: de Multimodale *RRReis*planner

De *RRReis* website en de *RRReis* app maken beide gebruik van de multimodale *RRReis*planner van de leverancier TurNN. De planner voert zoekopdrachten uit voor een reis en put uit het geïntegreerde aanbod van alle digitaal aangesloten mobiliteitsaanbieders in het *RRReis*-platform. TurNN ontsluit

hun diensten via een API (bij voorkeur volgens TOMP standaard). Ook niet-*RRReis* modaliteiten zijn of kunnen worden aangesloten, dus het aanbod (deel)mobiliteit is continu in ontwikkeling, waarbij steeds wordt gekeken naar de toegevoegde waarde voor Reizigers. Voor informatie over en plannen van een reis met het Openbaar Vervoer maakt de *RRReisplanner* gebruik van koppelvlak/NDOV-data.

Andere Modaliteiten integraal onderdeel van het *RRReis* aanbod

Aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten als deelauto-aanbieders en fietsverhuurders kunnen worden opgenomen in de multimodale *RRReisplanner* als deze aanbieders beschikken over een (TOMP of kwalitatief voldoende, dit ter beoordeling van TurNN) API. Afhankelijk van de mogelijkheden van de API kunnen Reizigers plannen, boeken en betalen voor en informatie ontvangen van deze aanbieders. Aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten die niet beschikken over een (TOMP) API en daarin niet willen of kunnen investeren, kunnen in overleg als 'POI' (Point of Interest) in de planner worden getoond. Dit maakt het voor een kleine aanbieder toch mogelijk om zijn aanbod 'zichtbaar' te maken in het mobiliteitsaanbod van *RRReis*.

Beslissingsondersteunend systeem (BOS) voor keuze Reisproduct gebaseerd op een (vast) traject

Vanuit een geplande reis kan een Openbaar Vervoer productkiezer worden geactiveerd waarin Reizigers kunnen zien welk Reisproduct (ticket, abonnement, OV-Chipkaart/saldo) het best past bij hun reiswensen op een (vast) traject. De wens is dat straks het gekozen abonnement eenvoudig met een deeplink kan worden aangeschaft in de *RRReis* webshop.

De API van de planner op de website is van TurNN en is geïntegreerd in de *RRReisplanner* door het bedrijf Wikip Interactive b.v.. De reisinformatieomgeving (reisinfo.rrreis.nl) op de website wordt beheerd en gehost door Wikip Interactive.

1.2 *RRReis* webshop

In de *RRReis* webshop zijn alle *RRReis* abonnementen die in de Concessie geldig zijn en geschikt zijn voor afhalen met een OV-chipkaart te koop.

In de komende periode wordt gekeken naar een nieuwe leverancier voor de webwinkel (=webshop) binnen de *RRReis* website geïmplementeerd. In deze webshop kunnen alle op OV-chipkaart gebaseerde *RRReis* abonnementen worden aangekocht en de webshop is op dat moment zo goed mogelijk voorbereid op de ontwikkelingen in het kader van OV-betalen.

1.3 Klantenservice portal

Op de klantenservicepagina van de *RRReis* website vinden Reizigers antwoorden op veel gestelde vragen rondom reizen met het Openbaar Vervoer en steeds vaker ook over het reizen met andere modaliteiten. De URL kan als onderdeel van de website na afloop van de huidige concessie IJssel-Vecht blijven bestaan. Op dit moment is al bekend dat de huidige software voor het klantenserviceportaal niet wordt overgenomen door de Concessieverleners. De komende maanden wordt gekeken naar een software-oplossing voor het klantenserviceportaal binnen *RRReis*. Dit portaal dient eenvoudig te beheren zijn en is op termijn eventueel overdraagbaar is naar de concessiehouders of Platformdeelnemers.

2 *RRReis* Social Media

Op Social Media worden de volgende kanalen actief ingezet of gebruikt:

- Instagram *RRReisOnline*
- Facebook (messenger) *RRReisOnline*
- Twitter *RRReisOnline*
- Youtube *RRReisOnline*
- WhatsApp
- Gmail

Daarnaast zijn de volgende social media kanalen aangemaakt en inactief om te voorkomen dat er door derde partijen misbruik van het merk *RRReis* kan worden gemaakt:

- Snapchat
- LinkedIn
- Vimeo
- TikTok

Smart Voices account

- Google Assistant *RRReis* is aangemaakt

Platformdeelnemers krijgen het gebruik van (enkele) van deze accounts. Met nieuwe deelnemers wordt een afspraak gemaakt voor een geschikt moment waarop de deelnemer aan het beheer wordt toegevoegd inclusief benodigde documentatie en werkinstructies. De Concessieverleners blijven eigenaar van alle accounts en domeinnamen.

Communicatieplatform Ervaar het OV

De concessiehouders in het regionale Openbaar Vervoer binnen de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel doen al jaren een deel van hun marketingacties via het communicatieplatform Ervaar het OV. Op dit moment is provincie Gelderland hiervan de opdrachtgever namens alle deelnemende partijen (de drie provincies en alle bus- en regionale treinvervoerders).

Ervaar het OV heeft door de jaren heen een omvangrijke klantendatabase opgebouwd.

Deze klantendatabase wordt op dit moment met name ingezet om klanten te informeren over marketingacties en Reisproducten in het regionale openbaar vervoer in de drie provincies.

Ervaar het OV gaat verder onder de merknaam *RRReis* zodra het grootste deel van de OV concessies onder de merknaam *RRReis* rijdt. Naar de huidige verwachting is dit in december 2023 het geval. Hiermee blijft deze relevante klantendatabase voor de Platformdeelnemers behouden en hoeven klanten bij concessiewisselingen niet zelf in actie te komen om nog steeds alle relevante informatie te ontvangen.

Voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling van het platform Ervaar het OV is een overeenkomst afgesloten met het marketingcommunicatiebureau Keijzer. Zie: <https://vankeijzer.nl/>

Website Ervaar het OV

De URL voor Ervaar het OV is www.ervaarhetov.nl

Voor de functionaliteiten wordt verwezen naar de website.

De website is in opdracht van Keijzer gebouwd in Modx en draait ook op MYSQL. Deze website wordt onderhouden en beheerd bij Advise.

Keijzer is verantwoordelijk voor de content (<https://vankeijzer.nl/>).

Ervaar het OV op Social Media

Voor de volgende social media kanalen is een Ervaar het OV account aangemaakt

- Instagram
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Vimeo

App

De Ervaar het OV app is in opdracht van Keijzer gebouwd in het systeem Cordova en wordt beheerd door Advise. Keijzer zorgt voor de content in de app.

Helpdesk

Bij individuele acties van platformhouders worden de contactgegevens van de platformhouder vermeld. Alleen bij centrale acties wordt verwezen naar de contactgegevens van Keijzer voor beantwoorden van de vragen.

Ticketmodule

Voor de aanschaf van actiekaartjes is in opdracht van Keijzer een ticketmodule ontwikkeld. Deze is gebouwd in in Modx en draait ook op MYSQL. Deze wordt beheerd door Advise. Betalingen verlopen via iDeal. Keijzer zorgt voor toevoeging van de kaartjes.

Bij aanschaf van een ticket worden enkele vragen gesteld. Deze zijn gebouwd in Survey Monkey.

Toolkit voor downloaden promotiemateriaal OV-ambassadeurs

Diverse derde partijen (zoals gemeenten en belangenorganisaties) zijn bereid om de activiteiten van de OV-ambassadeurs bij hun doelgroep onder de aandacht te brengen. Om hen te ondersteunen wordt een toolkit ontwikkeld waarmee zij promotiemateriaal kunnen downloaden. Deze wordt online beschikbaar gesteld en gehost binnen Ervaar het OV.

Gemeenschappelijke database Ervaar het OV en RRReis

Omdat Ervaar het OV op termijn verder gaat als *RRReis*, worden alle marketing opt-ins van *RRReis* en Ervaar het OV verzameld in de (huidige) database van Ervaar het OV voor marketingdoeleinden. De opt-in is geregeld vanuit de toekomstige situatie. De klant geeft bij haar/zijn opt-in aan voor welke regio hij/zij proactief informatie wil ontvangen. De Platformdeelnemers aan Ervaar het OV die in die regio actief zijn, verzorgen deze informatie. Dit betekent dat de klant afhankelijk van zijn keuze informatie kan ontvangen vanuit Ervaar het OV, *RRReis* en/of één van de andere deelnemers binnen Ervaar het OV.

Alle communicatiekanalen van *RRReis* en Ervaar het OV zijn of worden gekoppeld aan de (huidige) klantendatabase van Ervaar het OV.

De rechten om de data uit de klantendatabase te mogen gebruiken voor marketingacties en de plicht om opt-in gegevens van Reizigers te verzamelen in de database liggen bij de Platformdeelnemers.

De huidige Ervaar het OV klantendatabase is in opdracht van het Communicatiebureau Keijzer gebouwd in de emailmarketing software Copernica. In opdracht van Keijzer wordt de database onafhankelijk van concessiehouders gehost bij Advise.

In de huidige database van Ervaar het OV komen de volgende velden voor:

- Opt-in
- E-mailadres
- Voorletters
- Voornaam
- Tussenvoegsel
- Achternaam
- Geslacht
- Straat
- Huisnummer
- Postcode
- Woonplaats
- Bedrijfsnaam
- Telefoonnummer
- Mobiele nummer
- Geboortedatum
- Aanhef
- Inschrijfdatum nieuwsbrief
- Bron inschrijving
- Orderhistorie

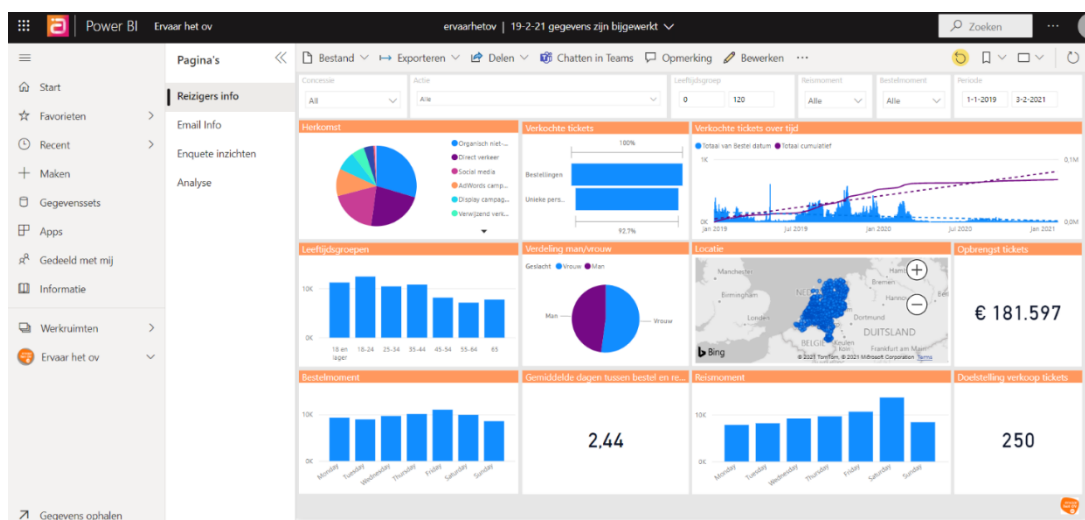
- Bekend met het OV
- Soort reis
- Reisgezelschap
- Interesse anders
- Provincie
- Landstreek
- *RRReis*

Veld	Inhoud	Aanleiding
Bekend met het OV	Reizigers die weinig of veel met het OV reizen	Profielverrijking
Soort reis	Favoriete bestemmingen van reizigers (pretpark, wandelen, naar de binnenstad, et cetera)	Profielverrijking
Interesse anders	Open invulveld, hoort bij 'soort reis'	Profielverrijking
Reisgezelschap	Partner, vrienden, familie, et cetera.	Profielverrijking
Provincie	Bij het aanvinken van een hele provincie	Integratie met <i>RRReis</i>
Landstreek	De verschillende regio's in de twee provincies	Integratie met <i>RRReis</i>
<i>RRReis</i>	Opt-in voor (alleen) communicatie vanuit <i>RRReis</i>	Integratie met <i>RRReis</i>

Online dashboard

Voor het monitoren en evalueren van marketingacties is door Advise in opdracht van Keijzer een online dashboard gebouwd in Microsoft BI.

Voorbeeld van de informatie in het online dashboard van Ervaar het OV

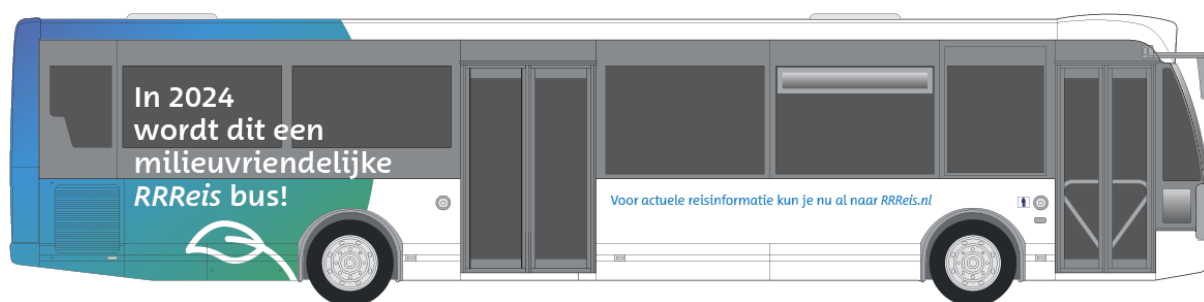


Bijlage 15: Afbeelding huisstijl Twents exterieur Bussen en Auto's



Bijlage 16: Afbeelding huisstijl exterieur Bussen en Auto's bij invoering *RRReis* tijdens Concessie

Bestaande Bussen en Auto's



Nieuwe Bussen en Auto's



Bijlage 17: Overige eisen Merk, communicatie en marketing

<i>RRReis en huisstijl</i>	
B.1	De Concessiehouder voert naast de reguliere productformule Blauwnet voor de treinverbinding, Twents en/of <i>RRReis</i> voor Stads- en Streeklijnen in ieder geval de productformule buurtbus (bij Twents) / <i>buurtRRReis</i> voor Buurtbuslijnen en Twents Flex (of Haltetaxi) / haltetaxi<i>RRReis</i> voor het vraagafhankelijk openbaar vervoer in Holten-Rijssen (nu Twents Flex). Daarnaast kan de Concessiehouder ervoor kiezen om de productformules comfort<i>RRReis</i> en/of <i>reserveerRRReis</i> in te zetten. De eisen waaraan de Concessiehouder bij de toepassing van deze productformules moet voldoen, zijn in de Brandgide vastgelegd. Hierbij geldt dat de productvoorwaarden verbonden aan een bepaalde productformule in de verschillende concessies hetzelfde moeten zijn, zodat er voor reizigers een herkenbaar vervoersysteem ontstaat. Op verzoek van de Concessieverlener voegt de Concessiehouder regio-specifieke elementen toe aan (de vormgeving van) een productformule.
B.2	Indien de Concessiehouder ervoor kiest nieuwe milieuvriendelijke bussen op hoogfrequente buslijnen als Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) in te zetten onder de productformule <i>comfortRRReis</i> zorgt de Concessiehouder voor een voor Reizigers extra wervende uitstraling wat betreft huisstijl, Materieel en (vervoerkundig) reisaanbod. Bussen die de Concessiehouder op Comfort-lijnen inzet bieden extra functionaliteiten die passen bij een lange afstandsverbinding zoals extra comfortabele stoelen met voldoende beenruimte, faciliteiten die het werken en studeren tijdens het reizen ondersteunen en faciliteiten om sociaal-recreatief reizen te veraangename. Het interieur van de Bussen op Comfort-lijnen biedt daarmee Reizigers meer comfort dan het interieur van Bussen op Stads- en Streeklijnen. De Concessiehouder zorgt dat het comfort en de uitstraling van het interieur minimaal gelijkwaardig is aan dat van de Bussen die op dit moment onder de productformule <i>comfortRRReis</i> in de concessie IJssel-Vecht worden ingezet; dit ter beoordeling van de Concessieverlener. Het staat Concessiehouder vrij om een voorstel te doen om specifieke functionaliteiten op een andere wijze in te vullen die meer bij de tijd passen maar wel hetzelfde doel beogen en voor Reizigers minimaal hetzelfde comfortgevoel geven. In het Ontwikkelplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving geeft de Concessiehouder aan waarop de productformule <i>comfortRRReis</i> zich onderscheidt van andere productformules en de basisuitvoering van <i>RRReis</i> en/of Twents.
B.3	De Concessiehouder kan aan de Concessieverlener voorstellen doen voor andere productformules met bijbehorende productnaam die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan <i>RRReis</i>. Dit onder de voorwaarde dat zijn voorstellen voldoende onderscheidend zijn ten opzichte van andere productformules. Zo is bijvoorbeeld het voeren van een andere productformule voor Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer naast of in plaats van Twents Flex (of haltetaxi) / haltetaxi<i>RRReis</i> of <i>reserveerRRReis</i> niet toegestaan.
B.4	De Concessiehouder werkt de (nieuwe) productformules en bijbehorende huisstijl, onder meer uit voor het in te zetten Materieel, eventueel de te dragen bedrijfskleding en hoe deze naar voren komt in de communicatiekanalen en -middelen. Dit gebeurt in afstemming met de Concessieverlener. Alvorens de Concessiehouder zijn voorstellen ter vaststelling aan de Concessieverleners aanbiedt, legt hij deze voor advies aan het ROCOV voor. De Concessiehouder voegt het ROCOV-advies en de wijze waarop hij met dit advies is omgegaan, toe aan het verzoek tot vaststelling van de productformule.

B.5	Het eigendom van alle aan Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> gerelateerde rechten (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) berust bij Concessieverlener. Voor zover Concessiehouder op enig moment eigenaar zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem in deze concessie geïntroduceerde -productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen), draagt hij al zijn rechten terzake onmiddellijk om niet over aan Concessieverlener. Indien de Concessieverlener dit wenst kunnen door de Concessiehouder geïntroduceerde nieuwe productformules worden voorgeschreven in andere en/of opvolgende concessies.
-----	--

Platform Blauwnet, Twents, <i>RRReis</i> en EHOV	
B.6	Reizigers hoeven geen account of een equivalent hiervan aan te maken of persoonlijke gegevens achter te laten om toegang te krijgen tot de Platforms en (reis)informatie.
B.7	Vanaf de start van de Concessie maakt de Concessiehouder gebruik van en werkt de Concessiehouder proactief en constructief met de Concessieverleners, andere Platformdeelnemers en eventueel Derden (al dan niet door de Concessieverleners aangewezen) aan de doorontwikkeling van:
a.	Het Platform <i>RRReis</i> met een diversiteit aan communicatiekanalen voor:
	i. het geven van een overzicht van alle (marketing)acties van alle Platformdeelnemers, van concessiehouders van aangrenzende concessies en op aangeven van de Concessieverleners van al dan niet onder de merknaam <i>RRReis</i> opererende aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten of Derden;
	ii. het geven van actuele informatie over het Openbaar Vervoer (zie paragraaf 7.2 wat betreft de inhoud van de (digitale) reisinformatie) en zo actueel mogelijke informatie over Andere Mobiliteitsdiensten zoals bijvoorbeeld de actuele beschikbaarheid van deelmobiliteit;
	iii. het verstrekken van informatie over Openbaar Vervoer en verkopen van alle Openbaar Vervoer beschikbare Reisproducten en het verstrekken van informatie over Andere Mobiliteitsdiensten onder de merknaam <i>RRReis</i> en het bestellen, verkopen en/of betalen van alle beschikbare Reisproducten voor deze mobiliteitsdiensten, , tenzij een andere partij het alleenrecht op de verkoop heeft;
	iv. Dit betekent niet dat alle Reisproducten in dezelfde applicatie te koop hoeven te zijn. Het kan nodig zijn dat voor de verkoop van Reisproducten voor Andere Mobiliteitsdiensten onder de merknaam Blauwnet, Twents en/of <i>RRReis</i> een andere applicatie nodig is. Dit is toegestaan mits uitgevoerd in de huisstijl van <i>RRReis</i> . Uitgangspunt is dat alle Reisproducten onder de merknaam Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> voor Reizigers in één oogopslag eenvoudig te vinden en aan te schaffen moeten zijn via een applicatie binnen het communicatieplatform <i>RRReis</i> .
	v. communicatie en promotie van alle productformules onder het merk <i>RRReis</i> en andere productformules van Platformdeelnemers contactgegevens van de betreffende aanbieder;
	vi. plannen, boeken en betalen van (Vraagafhankelijk) Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten voor zover de Concessieverleners dit voorschrijven of de Platformdeelnemers dit onderling afspreken;
	vii. het op verzoek geven van informatie over diensten van Derden, die geen Platformdeelnemers zijn, gerelateerd aan het (promoten van het) Openbaar Vervoer, door hen bijvoorbeeld toegang te geven tot het Platform <i>RRReis</i> voor het vullen en het actueel houden van hun content, voor het bieden van een mogelijkheid om hun Reisproducten te verkopen en voor de adequate afhandeling van klantreacties voor hun diensten;

	viii.	het op verzoek bieden van een communicatieplatform binnen <i>RRReis</i> aan Derden, zoals aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten die niet onder de merknaam <i>RRReis</i> opereren, waaronder pagina's met informatie over en activiteiten van deze Derden op site en app en eventueel de mogelijkheid om hun diensten te laten bestellen, verkopen en/of te laten betalen via het Platform. De Concessiehouder biedt deze Derden daarnaast gelegenheid hun diensten te promoten via alle communicatiekanalen van <i>RRReis</i> . De Concessiehouder vervult hierbij een faciliterende rol; over de financiering hiervan maken de Concessieverlener en/of Concessiehouder aparte afspraken met deze Derden;
	ix.	het met in achtneming van de AVG onderbrengen in de (gezamenlijke) klantendatabase van EHOV, Twents, Blauwnet en <i>RRReis</i> van Reizigers die zich bijvoorbeeld hebben ingeschreven voor een nieuwsbrief, deel hebben genomen aan een actie of een Reisproduct hebben besteld. De Concessiehouder is samen met andere concessiehouders in de drie provincies, en op termijn eventueel ook leveranciers van Andere Mobiliteitsdiensten, de beheerder van de database en met eventuele Derden verantwoordelijk dat de opbouw van de klantendatabase een logisch geheel blijft.
	x.	Op de landingspagina van <i>RRReis</i> kunnen Reizigers snel en overzichtelijk zien waar ze de gewenste informatie kunnen vinden. Voor de belangrijkste onderwerpen komen Reizigers vanaf de landingspagina met één klik bij de gezochte informatie (bijvoorbeeld reisinformatie, verschillende (<i>RRReis</i>)diensten, Reisproducten, acties, klantenservice, veel gestelde vragen). Als uitgangspunt geldt dat Reizigers met een minimaal aantal kliks bij de gewenste informatie komen.
b.	Het Platform EHOV met een diversiteit aan communicatiekanalen voor:	
	i.	het geven van een overzicht van alle marketingacties van de Concessiehouder en de andere concessiehouders die in Oost-Nederland Openbaar Vervoer verrichten;
	ii.	verstrekken van informatie over en het verkopen van alle voor de Concessie beschikbare Reisproducten zoals abonnementen en actiematige tickets, tenzij een andere concessiehouder het alleenrecht op de verkoop heeft;
	iii.	het op verzoek bieden van een communicatieplatform binnen EHOV aan Derden, zoals aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder pagina's met informatie over en activiteiten van deze Derden op site en app. De Concessiehouder biedt deze Derden daarnaast gelegenheid hun diensten te promoten via alle communicatiekanalen van EHOV. De Concessiehouder vervult hierbij een faciliterende rol; over de financiering hiervan maakt de Concessieverlener aparte afspraken met deze Derden;
	iv.	het online volgen van eigen en gezamenlijke marketingacties door de concessiehouders door middel van een dashboard. De projectleider namens de Concessieverlener en beheerder van het Platform kan via het online dashboard de voortgang van alle marketingacties binnen dit Platform volgen;
	v.	het met in achtneming van de AVG onderbrengen in de (gezamenlijke) bestaande klantendatabase van EHOV, Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> van Reizigers die zich bijvoorbeeld hebben ingeschreven voor een nieuwsbrief, deel hebben genomen aan een actie of een Reisproduct hebben besteld. De Concessiehouder is samen met de beheerder van de database en eventuele Derden verantwoordelijk dat de opbouw van de klantendatabase een logisch geheel blijft.
c.	Het Platform Blauwnet met een diversiteit aan communicatiekanalen voor:	
	i.	PM

d.	Het Platform Twents met een diversiteit aan communicatiekanalen voor:
	i. PM
B.8	De kosten van het Platform EHOV worden gedragen door alle deelnemende partijen in dit samenwerkingsverband.
B.9	De (eind)regie voor de Platforms Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> ligt in ieder geval tot en met het kalenderjaar 2027 bij de provincies. De provincies zorgen ervoor dat bij de start van de Concessie een basisversie van de website, app, social mediakanalen, multimodale reisplanner en webwinkel behorend bij het Platform <i>RRReis</i> in gebruik zijn en bepalen welke partijen voor deelname aan het Platform <i>RRReis</i> in aanmerking komen, zoals bijvoorbeeld partijen die deelnemen aan het Platform EHOV maar (nog) niet opereren onder de merknaam <i>RRReis</i> . Zolang de (eind)regie bij de provincies ligt, dragen zij de kosten voor hosting, beheer en onderhoud van het Platform Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> en bijbehorende communicatiekanalen.
B.10	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan en investeert waar nodig in de (door)ontwikkeling van een gezamenlijke webwinkel als onderdeel van het Platform <i>RRReis</i> , Blauwnet, Twents (en EHOV) voor de verkoop van abonnementen, kaartsoorten en actiematige tickets. De Concessiehouder neemt de kosten voor de eventuele koppeling(en) 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. Bij voorstellen voor het toevoegen van nieuwe functionaliteiten aan de webwinkel bepalen de provincies gezamenlijk met de Concessiehouder en andere Platformdeelnemers wie hiervoor de kosten dragen. Omdat het Platform <i>RRReis</i> onder regie van provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel nog moet worden ingericht kunnen vereisten voor de bedoelde koppeling niet eerder dan eind 2022 door Concessieverlener worden aangeleverd.
B.11	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan en investeert waar nodig in de (door)ontwikkeling van communicatiekanalen behorend bij het Platform <i>RRReis</i> en waar nodig op verzoek van Concessieverlener aan het Platform Twents, Blauwnet en/of Ervaar het OV. Bij voorstellen voor het toevoegen van nieuwe (functionaliteiten aan de) communicatiekanalen bepalen de provincies gezamenlijk met de Concessiehouder en andere Platformdeelnemers wie hiervoor de kosten dragen. Wanneer de (eind)regie voor het Platform bij de Platformdeelnemers komt te liggen en er is sprake van een verzoek van de Concessieverleners dat leidt tot het toevoegen of aanpassen van een functionaliteit van het Platform <i>RRReis</i> , dan geldt de aanpak met betrekking tot business case Meer- en Minderwerk volgens artikel 25 van de Financiële bepalingen.
B.12	De provincies, de Concessiehouder en andere concessiehouders die Openbaar Vervoer onder het merk <i>RRReis</i> verrichten voegen de communicatiekanalen behorend bij EHOV, Blauwnet en Twents en de daarbij behorende Platforms samen met het Platform <i>RRReis</i> op een voor Reizigers en inwoners van de drie provincies begrijpelijk moment. Voorwaarde daarbij is dat:
a.	alle functionaliteiten en informatie van het Platform EHOV, Blauwnet en/of Twents die behouden dienen te blijven, voor de uitfasering van het desbetreffende Platform zijn geïntegreerd in het Platform <i>RRReis</i> ; en
b.	voor het samenvoegen van EHOV aan <i>RRReis</i> de partijen die deelnemen aan EHOV maar (nog) niet opereren onder de merknaam <i>RRReis</i> de activiteiten kunnen voortzetten via het Platform <i>RRReis</i> en, bij een eventuele overdracht van het Platform <i>RRReis</i> als bedoeld in artikel 10.2.15, als volwaardige partij kunnen deelnemen aan een eventuele juridische entiteit <i>RRReis</i> .
B.13	De Concessiehouder werkt mee aan de eventuele overdracht van de (eind)regie voor het Platform <i>RRReis</i> (en eventueel de andere Platforms) en de bijbehorende taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van hosting, beheer,

	onderhoud en doorontwikkeling van het Platform en bijbehorende communicatiekanalen naar (een samenwerkingsverband van) de overige Platformdeelnemers inclusief de eventuele oprichting van een juridische entiteit (<i>RRReis</i>). De Concessieverleners bepalen na overleg met de Concessiehouder en de andere Platformdeelnemers wie lid wordt van de juridische entiteit. Bij de oprichting van deze juridische entiteit worden de werkwijze en afspraken vastgelegd in statuten. Op verzoek van de provincies stelt de Concessiehouder, al dan niet gezamenlijk met de andere Platformdeelnemers, een business case op waaruit de gevolgen van deze overdracht voor de kosten, inkomsten, verantwoordelijkheden, risico's en beheersmaatregelen voor de Concessiehouder (en andere Platformdeelnemers) blijken. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 25 van de Financiële bepalingen kan de Concessieverlener besluiten vanwege de overdracht van de (eind)regie en bijbehorende taken en verantwoordelijkheden de Exploitatiesubsidie aan de Concessiehouder aan te passen.
B.14	Op aanwijzing van de provincies draagt de Concessiehouder het eigendom en de (klanten)databases, functionele- en technische ontwerpen en broncodes van het Platform Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> en daarbij behorende communicatiekanalen en alle (actieve en inactieve) domeinnamen en accounts, voor zover het eigendom bij hem rust, over aan opvolgende concessiehouders en/of de provincies; een en ander met inachtneming van de AVG. Doel is dat Reizigers niets merken van de concessieovergang en dat de continuïteit van <i>RRReis</i> (en desgewenst Blauwnet en Twents) en de daarbij behorende communicatiekanalen, klantendatabase, loyaliteitsprogramma's enzovoorts wordt gewaarborgd. Bij de komst van een eventueel juridische entiteit ligt hier het eigendom en beheer van de strategische, tactische en operationele (klanten)databases, functionele en technische ontwerpen en broncodes van één van meerdere van deze Platforms en de communicatiekanalen.

Promotie	
B.15	Promotie van marketingactiviteiten vinden zoveel mogelijk plaats vanuit de campagnenaam Ervaar het OV en opvolgend onder de merknaam <i>RRReis</i> met daarbij behorende huisstijl, Indien dit vanuit de merknaam Blauwnet en/fo Twents wordt gedaan wordt voor meer informatie, bestellen, enz. verwezen naar de Platforms EHOV of <i>RRReis</i>.
B.16	Concessie-overstijgende marketingactiviteiten zoals promotie en verkoop van kaartsoorten en abonnementen die in meerdere door de provincies verleende concessies geldig zijn, vindt plaats in huisstijl en communicatiekanalen van EHOV (op termijn <i>RRReis</i>). Alleen waar de communicatiemiddelen dit toelaten en het noodzakelijk is om de Reiziger de dienstverlening te laten begrijpen, wordt het logo van <i>Blauwnet</i> en/of <i>Twents</i> samen met de logo's van de merken in de andere concessie onder aan een EHOV campagne getoond.
B.17	Een deel van de concessie-overstijgende marketingactiviteiten vindt plaats binnen de samenwerkingsovereenkomst EHOV IV die de provincies met een marketingbureau hebben afgesloten. De overeenkomst voorziet in het verzorgen van een aantal brede marketingcampagnes in de drie provincies gericht op het werven van meer Reizigers met sociaal of recreatief reismotief, ten einde hen vaker te laten reizen en hen in te zetten als 'werwer' voor nieuwe Reizigers. De samenwerkingsovereenkomst loopt tot 1 mei 2022. Tot het moment dat het Platform EHOV wordt samengevoegd met het Platform <i>RRReis</i>, is het wenselijk dat er gezamenlijke marketingcampagnes binnen EHOV blijven plaats vinden en dit platform in stand wordt gehouden. De deelnemers aan EHOV bepalen gezamenlijk of dit bij het huidige marketingbureau of door een andere partij wordt gedaan. De Concessiehouder neemt in zijn marketingbudget gedurende de concessieperiode jaarlijks minimaal € xxx op voor in eerste instantie deelname aan het Platform EHOV en de gemeenschappelijke

	campagnes en acties die de deelnemers van EHOV uitvoeren en op termijn voor gezamenlijk de campagnes en acties vanuit het Platform <i>RRReis</i> en eventuele aanpassingen aan het Platform <i>RRReis</i> die hiervoor nodig zijn.
B.18	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 communicatiekanaal binnen de Platforms EHOV, Blauwnet, Twents en <i>RRReis</i> (zie artikel 10.2.9).
B.19	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.
B.20	De Concessiehouder vult samen met andere Platformdeelnemers een gemeenschappelijke online beeldbank. Deze beeldbank is onderdeel van het Platform <i>RRReis</i> en voor alle Platformdeelnemers en de provincies toegankelijk en rechtenvrij te gebruiken, bijvoorbeeld ter ondersteuning van promotiemateriaal, persberichten en nieuwsbrieven. Het beeldmateriaal in de beeldbank is voorzien van: i. naam van de fotograaf; ii. bewijs dat de rechten zijn afgestaan aan de deelnemers van het Platform en de provincies; iii. en trefwoorden als zoekcriteria. Deze trefwoorden omvatten ten minste: de naam van de fotograaf, de locatie waar de foto is genomen en de datum en eventueel het tijdstip waarop de foto is genomen. Wanneer de beeldbank niet beschikbaar is, stelt de Concessiehouder om niet het beeldmateriaal op verzoek, voorzien van fotograaf, bewijs dat rechten zijn afgestaan en de trefwoorden beschikbaar aan de Concessieverlener en/of andere deelnemers in het Platform <i>RRReis</i>.

Bijlage 18 Reisrechten Twente 2022

Bijlage 1: Reisrechten openbaar vervoer Twente per 1-1-2022

NAAM	REISRECHT
REGIONALE ABONNEMENTEN	
DAL VOORDEEL OOST BUS	Geeft de abonneemthouder 40% korting op de (buurt)busritten in Oost Nederland met uitzondering ¹ van werkdagen tussen 6:30 en 9:00 uur.
DAL VOORDEEL OOST BUS & TREIN	Geeft de abonneemthouder 40% korting op de (buurt)bus- en treinritten in Oost Nederland met uitzondering ¹ van werkdagen tussen 6:30 en 9:00 uur.
ALTJD VOORDEEL OOST BUS	Geeft de abonneemthouder 40% korting op de (buurt)busritten in Oost Nederland met uitzondering ¹ van werkdagen tussen 6:30 en 9:00 uur. Dan geldt 20% korting.
ALTJD VOORDEEL OOST BUS & TREIN	Geeft de abonneemthouder 40% korting op de (buurt)bus- en treinritten in Oost Nederland met uitzondering ¹ van werkdagen tussen 6:30 en 9:00 uur. Dan geldt 20% korting.
DAL VRIJ OOST BUS	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)busritten in Oost Nederland met uitzondering ¹ van werkdagen tussen 6:30 en 9:00 uur.
DAL VRIJ OOST BUS & TREIN	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus- en treinritten in oost Nederland met uitzondering ¹ van werkdagen tussen 6:30 en 9:00 uur.
WEEKEND VRIJ OOST BUS	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)busritten in Oost Nederland vanaf vrijdag 19:00 uur tot maandag 6:30 uur. Geeft 40% korting op (buurt)busritten in Oost Nederland op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van 6:30 tot 9:00 uur.
WEEKEND VRIJ OOST BUS & TREIN	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus- en treinritten in Oost Nederland vanaf vrijdag 19:00 uur tot maandag 6:30 uur. Geeft 40% korting op (buurt)bus- en treinritten in Oost Nederland op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van 6:30 tot 9:00 uur.
ALTJD VRIJ OOST BUS	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus in Oost Nederland (alleen zakelijke markt)
ALTJD VRIJ OOST BUS & TREIN	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus en Blauwnet trein in Oost Nederland (alleen zakelijke markt)
WAGENVERKOOP (BUURT)BUS	In de concessie Twente niet geldig op de buurtbus.
RITKAART	Geeft de kaarthouder één rit zonder overstap.
DAGKAART	Geeft de kaarthouder op de dag van aanschaf onbeperkt reizen met de bus in Oost Nederland met uitzondering ² van werkdagen tot 9:00 uur.

¹ Op nationale feestdagen vervalt de uitzondering.

KIDSKAART	Geeft de kaarthouder op de bus in Oost Nederland een reisrecht gedurende anderhalf uur na afstempeling met uitzondering ² van werkdagen tot 9:00 uur. Alleen beschikbaar voor reizigers van 4 tot en met 11 jaar onder begeleiding van een betalende volwassene.
MEERMANSKAART	Geeft maximaal 2 reizigers vanaf 12 jaar - waarvan minimaal 1 volwassene (18+) - en 4 kinderen (4-11 jaar) op de dag van aanschaf onbeperkt reizen met de bus in Oost Nederland met uitzondering ² van werkdagen tot 9:00 uur.
GROEPSTICKET BUS	Geeft maximaal 3 begeleiders en 15 kinderen (4-11 jaar) op de dag van geldigheid onbeperkt reizen met de bus in Oost Nederland met uitzondering ² van werkdagen tot 9:00 uur. Niet geldig in de buurtbus.
GROEPSTICKET BUS & TREIN	Geeft maximaal 3 begeleiders en 15 kinderen (4-11 jaar) op de dag van geldigheid onbeperkt reizen met de bus en Blauwnet in Oost Nederland met uitzondering ² van werkdagen tot 9:00 uur. Niet geldig in de buurtbus.
LOKAAL	
TWENTE ALTJD VRIJ BUS	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus in de concessie Twente
TWENTE ALTJD VRIJ BUS & TREIN	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus en ZHO trein in de concessie Twente
RRREIS TRAJECT VRIJ BUS	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus in de tariefzones vallend onder een geselecteerd reistrajec
BUURTBUSKAART	Geeft de kaarthouder een enkele rit zonder overstap op de buurtbus in Twente.
65+ TICKET	Geeft de kaarthouder gedurende 2 uur vrij reizen op alle bussen in Twente. Alleen beschikbaar voor mensen van 65 jaar en ouder.
RITUITRIKAART	Geeft de kaarthouder een enkele rit zonder overstap op (buurt)bus en trein bij constatering van het rijden zonder geldig vervoerbewijs
EVENEMENTEN TICKET BUS	Geeft de kaarthouder een dagretour voor de bus van en naar een evenement in Twente
EVENEMENTEN TICKET TREIN	Geeft de kaarthouder een dagretour voor de trein van en naar een evenement in Twente
LOKAAL PILOT-PRODUCTEN	
TWENTE 10 DAGEN VRIJ BUS	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus in de concessie Twente gedurende 10 reisdagen vanaf de eerste reisdag, waarbij deze reisdagen niet aaneengesloten hoeven te zijn.
TWENTE 100 DAGEN VRIJ BUS	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus in de concessie Twente gedurende 100 reisdagen vanaf de eerste reisdag, waarbij deze reisdagen niet aaneengesloten hoeven te zijn.
TWENTE 10 DAGEN VRIJ BUS EN TREIN	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus en ZHO trein in de concessie Twente gedurende 10 reisdagen vanaf de eerste reisdag, waarbij deze reisdagen niet aaneengesloten hoeven te zijn.
TWENTE 100 DAGEN VRIJ BUS EN TREIN	Geeft de abonneemthouder 100% korting op de (buurt)bus en ZHO trein in de concessie Twente gedurende 100 reisdagen vanaf de eerste reisdag, waarbij deze reisdagen niet aaneengesloten hoeven te zijn.

² Op nationale feestdagen en in de maanden juli en augustus vervalt de uitzondering.

Begrippenlijst

Concessie Twente – ZHO 2024

Begrip	Definitie
A-lijn	Een sterke busverbinding die belangrijke (economische) kernen met elkaar verbindt.
Aansluiting	Een volgens de Dienstregeling geboden mogelijkheid om over te stappen tussen twee middelen van Openbaar Vervoer.
Andere Mobiliteitsdienst	Een vervoersvorm of mobiliteitsdienst, niet zijnde Openbaar Vervoer, al dan niet ter aanvulling op of vervanging van Openbaar Vervoer.
Auto	Motorrijtuig op ten minste vier wielen en ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen. Bijvoorbeeld een personenauto, buurtbus of Taxibus.
B-lijn	Een veelgebruikte busverbinding die naar verwachting gedurende de gehele looptijd van de Concessie in een substantiële vervoervraag blijft voorzien.
Bak	Rijtuig, zijnde elk van de starre delen van een Treinstel. Een Treinstel kan uit één of meerdere Bakken bestaan.
Beschrijvend document	Beschrijvend document Concessie Twente – ZHO 2024, inclusief standaardformulieren en bijlagen, zoals op [PM] ter publicatie aangeboden en nadien eventueel gewijzigd naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen.
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar, zoals bepaald in het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar.
Brandgids	Nadere uitwerking van de kleurstelling, naamgeving en inrichting van het Merk.
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buurtbus	Auto ingezet op een Buurtbuslijn.
Buurtbuslijn	Een Lijn die volgens de Dienstregeling gereden wordt door een Buurtbus en wordt uitgevoerd door een buurtbusvereniging.
C-lijn	Een weinig gebruikte busverbinding, een busverbinding met een beleidsmatig gezien minder belangrijke functie of een nieuwe busverbinding.
Calamiteit	Een plotselinge gebeurtenis die in één keer zorgt voor veel schade.
CCV-automaat	Een voorziening waar Reizigers (i) alle in artikel 8.4.3 van het Programma van Eisen genoemde Reisproducten kunnen afhalen, verlengen en beëindigen (ii) Saldo kunnen laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit en (iii) hun reisgeschiedenis kunnen inzien (minimaal de laatste 10 transacties).

Check-in-check-out apparatuur	Apparatuur waarbij de Reiziger kan in- en uitchecken in het Materieel.
CiCo	Check-in check-out
Comfort-lijn	Een Lijn die wordt uitgevoerd onder de productformule <i>comfortRRReis</i> .
Concessie	Concessie voor het met uitsluiting van anderen verrichten van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en op de Uitlopers, een en ander conform het bepaalde in het Beschrijvend document.
Concessiebeschikking	Het besluit van het College van Gedeputeerde Staten van de provincie Overijssel waarmee de Concessie wordt verleend aan de Concessiehouder
Concessiedeel	Een deel van het Concessiegebied zoals benoemd in artikel 1 van de Concessiebeschikking.
Concessiegebied	Het geografische gebied waarop de Concessie betrekking heeft, zoals omschreven in hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen.
Concessiehouder	De onderneming/Inschrijver aan wie op grond van de gehouden Europese aanbestedingsprocedure de Concessie is verleend.
Concessiejaarplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder op te stellen plan, zoals omschreven in hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen.
Concessieresultaat	Het jaarlijks te bepalen financiële resultaat van de uitvoering van de Concessie conform de wijze zoals beschreven in de Financiële bepalingen.
Concessieverlener	Het College van Gedeputeerde Staten van de provincie Overijssel.
Consumentenorganisatie	Een consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31 van de Wp2000 en die voldoet aan de bij of krachtens de Wp2000 gestelde eisen.
Derde	een partij, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.
Dienstregeling	Voor eenieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door Reizigers zijn te beïnvloeden, in de zin van artikel 1 van de Wp2000.
Dienstregelingjaar	Een aaneengesloten periode waarin de Dienstregeling geldig is, startend in de nacht van de tweede zaterdag op de daaropvolgende zondag in december van een kalenderjaar en eindigend in de nacht van de tweede zaterdag op de daaropvolgende zondag in december van het daaropvolgende kalenderjaar.
Dienstregelingkilometers	Een kilometer dat een Voertuig daadwerkelijk conform de Dienstregeling ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers.

Dienstregelingen (DRU's)	Som van de rijtijden van Ritten zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling, exclusief de geplande wachttijden op (tijd)haltes en OV- knooppunten.
DOVA OV-data	Organisatie die de kwaliteitsbewaking van centraal verzamelde gegevens over het Openbaar Vervoer verzorgt.
Eindpunt	Halte of Station waar een Rit eindigt volgens de Geldende Dienstregeling.
Expertisecentrum Social Return (ESR)	Een organisatie die gemeenten ondersteunt op gebied van Social Return-vraagstukken vóór, tijdens en na een aanbesteding.
Evenement	Een bijzondere gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiesubsidie	De subsidie van een Concessieverlener voor het uitvoeren van de Concessie zoals beschreven in de Financiële bepalingen.
Financiële bepalingen	Een document met financiële voorwaarden inzake de Concessie, die als bijlage onderdeel uitmaakt van het Beschrijvend document inclusief eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen
Flexstop	Een locatie voorzien van een flexhaltepaal (voor herkenning van de Flexstop) en GPS coördinaten (voor digitale herkenning) waar Reizigers kunnen in- en uitstappen in het Openbaar Vervoer. Bij een Flexstop is geen informatiekast met reisinformatie aanwezig.
Geïnteresseerde	Potentiële Inschrijver, die op CTM (een deel van) de documenten van deze aanbesteding heeft ingezien/gedownload (en daarmee interesse heeft getoond voor de aanbesteding).
Geldende Dienstregeling	De door de Concessiehouder gepubliceerde Dienstregeling die tijdens een specifieke periode binnen de looptijd van de Concessie van kracht is en aan het publiek bekend is gemaakt.
Gerealiseerde Reizigersopbrengsten	De totale in een kalenderjaar gerealiseerde Reizigersopbrengsten
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	De landelijke geschillencommissie openbaar vervoer, gevestigd te 's-Gravenhage
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer per Bus of Auto gebruik te maken, waaronder uitdrukkelijk begrepen abri's, Haltepalen, bushokjes en dergelijke.
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen de naam van de Halte en voor zover deel uitmakend van de openbare weg aangeduid door een rechtsgeldig verkeersteken.
Halteposter	Een informatieposter die hangt in een vitrinekast bij een Halte, meestal in een abri.

Haltevertrekstaat	Een overzicht van de vertrektijden van alle Ritten van een Lijn vanaf een Halte.
Hernieuwbare energie	Energie opgewekt uit bronnen die onuitputtelijk zijn en telkens opnieuw kunnen worden gebruikt voor het opwekken van energie. Voorbeelden zijn waterkracht, windkracht, zonne-energie en energie uit biomassa (ook wel biograndstof genoemd).
Hoofdnetwerk	Een netwerk van sterke busverbindingen en treindiensten in de provincie Overijssel dat de belangrijkste (economische) kernen met elkaar verbindt.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in artikel 65, lid 1 van de Wp2000.
Hoofdrailnetconcessie	De concessie voor het Hoofdrailnet.
Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV)	Openbaar Vervoer dat voldoet aan hoge eisen op het gebied van de beschikbaarheid (bedieningstijden en frequenties), betrouwbaarheid, snelheid, informatievoorziening (in het Voertuig en op de Halte) en comfort.
Implementatieplan	Het plan van de Concessiehouder zoals opgenomen in zijn Inschrijving, strekkende tot nakoming van de Concessiehouders verplichtingen en tot implementatie van de nodige maatregelen om vanaf de begindatum de Concessie uit te voeren.
Inschrijver	Een vergunninghoudend bedrijf dat middels zijn Inschrijving een aanbieding doet voor de Concessie.
Inschrijving	De aanbieding inclusief de bijbehorende bescheiden met een kenmerk, die de Inschrijver in het kader van de Europese aanbesteding van de Concessie heeft gedaan.
Jaarplan Sociale Veiligheid	Een jaarlijks plan waarin de Concessiehouder samen met de Concessieverleners en andere concessiehouders de beleidsvoornemens voor Sociale Veiligheid voor het komende concessiejaar beschrijft.
Kaartautomaat	Automaat waarop Reizigers Saldo kunnen laden, producten (landelijk en regionaal) kunnen ophalen en afwaarderen en een eenmalig te gebruiken vervoerbewijs kunnen aanschaffen voor hun reis. Kaartautomaten beschikken over de zogenaamde NAL (National Action List) applicatie.
Kern	Een bevolkingskern zoals opgenomen in het overzicht van bevolkingskernen 2011 van het CBS.
Key Performance Indicator (KPI)	Eenduidig eenheid om prestaties te meten/ kwantificeren en ontwikkelingen in prestaties te monitoren.
Klimaatbeheersing	Systeem voor het kunstmatig handhaven van temperatuur, vochtigheid, ventilatie, enz. in besloten ruimtes.
Laadinfrastructuur	Alle noodzakelijke voorzieningen in de keten tussen de aansluiting van de netbeheerder en de elektrische Bussen (= Ruimtelijke voorzieningen laadinfrastructuur en Elektrische laadinfrastructuur).

Lijn	Een vaste route die een Voertuig rijdt met bepaalde intervallen, in een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde Haltes, zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Lijncategorie	Het totaal van Comfort-lijnen, van A-lijnen, van B-lijnen of van C-lijnen.
Lijnnummer	Een aanduiding van een Lijn door middel van een getal.
MaaS-aanbieder	Organisatie die via een platform aan Reizigers Mobility as a Service aanbiedt.
Marketingplan	Een door de Concessiehouder op te stellen plan voor het vermarkten van het Openbaar Vervoer zoals beschreven in artikel 10.3.2 van het Programma van Eisen.
Marketingstrategie	De strategie voor het creëren en vermarkten van een betrouwbaar, betaalbaar, toegankelijk en samenhangend OV-netwerk waarmee Reizigers zorgeloos kunnen reizen waar ze ook heen gaan.
Materieel	De Voertuigen die Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet en/of laat inzetten.
Meerjarenplan Sociale Veiligheid	Een vijfjarenplan dat inzicht geeft in de rollen die de Concessieverleners, de Concessiehouder, andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverleners Openbaar Vervoer verrichten en andere belanghebbende partijen innemen in de beleidsvoering omtrent Sociale Veiligheid.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van een Concessieverlener extra uit te voeren activiteiten ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van een Concessieverlener minder uit te voeren activiteiten ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.
Mobility as a Service (MaaS)	Het aanbod van multimodale, deels vraag gestuurde mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bv. mobiele app) met realtime informatie aan klanten worden aangeboden, inclusief reservering (indien van toepassing), betaling en afhandeling van transacties.
NDOV-loket	Een organisatie die in het kader van het project NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) brongegevens over de uitvoering van Openbaar Vervoer verzamelt en deze onbewerkt ter beschikking stelt aan afnemers.
Netverklaring	Document opgesteld door ProRail met een beschrijving van de aard van de voor spoorwegondernemingen beschikbare infrastructuur, informatie over de voorwaarden voor toegang tot de betreffende spoorweginfrastructuur en informatie over de voorwaarden voor toegang tot dienstvoorzieningen die zijn aangesloten op het netwerk van de infrastructuurbeheerder.
Nieuwe Voertuigen	Voertuigen waarbij de euroclassificering uiterlijk een half jaar voor aanvang van de Concessie en bij eerste afgifte kentekenbewijs deel 1 is afgegeven.

Nota van Inlichtingen	Een document waarin de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document, standaardformulieren en bijlagen en eventuele mededelingen van de Concessieverleners.
Ontwikkelplan	Het plan uit de Inschrijving van de Concessiehouder waarin hij zijn visie en ontwikkelstrategieën voor de Concessie beschrijft.
Openbaar Vervoer (OV)	Voor eenieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto, Bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen Voertuig.
Overmacht	Elke gebeurtenis of situatie die de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen van het Personeel of uit (de staat van) het Materieel van de Concessiehouder vallen niet onder Overmacht. Onder Overmacht wordt in ieder geval ook niet verstaan: gebrek aan Personeel en Materieel, staking door het Personeel, ziekte van Personeel, tekortkomingen in de nakoming van door de Concessiehouder gebruikte onderaannemers, hulppersonen en zaken.
OV-infrastructuur	Weginfrastructuur die uitsluitend door Openbaar Vervoer, hulpdiensten, onderhoudsdiensten en eventueel nader door de wegbeheerder te bepalen voertuigcategorieën, zoals taxi's mag worden gebruikt.
OV-knooppunt	Een knooppunt zoals genoemd in bijlage 10 bij het Programma van Eisen.
OV-netwerk	Het geheel aan Lijnen behorend tot de Concessie.
Personeel	Al die personen die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, waaronder mede te verstaan personen die werkzaam zijn bij onderaannemers en leveranciers.
Personeelsmonitor	Tweejaarlijkse enquête van het CROW voor het in kaart brengen van de Sociale Veiligheid van het rijdend en toezichthoudend Personeel in het Openbaar Vervoer.
Platform	De architectuur, de infrastructuur, de communicatiekanalen en databases die interacties tussen leveranciers en (potentiële) gebruikers mogelijk maakt bij het aanbieden van producten, diensten, inhoud en informatie. Inclusief de hard- en software die beschikbaar moet zijn om de applicaties bij dit platform te laten functioneren.
Platformdeelnemers	Deelnemende partijen aan het Platform <i>RRReis</i> , zijnde in ieder geval de Concessieverleners, de Concessiehouder, andere concessiehouders die Openbaar Vervoer aanbieden

	onder de merknaam <i>RRReis</i> en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten onder de merknaam <i>RRReis</i> .
Productdrager	De fysieke drager van een Reisrecht en Reisproduct, zoals een papieren kaart of OV-chipkaart.
Programma van Eisen	Het door de Concessieverleners ingevolge artikel 44 van de Wp2000 op 31 augustus 2021 vastgestelde programma van eisen Concessie die als bijlage onderdeel uitmaakt van het Beschrijvend document inclusief eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen.
Propositie	Een vervanging van het OV-abonnement na invoering van de OV-Chipkaart, die een combinatie vormt van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers of zones, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting.
Protocol Sturing	Bijlage bij de Financiële bepalingen met een stappenschema voor het geval de Concessiehouder niet of niet tijdig de gewenste kwaliteit levert (niet voldoen aan de normen en eisen uit het Programma van Eisen en/of de toezeggingen in de Inschrijving).
Punctualiteit	De mate waarin de Concessiehouder Ritten uitvoert volgens de Geldende Dienstregeling.
Reisproduct	De voorwaarden van plaats, tijd en leeftijd waarmee een Tarief geselecteerd wordt om de prijs te kunnen berekenen.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of van wie redelijkerwijs verwacht mag worden dat deze aangeeft gebruik te willen maken van het Openbaar Vervoer.
Reizigersopbrengsten	De opbrengsten uit Reisproducten, waaronder begrepen de aan de Concessiehouder toegekende opbrengsten uit regionale en landelijke vervoerbewijzen en het Studenten OV-reisrecht (SOV).
Rit	Het bieden van een, voor eenieder openstaande, vervoersmogelijkheid langs een route, van beginpunt naar eindpunt, waarbij een Voertuig alle Haltes aandoet volgens de Geldende Dienstregeling.
Ritkaart	Reisproduct waarmee een reis kan worden gemaakt. Dit geldt als reisrecht voor de te maken reis.
Rituitval	Een Rit die volgens de Geldende Dienstregeling in de relevante periode door de Concessiehouder aangeboden moest worden maar die niet aankomt op het eindpunt (dat wil zeggen, niet of niet volledig uitgevoerd is).
ROCOV	Regionaal overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer.
<i>RRReis</i>	De naam, het logo en de huisstijl waaronder OV en eventueel ook Andere Mobiliteitsdiensten in de drie provincies hun dienstverlening promoten en exploiteren.
Saldo	Een elektronisch tegoed in euro's waarmee een gemaakte reis wordt betaald als een Reiziger niet op een Reisproduct reist.

Scholierenlijn	Een Lijn specifiek bestemd voor het vervoer van scholieren.
Sociale Veiligheid	De mate waarin Reizigers en Personeel beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen incidenten in de openbare ruimte en het Voertuig, waaronder lastigvallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling.
Spits	De periode tussen 6:30 en 9:30 uur en tussen 15:00 en 18:30 uur op werkdagen.
SROI	Social return on investment.
Stadslijn	Een Lijn die deel uit maakt van een van de stadsdiensten Enschede, Hengelo en Almelo.
Stakeholder	Een bij het Openbaar Vervoer in het algemeen en in de Concessie in het bijzonder betrokken persoon of partij, niet zijnde de Concessieverleners en de Concessiehouder.
Station	Een gebouw of werk dat blijkens zijn constructie en inrichting geheel of gedeeltelijk is bestemd voor aankomst en vertrek van Treinen met het oog op het in-, uit- of overstappen van Reizigers.
Streeklijn	Een Lijn die deel uit maakt van de Concessie maar geen Comfort-lijn, Stadslijn, Scholierenlijn of Buurtbuslijn is.
Tarief	Een geldbedrag dat voor het maken van een reis, al dan niet in combinatie met de aanschaf van een vervoerbewijs dient te worden betaald. Het geldbedrag kan aan voorwaarden voor plaats, afstand, tijd en leeftijd gebonden zijn.
Tarievenplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder uit te werken voorstel met Proposities, Reisproducten en Tarieven voor het volgende kalenderjaar.
Taxibus	Voertuig ingericht voor het vervoer van ten minste vijf en ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Tijdhalte	Een als zodanig in de Geldende Dienstregeling aangeduide Halte waarvoor geldt dat Ritten, ook bij eventuele routevarianten, niet eerder dan de in de Geldende Dienstregeling vermelde tijd van deze Halte vertrekken dan wel niet later dan de in de Geldende Dienstregeling vermelde tijd bij deze Halte aankomen. Tijdhaltes zijn in ieder geval de beginhalte, OV-knooppunten en eindhalte.
Trein	Een Treinstel of combinatie van Treinstellen.
Treindienst	Openbaar Vervoer per Trein tussen de Stations Zutphen en Oldenzaal inclusief de tussengelegen Stations, namelijk Lochem, Goor, Delden, Hengelo Gezondheidspark, Hengelo, en Hengelo Oost.
Treinstel	Een vaste combinatie van Bakken met twee stuurstanden, eigen aandrijving, en ingericht voor het vervoer van personen. In een Treinstel bestaat de mogelijkheid om binnendoor van de ene Bak naar de andere Bak te lopen. Onder de definitie van Treinstel worden eveneens vaste combinaties van zgn. trek-duw-treinen of trek-trek-treinen

	gerekend (waarbij de mogelijkheid bestaat om binnendoor van de ene Bak naar de andere Bak te lopen).
Treinvervangend Vervoer	Ritten met een Bus of Auto die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door de Treindienst bediend Station een alternatieve reismogelijkheid bieden waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Tussentijdse Review	Driejaarlijkse evaluatie om na te gaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverleners nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de provinciale doelstellingen.
Uitloper	Een in bijlage 1 bij het Programma van Eisen weergegeven traject waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht in aanvulling op het Concessiegebied.
Uitvoeringsregels bij het Convenant Landelijk Tarievenkader (LTK)	Bijlage 1 bij het Landelijk Tarievenkader (LTK). De Concessieverleners hebben zich gecommitteerd aan het convenant Landelijk Tarievenkader (LTK). Het LTK bevat landelijke afspraken tussen decentrale OV-autoriteiten over onder andere het basistarief voor reizen op Saldo en landelijke producten voor stad en streekvervoer, en de verdeling van opbrengsten hiervan.
Versterkingsrit	Inzetten van een extra Voertuig naast het reguliere Voertuig om een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit uit te kunnen voeren en/of aan de vraag op een bepaald tijdstip te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Ritten met een Voertuig die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoerbewijs	Het bewijs dat een Reiziger gerechtigd is om de Reis te maken die op het Vervoerbewijs staat vermeld of elektronisch op het elektronisch vervoerbewijs is geladen.
Vervoerkundige strategie	De strategie om het OV-aanbod optimaal af te stemmen op de vervoerbehoefte van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied teneinde onder meer een bijdrage te leveren aan een verbetering van de bereikbaarheid van economische kerngebieden, regionale centra en middelgrote steden alsmede die van landelijke gebieden.
Vervoerplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder in het kader van Dienstregeling voor het volgende Dienstregelingjaar op te stellen plan.
Voertuig	Een Trein, Auto of Bus die wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie.
Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarbij Reizigers zich vooraf moeten aanmelden.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die belast zijn met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.

Wijk	Een wijk zoals gedefinieerd in de Wijk- en Buurtkaart van het CBS van 2021 met bijbehorende inwonersaantallen.
Zelfrijdend voertuig	Een Voertuig dat (onder bepaalde omstandigheden) zowel de longitudinale rijtaak (optrekken en afremmen) als de laterale rijtaak (sturen) zelfstandig kan uitvoeren zodat (onder bepaalde omstandigheden) hands-off (zonder gebruik handen) en feet-off (zonder gebruik voeten) rijden mogelijk wordt gemaakt.
Zero-Emissievoertuig (idem Zero-Emissiebus en Zero-Emissieauto)	Een Voertuig dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan het Voertuig zelf (geen uitstoot van uitlaatgassen van een interne verbrandingsmotor of, tenzij anders aangegeven, andere vorm van gebruik van fossiele brandstoffen voor bijvoorbeeld verwarming). Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde 'geregelde emissies' zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen.
Zitplaats	Een vaste plaats (stoel) waar Reizigers kunnen zitten in het Voertuig (klapzittingen tellen mee als Zitplaats).
Zwartrijden	Het zonder geldig Vervoerbewijs maken van een reis met het Openbaar Vervoer in de Concessie.