
Provincie Fryslân
Provincie Groningen
Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen

Ontwerp-Programma van Eisen
Concessies regionaal spoorvervoer 2021-2035
in de provincies Groningen en Fryslân en in Niedersachsen

26 oktober 2016

Inhoud

A	Ambities, strategie en ontwikkeling.....	4
A1	Inleiding en leeswijzer.....	4
A2	Ambitie, doelen en hoofdkeuzes.....	5
B	Scope van de Concessies.....	9
B1	Vervoer binnen de Concessies.....	9
B2	Concessieduur	11
C	Flexibiliteit en Samenwerking.....	13
C1	Flexibiliteit in inhoud: evaluaties en wijzigingen.....	13
C2	Flexibiliteit in proces: samenwerkingsmodel	15
C3	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	19
D	Vervoer en exploitatie	20
D1	Vervoerplan.....	20
D2	Infrastructuur en procedures.....	26
D3	Exploitatie en uitvoeringskwaliteit	28
D4	Implementatie	36
E	Klantinterface	38
E1	Klantinterface algemeen.....	38
E2	Reisinformatie	39
E3	Marketing en promotie.....	44
E4	Tarieven en betaalsysteem	45
E5	Personeel en service.....	49
E6	Sociale veiligheid en zwartrijden.....	53
F	Materieel en duurzaamheid	58
F1	Materieelplan.....	58
F2	Verwerving, beheer en toelating Treinstellen.....	58
F3	Toegankelijkheid Treinstellen	60
F4	Comfort en Voorzieningen voor de Reiziger.....	62
F5	Huisstijl en reclame	64
F6	Technische en aanvullende eisen	65
F7	Leeftijd, emissie en geluid	67
F8	Transitie naar Zero emissie	68
G	Data, informatie en rapportages	70
H	Bijlagen bij het Ontwerp-Programma van Eisen	75
H1	Begrippenlijst	75
H2	Nota van Uitgangspunten provincie Fryslân	75
H3	Nota van Uitgangspunten provincie Groningen.....	75

H4	Eisen aan Treindiensten	75
H5	Dienstregelingsprocedure.....	75
H6	MMI OV-chipkaart.....	75
H7	ABC Methodiek Sociale veiligheid	75

A Ambities, strategie en ontwikkeling

A1 Inleiding en leeswijzer

De provincies Fryslân en Groningen en het Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen (hierna: de Opdrachtgevers) bereiden de aanbesteding voor van het regionaal spoorvervoer in de twee provincies en van en naar Leer. In beide provincies is hiertoe in juli 2016 een Nota van Uitgangspunten vastgesteld door GS, en deze is in Groningen op 28 september 2016 en Fryslân op 26 oktober 2016 vastgesteld door Provinciale Staten (zie bijlagen H.2 en H.3). Deze aanbesteding leidt tot de gunning van twee Concessies (één per Provincie) en een contract voor het vervoer van en naar Leer (samen: ‘de Concessies’).

Dit Ontwerp-Programma van Eisen is een volgende stap in het aanbestedingsproces. Het Ontwerp-Programma van Eisen bouwt voort op de hierboven benoemde Nota's van Uitgangspunten en bevat de eisen die gesteld worden aan de toekomstige Concessiehouder die dit spoorvervoer gaat uitvoeren vanaf december 2020 tot december 2035.

Op dit Ontwerp-Programma van Eisen kunnen gemeenten, consumentenorganisaties (ROCOV Fryslân en Consumentenplatform OV Groningen), Reizigers en anderen een inspraakreactie geven. Ook wordt het Ontwerp-Programma van Eisen op TenderNed en de Europese aanbestedingskalender TED geplaatst, zodat geïnteresseerde vervoerders en materieelbouwers/-leveranciers er kennis van kunnen nemen en, als ze dit wensen, een reactie kunnen geven. Op basis van deze reacties wordt een definitief Programma van Eisen opgesteld, als onderdeel van het Bestek voor de aanbesteding. Dit Bestek bevat naast het Programma van Eisen de Financiële Bepalingen voor de Concessies en de Aanbestedingsleidraad met de regels en procedures van de aanbesteding – inclusief de selectie- en gunningscriteria waarmee wordt bepaald welk vervoerbedrijf de aanbesteding wint.

Proces en planning

De inspraak op het Ontwerp Programma van Eisen start op 5 november 2016 en loopt 6 weken. Vervolgens is gepland om eind januari / begin februari 2017 het Bestek vast te stellen waarna de aanbesteding start. Inschrijvers krijgen dan tot juni 2017 de mogelijkheid om een offerte te maken en in te dienen. De ambitie is om de Inschrijver met de beste Inschrijving tijdens of vlak na de zomervakantieperiode bekend te maken.

Leeswijzer

Deel A van dit Ontwerp-Programma van Eisen is een inleidend deel waarin beschreven wordt welke ambities en doelen de Opdrachtgevers hebben met deze aanbesteding en welke hoofdkeuzes ten aanzien van de aanbesteding gemaakt zijn. Deel B beschrijft de scope van de Concessies: welk vervoer de Concessiehouder moet verrichten en hoe lang de Concessies zullen lopen.

Delen C tot en met G bevatten de eisen aan de Concessiehouder:

- Deel C omvat bepalingen over flexibiliteit en doorontwikkeling;
- Deel D bevat eisen aan het vervoer en de uitvoering daarvan;
- Deel E beschrijft de Klantinterface: reisinformatie, marketing, Tarieven, personeel en sociale veiligheid;
- Deel F stelt eisen aan het treinmaterieel en de duurzaamheid daarvan;
- Deel G bevat eisen aan monitoring van het vervoer en rapportages daarover;
- In deel H zijn de bijlagen bij het Ontwerp-Programma van Eisen opgenomen, waaronder een begrippenlijst waarin begrippen geschreven met een hoofdletter zijn gedefinieerd.

Deel A t/m G bevatten tabellen met genummerde eisen waar de Inschrijving van de Inschrijver aan moet voldoen en waar de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessies aan moet blijven voldoen. Op sommige plaatsen is voorafgaand aan ieder van deze tabellen in tekstvorm een nadere toelichting gegeven die de context schetst waarin de eisen gezien moeten worden.

A2 Ambitie, doelen en hoofdkeuzes

Vraaggericht en flexibel spoorvervoer

De Opdrachtgevers besteden voor de tweede keer gezamenlijk het regionaal openbaar vervoer per trein in deze provincies en van en naar Leer aan. Met de huidige concessies en het contract voor het Duitse deel voor de regionale treindiensten zijn belangrijke stappen gezet: er is meer en beter vervoer gerealiseerd, en er reizen meer Reizigers met de trein.

Met de nieuwe Concessies willen de Opdrachtgevers een nieuwe stap zetten, voortbouwend op de resultaten in de huidige concessies. Goed openbaar vervoer is van groot belang voor de regio: het moet voldoen aan de behoefte van inwoners en bezoekers om zich te verplaatsen en het moet bijdragen aan bereikbaarheid en de kwaliteit van de leefomgeving. Het regionaal spoorvervoer vormt als ruggengraat van het totale openbaar vervoernetwerk in de regio een belangrijke rol.

De vraag en behoefte van de Reiziger staat centraal bij de verdere ontwikkeling van dit regionale spoorvervoer. In de Nota's van Uitgangspunten die door beide Provincies zijn vastgesteld wordt gekozen voor Openbaar Vervoer dat aansluit op de verplaatsingsbehoefte van inwoners en bezoekers. Op verbindingen met veel vraag – waaronder deze regionale spoorlijnen – wordt aantrekkelijk, snel en frequent collectief openbaar vervoer geboden dat past bij de vraag van de Reiziger. Daarbij wordt het vervoer zo duurzaam mogelijk uitgevoerd binnen de technische en financiële mogelijkheden die er zijn en dient het zo min mogelijk negatieve consequenties te hebben voor de omgeving.

Het aantal Reizigers groeit momenteel nog altijd op de regionale spoorverbindingen. Het aanbod dient hierop in te spelen. Daarom wordt nu al gewerkt aan uitbreiding van het OV-aanbod, onder meer door het uitbreiden van het aantal sneltreinen tussen Leeuwarden en Groningen, het doortrekken van treinen naar Groningen Europapark, het aanbieden van een sneltrein naar Winschoten en het uitbreiden van het aantal treinen tussen Leeuwarden en Sneek. Van de nieuwe Concessiehouder wordt verwacht dat hij deze verbeteringen waar mogelijk implementeert en tijdens de looptijd van de nieuwe Concessies samen met de Opdrachtgevers werkt aan verdere verbetering van het regionaal spoorvervoer. Daarnaast dient de Concessiehouder ook zijn medewerking te verlenen aan het onderzoeken van de mogelijkheden om de lijn naar Veendam in de toekomst door te trekken naar Stadskanaal en mogelijk in een nog verdere fase naar Emmen en de lijn naar Leer door te trekken naar Bremen. (

De wereld is in beweging: door ruimtelijke en demografische ontwikkelingen veranderen verplaatsingspatronen. Vergrijzing en trek naar de steden kunnen de groei van het aantal Reizigers zowel positief als negatief beïnvloeden. Er ligt hier gezien deze demografische ontwikkelingen een uitdagende taak voor de Concessiehouder. Tegelijk bieden nieuwe technieken meer mogelijkheden op het vlak van bijvoorbeeld duurzaamheid of reisinformatie, etcetera. Deze ontwikkelingen vragen om flexibiliteit. Om te zorgen dat het vervoeraanbod in de Concessies altijd *up-to-date* is en zo goed mogelijk aansluit bij de behoefte van de Reizigers, kiezen de Opdrachtgevers voor Concessies die voldoende ruimte bieden om op deze ontwikkelingen in te spelen, en waarin de Concessiehouder geprikkeld wordt om samen met de Opdrachtgevers die ruimte te benutten om de Concessies door te ontwikkelen.

Doelen

Dit Programma van Eisen is een uitwerking van de Nota's van Uitgangspunten die beide Provincies hebben vastgesteld. Uit deze Nota's van Uitgangspunten komt een aantal doelen naar voren die bereikt moeten worden met de nieuwe Concessies:

- **Van goede kwaliteit en duurzaam:** de aanbesteding moet leiden tot een hoge kwaliteit in de Concessies ten aanzien van het te realiseren vervoer, de omgeving en duurzaamheid:
 - *Vervoer:* betaalbaar, vlot, veilig, hoogwaardig, comfortabel en betrouwbaar vervoer dat klantgericht en eenvoudig te gebruiken is. Het vervoer moet passen binnen het bestaande openbaar vervoersysteem en moet inpasbaar zijn in mogelijke toekomstige ontwikkelingen als 'Mobility as a service'.
 - *Omgeving:* het vervoer moet aansluiten bij andere concessies / andere vormen van vervoer en zo als één integraal (Openbaar) Vervoersysteem voor de Reiziger functioneren. De exploitatie van het vervoer leidt tot zo min mogelijk overlast voor de omgeving (geluid, trillingen, stank).
 - *Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen:* het vervoer is toekomstvast, innovatief en leidt tot een zo laag mogelijke belasting van het milieu, binnen de grenzen van het gewenste voorzieningenniveau. Daarnaast treedt Concessiehouder op als goed werkgever.
 - *Reputatie:* het vervoer wordt hoog gewaardeerd door de Reiziger.
- **Veilig en gezond:** het vervoer – zowel treinen als exploitatie – moet veilig zijn voor alle betrokkenen, waaronder Reizigers, personeel en omwonenden.
- **Beschikbaar en betrouwbaar:** het vervoer moet tijdig beschikbaar zijn: dat wil zeggen, starten in december 2020. Daarvóór moet de Concessiehouder een proefbedrijf hebben doorlopen. Vanaf de start moet het vervoer voor de Reiziger een hoge mate van betrouwbaarheid en kwaliteit hebben.
- **Beheersbaar:**
 - *Financiën en risico's:* het vervoer moet nu en in de toekomst uitgevoerd kunnen worden binnen de beschikbare financiële middelen (exploitatiebijdrage van de Opdrachtgevers plus opbrengsten uit kaartverkoop) en met voor alle partijen aanvaardbare risico's.
 - *Flexibiliteit en samenwerking:* het vervoer en alle daarmee samenhangende facetten moeten kunnen inspelen op ontwikkelingen die zich tijdens de looptijd voordoen (bijv. op het gebied van duurzaamheid). De Opdrachtgevers en de Concessiehouder werken samen aan doorontwikkeling en concessiebeheer.

Hoofdkeuzes bij de aanbesteding

De Opdrachtgevers zoeken via deze aanbesteding een Concessiehouder die deze ambitie en doelen weet te realiseren, in samenwerking met de Opdrachtgevers en andere stakeholders. Een Concessiehouder die weet in te spelen op nieuwe (vervoerkundige, technologische en maatschappelijke) ontwikkelingen en het vervoerproduct continu afstemt op de vraag van de Reiziger. Een Concessiehouder die zorgt voor een klantvriendelijk en eenvoudig te gebruiken systeem. En een Concessiehouder die borgt dat er voldoende materieel is dat duurzaam is en past bij de wensen van de Reizigers.

Om deze Concessiehouder te selecteren leggen de Opdrachtgevers in dit Ontwerp-Programma van Eisen een eisenpakket neer waar de Concessiehouder minimaal aan moet voldoen. Dit Ontwerp-Programma van Eisen omvat eisen aan:

- Flexibiliteit (zie deel C);
- Vervoer en exploitatie (zie deel D);

- Klantinterface (zie deel E);
- Materieel en Duurzaamheid (zie deel F);
- Data, rapportages en informatie (zie deel G).

In het Bestek worden deze thema's verder gespecificeerd en/of worden aan deze thema's ook Gunningscriteria gekoppeld, waarin de Inschrijvers op de aanbesteding plannen indienen die kwalitatief en/of kwantitatief beoordeeld worden. De Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding wint de aanbesteding. In dit Ontwerp-Programma van Eisen wordt per thema op hoofdlijnen beschreven welke plannen van de Inschrijvers verwacht worden.

Hoofdkeuze: een flexibele concessie

De ontwikkelrol in de nieuwe Concessies ligt primair bij de Concessiehouder. Deze staat het dichtst bij de klant. De Opdrachtgevers verwachten dat de Concessiehouder het vervoerproduct zo klantvriendelijk mogelijk inricht. Eisen worden daarom waar mogelijk functioneel gespecificeerd, waarbij de Concessiehouder de meest optimale wijze van invulling kiest.

Om de gewenste flexibiliteit te realiseren bevat dit Ontwerp-Programma van Eisen in deel C bepalingen ten aanzien van doorontwikkelingen. Hier staat beschreven hoe het vervoer dat bij de start van de Concessie wordt aangeboden in latere jaren verder ontwikkeld kan worden. Deel C bevat bovendien een samenwerkingsmodel waarin beschreven wordt hoe Opdrachtgevers en Concessiehouder samen gaan werken bij de doorontwikkeling van de Concessies.

Hoofdkeuze: vraaggericht en betrouwbaar vervoer

De Opdrachtgevers willen met het vervoer inspelen op de vraag van de Reiziger. Hoewel de ontwikkelrol primair bij de Concessiehouder ligt spelen de Opdrachtgevers ook een belangrijke rol bij de (door)ontwikkeling van het vervoer. Dit geldt met name voor de doorontwikkeling van het vervoeraanbod, aangezien dit een concessieoverstijgende langetermijnontwikkeling is die nauw verband houdt met infrastructurele ontwikkelingen.

In deel D van het Ontwerp-Programma van Eisen wordt beschreven welke Treindiensten er minimaal aangeboden moeten worden en welke bedieningstijden en frequenties deze Treindiensten kennen. Vanaf de start van de Concessies en in de eerste jaren worden grote stappen gezet om hierbij meer op de vraag van de Reiziger in te spelen, onder meer door extra sneltreinen tussen Leeuwarden en Groningen, sneltreinen tussen Groningen en Winschoten, het doortrekken van treindiensten naar Groningen Europapark en een hogere frequentie in de spitsuren naar Sneek.

De Opdrachtgevers verwachten van de Concessiehouder dat hij deze Treindiensten betrouwbaar uitvoert. Daarnaast vindt de komende jaren nog onderzoek plaats naar de mogelijke doortrekking van de lijn naar Veendam tot Stadskanaal en de lijn naar Leer tot Bremen. Deel D bevat daarom ook eisen aan de uitvoeringskwaliteit en de te doorlopen procedures ten aanzien van infrastructuur.

Hoofdkeuze: wervende en laagdrempelige Klantinterface

Het is belangrijk dat de Reiziger het openbaar vervoer als eenvoudig en klantvriendelijk ervaart. Deel E van het Ontwerp-Programma van Eisen omvat daarom eisen aan optimale reisinformatie op alle momenten van de reis, het promoten en vermarkten van het OV (zowel regionaal, nationaal als internationaal) en een eenvoudige tariefstructuur en slimme betaalmethoden. Ook worden eisen gesteld aan personeel en aan het borgen van sociale veiligheid. Deze onderwerpen vormen samen de *Klantinterface*. De Inschrijvers op de Aanbesteding worden geprikkeld om een integraal Klantinterfaceplan aan te bieden en elk van deze onderwerpen op een zo klantvriendelijk mogelijke manier uit te werken.

Hoofdkeuze: klantvriendelijk en duurzaam Materieel

Materieel moet voor de Reiziger aantrekkelijk zijn: comfortabel en toegankelijk. Hier worden in deel F van het Ontwerp-Programma van Eisen eisen aan gesteld. En het materieel is zo duurzaam mogelijk binnen de technische en financiële mogelijkheden. Ook hier worden in deel F eisen aan gesteld. De Concessiehouder wordt uitgedaagd om met zijn materieel de emissies van CO2 en schadelijke stoffen verder te verminderen, en ook omgevingsgeluid en trillingen zo veel mogelijk te reduceren. Uiteindelijke doel is de transitie naar Zero emissie Treinstellen.

B Scope van de Concessies

B1 Vervoer binnen de Concessies

De aanbesteding omdat twee concessies (één voor het treinvervoer in de provincie Fryslân en één voor het treinvervoer in de provincie Groningen) en een contract tussen Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen en Concessiehouder over de exploitatie van Openbaar Vervoer per Trein op het Duitse deel van de spoorlijn (Groningen -) Bad Nieuweschans – Leer. Daar waar de term Concessies wordt gebruikt, worden deze twee concessies en het contract bedoeld.

nr	Omschrijving
B.1.1	<p>De Aanbesteding omvat twee concessies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een concessie voor al het Openbaar Vervoer per Trein dat onder de bevoegdheid van de Provincie Fryslân valt¹, te weten: <ul style="list-style-type: none"> • Openbaar Vervoer per Trein Leeuwarden - Harlingen Haven v.v., inclusief de tussengelegen treinstations; • Openbaar Vervoer per Trein Leeuwarden - Stavoren v.v., inclusief de tussengelegen treinstations; • Openbaar Vervoer per Trein Leeuwarden – Buitenpost v.v. (als onderdeel van de doorgaande Treindienst Leeuwarden - Groningen Europapark v.v.), inclusief de tussengelegen treinstations. <i>Nota bene: deze Treindienst rijdt vanaf Buitenpost binnen de Groningse Concessie verder naar/van Groningen Europapark.</i> • De Treindiensten op het traject Leeuwarden - Zwolle (en verder) vallen momenteel onder de concessie voor het Hoofdrailnet (met het Ministerie van I&M als opdrachtgever en thans NS als concessiehouder) en behoren daardoor (momenteel) niet tot de Concessies. • Eventueel Openbaar Vervoer per Trein dat gedurende de looptijd van de Concessies onder de bevoegdheden van de Provincie Fryslân gaat vallen kan door de Provincie Fryslân eveneens in deze Concessies ondergebracht worden (via een Business case). Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de stoptreinen tussen Leeuwarden en Zwolle. De Provincie Fryslân behoudt zich evenwel het recht voor dit niet in deze Concessies, maar in één of meer andere concessies onder te brengen. • Een concessie voor al het Openbaar Vervoer per Trein dat onder de bevoegdheid van de Provincie Groningen valt², te weten: <ul style="list-style-type: none"> • Openbaar Vervoer per Trein Groningen – Delfzijl v.v., inclusief de tussengelegen treinstations; • Openbaar Vervoer per Trein Groningen – Eemshaven v.v., inclusief de tussengelegen treinstations; • Openbaar Vervoer per Trein Groningen – Bad Nieuweschans – landsgrens v.v., inclusief de tussengelegen treinstations. <i>Nota bene: (sommige Treinen van) deze Treindienst rijden vanaf de landsgrens door naar Leer; dat trajectdeel valt onder het contract met LNVG (zie B.1.2);</i> • Openbaar Vervoer per Trein Groningen – Veendam v.v., inclusief de tussengelegen treinstations; • Openbaar Vervoer per Trein Groningen Europapark – Buitenpost v.v. (als onderdeel van de doorgaande Treindienst Leeuwarden - Groningen Europapark v.v.), inclusief de tussengelegen

¹ De bevoegdheid van de Provincie Fryslân vloeit voort uit delegatiebesluiten van de Minister van 9 maart 2005 (Nr. HDJZ/S&W/2005-649, Stert. 2005, 52, p. 14) en 6 mei 2005 (Nr. HDJZ/S&W/2005-1045, Stert. 2005, 92, p. 11).

² De bevoegdheid van de Provincie Groningen vloeit voort uit delegatiebesluiten van de Minister van 9 maart 2005 (Nr. HDJZ/S&W/2005-650, Stert. 2005, 52, p. 14), 6 mei 2005 (Nr. HDJZ/S&W/2005-1045, Stert. 2005, 92, p. 11), Delegatiebesluit inzake Zuidbroek – Veendam en Roodeschool – Eemshaven volgt.

nr	Omschrijving
	<p>treinstations. <i>Nota bene: deze Treindienst rijdt vanaf Buitenpost binnen de Friese Concessie verder naar/van Leeuwarden.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De Treindiensten op het traject Groningen - Zwolle (en verder) vallen momenteel onder de concessie voor het Hoofdrailnet (met het Ministerie van I&M als opdrachtgever en thans NS als concessiehouder) en behoren daardoor (momenteel) niet tot de Concessies. Derhalve dient de Concessiehouder de samenloop tussen deze Concessies en de Hoofdrailnetconcessie te gedogen; op dit moment betreft dat alleen het lijndeel Groningen - Groningen Europapark. • Eventueel Openbaar Vervoer per Trein dat gedurende de looptijd van de Concessies onder de bevoegdheden van de Provincie Groningen gaat vallen kan door de Provincie Groningen eveneens in deze Concessies ondergebracht worden (via een Business case). Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de stoptreinen tussen Groningen en Zwolle, maar ook aan nieuwe nog niet bestaande treinverbindingen (bijv. naar Stadskanaal/Emmen). De Provincie Groningen behoudt zich evenwel het recht voor dit niet in deze Concessies, maar in één of meer andere concessies onder te brengen. Mocht dit er toe leiden dat een deel van de huidige Concessies in een andere concessie komt te vallen (bijvoorbeeld de stopdienst tussen Groningen en Leer als onderdeel van Groningen – Bremen) dan dient de Concessiehouder hier aan mee te werken en vervolgens deze Treindienst te gedogen binnen zijn Concessies. Mocht dit het geval zijn dan zullen hierover middels een Business case met openboek calculatie afspraken over worden gemaakt.
B.1.2	<p>De Aanbesteding omvat tevens een contract tussen Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen en Concessiehouder over de exploitatie van Openbaar Vervoer per Trein op het Duitse deel van de spoorlijn (Groningen – Bad Nieuweschans -) landsgrens – Leer.</p> <p><i>Nota bene: Zolang de brug over de Ems niet hersteld is, dient het trajectdeel van Weener tot Leer v.v. met stop- en snelbussen geëxploiteerd te worden.</i></p> <p>De Provincie Groningen en de Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen hebben de ambitie om in de toekomst een doorgaande treinverbinding tussen Groningen en Bremen via Leer te laten rijden. De Provincie Groningen en de Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen behouden zich het recht voor om de verbinding Groningen - Leer - Bremen onder te brengen in deze Concessies dan wel deze verbinding onder te brengen in een andere concessie of contract. In beide gevallen dient de Concessiehouder hieraan zijn medewerking te verlenen. Verrekening van een dergelijke wijziging verloopt via een Business case.</p>
B.1.3	<p>De Concessies omvatten geen Openbaar Vervoer per Bus / Auto, behoudens treinvervangend busvervoer ter vervanging van het Openbaar Vervoer per Trein binnen deze Concessies (zie artikel D.3.30 t/m D.3.35), of ter aanvulling op de capaciteit van het binnen de Concessies vallende Openbaar Vervoer per Trein (zie artikel D.3.15).</p>
B.1.4	<p>De Concessiehouder dient toeristisch-recreatief treinvervoer (zoals stoomtreinen) te gedogen indien de Opdrachtgevers hierom verzoeken bij de Concessiehouder. De Opdrachtgevers zullen een dergelijk verzoek in beginsel niet doen indien dit toeristisch-recreatief treinvervoer verstorend werkt op de exploitatie van de reguliere Treindiensten die onder de Concessies vallen. De Concessiehouder dient indien een verzoek wordt gedaan door de Opdrachtgevers proactief medewerking te verlenen aan de exploitatie van toeristisch-recreatief treinvervoer. De kosten voor deze medewerking zullen niet voor rekening van de Concessiehouder zijn.</p>

B2 Concessieduur

De Concessies hebben een looptijd van 15 jaar. De Opdrachtgevers hebben voor die looptijd in hoofdzaak twee redenen:

- (i) De Concessies omvatten personenvervoer per Trein. Zoals in de toepasselijke regelgeving ook wordt erkend, heeft deze modaliteit langere exploitatietermijnen nodig om tot rendabeler vervoer te komen. De Opdrachtgevers hechten er zeer aan, dat de Concessiehouder ook daadwerkelijk een (financieel) gezonde exploitatie heeft en tevens bijdraagt aan de doorontwikkeling van het product (bijv. op het gebied van exploitatie en op het gebied van duurzaamheid). Gelet op de centrale rol die personenvervoer per trein in de provincies speelt in de totale (collectieve) mobiliteit willen de Opdrachtgevers de Concessiehouder in staat stellen solide businessmodellen te hanteren, ook waar het de looptijd van de Concessies betreft.
- (ii) Daar komt bij, dat in de komende Concessies eisen aan de Concessiehouder gesteld worden inzake innovaties en inzake investeringen in rollend materieel. Die investeringen zullen een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van het regionaal spoorvervoer, maar die investeringen moeten wel terugverdiend kunnen worden. Om voldoende terugverdientijd aan de Concessiehouder te gunnen en om te bevorderen, dat de vervoerstarieven ondanks hoge investeringen zo laag mogelijk gehouden kunnen worden, is een looptijd van 15 jaar wenselijk.

nr	Omschrijving
B.2.1	De Concessies hebben een looptijd van 15 jaar met als startdatum een dag na afloop van de huidige concessies (afloop huidige concessies is voorzien op de UIC-datum van Dienstregeling 2020, en in dat geval starten de nieuwe Concessies op 13 december 2020) tot en met het einde van de UIC-datum van de Dienstregeling 2035, doch uiterlijk 31 december 2035.
	<i>Nota bene: In de huidige concessies staat over de einddatum opgenomen dat de concessies lopen "tot en met einde dienstregeling 2020, zoals aangehouden door de Nederlandse Spoorwegen, dat wil zeggen in december 2020. Indien de Nederlandse Spoorwegen een einddatum hanteren voor het einde van de dienstregeling 2020, die niet valt in de maand december 2020, dan is de concessie geldig tot en met 31 december 2020. Ook de met de LNVG te sluiten overeenkomst loopt tot einde dienstregeling 2020."</i>

Verlenging en beëindiging

nr	Omschrijving
B.2.2	De Concessies kunnen eenmaal door de Opdrachtgevers gezamenlijk worden verlengd onder gelijklopende voorwaarden voor een periode van ten hoogste 24 maanden, indien de aanbesteding van de concessies voor de aansluitende concessieperiode (nog) niet heeft geleid tot concessieverlening.
B.2.3	De Concessiehouder kan de Concessies niet eenzijdig beëindigen.
B.2.4	Indien de Concessiehouder de voorwaarden zoals omschreven in het Bestek en/of de Concessies en/of de toezeggingen in zijn Inschrijving niet nakomt en sprake is van ernstige tekortkomingen ter zake, kunnen de Opdrachtgevers op ieder moment besluiten de Concessies te beëindigen. De Opdrachtgevers kunnen hiertoe besluiten indien er sprake is van een of meer situaties zoals omschreven zal worden in het Bestek en/of de Concessies dan wel voortvloeit uit de wet. In verband met de verbondenheid tussen de Concessies geldt dat indien één van de Opdrachtgevers er voor kiest om op grond van bovenstaande de concessie dan wel het contract te beëindigen de andere Opdrachtgevers ook gerechtigd zijn om dit te doen, zonder dat zij hier overigens toe verplicht zijn.

nr	Omschrijving
B.2.5	Indien toepasselijke Europese en/of nationale wet- en regelgeving, zoals deze van tijd tot tijd zal luiden, dit mogelijk maakt, dan kunnen de Opdrachtgevers de Concessies verlengen, indien hierover overeenstemming wordt bereikt met de Concessiehouder. De Concessiehouder kan hier echter geen recht aan ontleen dat dit dan ook daadwerkelijk plaats zal vinden.

C Flexibiliteit en Samenwerking

De wereld staat niet stil tijdens de looptijd van de Concessies. Doorontwikkeling en flexibiliteit zijn cruciaal om het openbaar vervoer aan te laten sluiten bij de vraag van de Reiziger en om de in hoofdstuk A2 benoemde ambitie en doelen te realiseren. Daarom kiezen de Opdrachtgevers voor ‘ademende Concessies’ die mee kunnen bewegen met relevante ontwikkelingen. Dit hoofdstuk beschrijft eerst de ruimte die de Concessies bieden voor (door)ontwikkeling (zie C.1) en daarna de structuur waarbinnen de Concessiehouder, Opdrachtgevers en anderen samenwerken bij die doorontwikkeling (zie C.2).

Flexibiliteit is als volgt zichtbaar:

- **Flexibiliteit in inhoud:** het aanpassen van het vervoerproduct voor de Reiziger. Zie hoofdstuk C.1.
- **Flexibiliteit in proces:** de wijze waarop Opdrachtgevers, de Concessiehouder en derden met elkaar samenwerken tijdens de looptijd van de Concessies. Zie hoofdstuk C.2.
- **Flexibiliteit in financiën:** een flexibiliteitsregeling waarmee veranderingen op transparante en correcte wijze verrekend kunnen worden tussen de Opdrachtgevers en de Concessiehouder. Het betreft hier het verrekenen van aanpassingen/veranderingen ten opzichte van hetgeen er in de Concessies is geëist en/of door de Concessiehouder in zijn Inschrijving is aangeboden. Doorontwikkeling staat of valt met een voor alle partijen acceptabele verrekening van wijzigingen. Dit gaat met standaardbedragen voor meer-/minderwerk bij kleine aanpassingen en met openboek en transparante Business cases voor grotere wijzigingen. Veranderingen kunnen ook plaatsvinden als gevolg van wijzigingen in de beschikbare financiële middelen van de Opdrachtgevers, doch dit zal niet onverwacht en zonder aankondiging ten laste worden gebracht aan de Concessiehouder. De flexibiliteitsregeling wordt nader uitgewerkt in de Financiële Bepalingen, onderdeel van het Bestek.

C1 Flexibiliteit in inhoud: evaluaties en wijzigingen

De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de doorontwikkeling binnen de Concessies. Dit gebeurt in een reeks plannen die de Concessiehouder jaarlijks maakt / actualiseert. Daarnaast bieden de Concessies ruimte voor innovaties en pilots, die op projectbasis worden uitgewerkt en via Business cases worden verrekend.

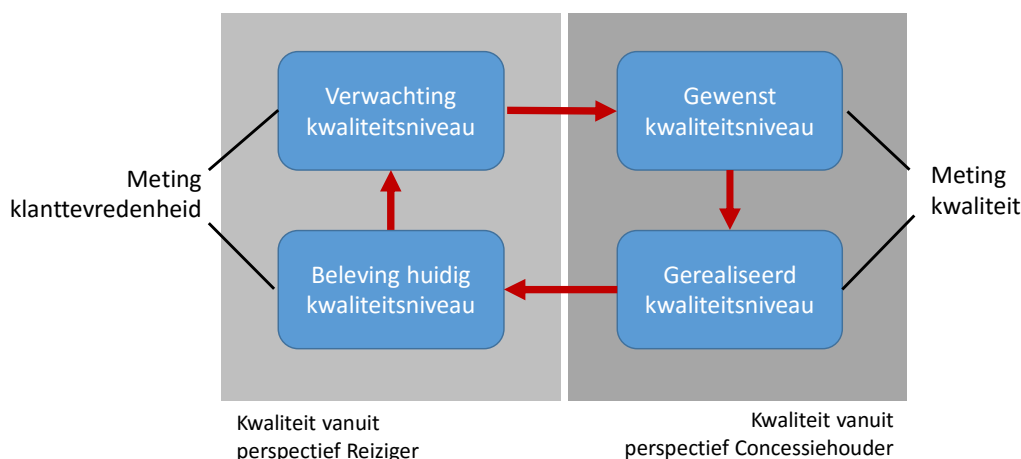
Jaarlijkse doorontwikkeling

nr	Omschrijving
C.1.1	De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van zijn vervoeraanbod in alle facetten: niet alleen vervoerkundig, maar ook qua Klantinterface, Materieel en andere aspecten. De Concessiehouder werkt daarbij samen met andere partijen conform het samenwerkingsmodel zoals beschreven in de volgende paragrafen.
C.1.2	De Concessiehouder zorgt voor een excellente uitvoering en komt vanuit zijn ontwikkelrol proactief met plannen en voorstellen om het vervoeraanbod en het kwaliteitsniveau van de uitvoering en de aangeboden diensten in de Concessies continu te verbeteren. In de jaarlijkse plannen (zie artikel C.1.3) neemt hij daartoe een ontwikkelparagraaf op waarin hij relevante ontwikkelingen voor de Concessies identificeert en concrete voorstellen doet op welke wijze daarop in te spelen.
C.1.3	Jaarlijks maakt / actualiseert de Concessiehouder de volgende plannen, die dienen te voldoen aan de eisen waarnaar hieronder wordt verwezen: <ul style="list-style-type: none"> • Een jaarlijks te maken Vervoerplan (zie D.2.15);

nr	Omschrijving
----	--------------

- Een jaarlijks te actualiseren Klantinterfaceplan, waaronder inbegrepen een jaarlijks op te stellen Marketingplan en Tarievenplan voor het komende jaar (zie E.1.6);
- Een jaarlijks te actualiseren Plan Sociale Veiligheid en Zwartrijden (zie E.6.3);
- Een jaarlijks te actualiseren Calamiteitenplan (zie D.3.7).
- Daarnaast actualiseert de Concessiehouder zijn Materieelplan (zie F.1.1) wanneer dit relevant is (bijv. bij groei in aantal Reizigers, en voorzien wordt dat het tot capaciteitsproblemen kan gaan leiden).

Het opstellen en implementeren van de plannen dient onderdeel te zijn van een continue verbetercyclus van de Concessiehouder.



Dit houdt onder meer in dat de Concessiehouder binnen de bovengenoemde plannen:

- In elk van de plannen concrete KPI's benoemt die aansluiten bij het ambitieniveau van de Opdrachtgevers en bij de verwachting van de Reiziger;
- Monitort wat zijn prestatie is t.o.v. die KPI's, en wat de klantbeleving daarbij is;
- Bijstuurt daar waar zijn prestaties en / of klantbeleving achterblijven (quality loop);
- Voldoende menskracht heeft voor deze monitoring en bijsturing.

C.1.4 Bij het opstellen van de plannen werkt de Concessiehouder onverkort (dat wil in ieder geval zeggen: op eerste verzoek en met voldoende kwaliteit/kwantiteit van menskracht) mee aan het doorvoeren van door de Opdrachtgevers gewenste (bijvoorbeeld vervoerkundige) veranderingen. Te denken valt aan het uitbreiden van de Treindiensten of het openen van nieuwe treinstations. Eventueel meer-/minderwerk dat daaruit voortvloeit wordt verrekend aan de hand van de meer-/minderwerkregeling die in de Financiële Bepalingen wordt uitgewerkt.

C.1.5 De in artikel C.1.3 benoemde plannen behoeven instemming van de Opdrachtgevers. Als een plan geen logisch gevolg is op het voorgaande plan en/of niet bijdraagt aan de gestelde ambities en/of niet eigentijds is en/of niet getuigt van een continue verbetercyclus dan kunnen de Opdrachtgevers het plan (geheel of gedeeltelijk) afwijzen en/of een aanwijzing geven die de Concessiehouder moet opvolgen. Het middel 'aanwijzing' wordt pas toegepast, nadat overleg tussen de Opdrachtgevers en de Concessiehouder niet tot overeenstemming heeft geleid. De Opdrachtgevers zullen geen aanwijzing geven die leidt tot substantiële stijging in kosten of daling van reizigersopbrengsten voor de Concessiehouder ten opzichte van het laatst vastgestelde plan, tenzij is geconstateerd dat door de Concessiehouder niet wordt voldaan aan de eisen uit de Concessies.

Innovaties en pilots

nr	Omschrijving
C.1.6	Concessiehouder komt proactief met suggesties voor innovaties en/of pilots die bijdragen aan de ambities van de Opdrachtgevers. Concessiehouder verstrekt volledige medewerking aan het doorvoeren van door de Opdrachtgevers gewenste (bijvoorbeeld vervoerkundige of duurzame) innovaties en/of pilots in de Concessies.
C.1.7	De invoering van wijzigingen en pilots / innovaties wordt in het Ontwikkelteam (zie hoofdstuk C.2) besproken. Indien hier consensus bestaat wordt een projectplan (incl. Business case) opgesteld. Dit gebeurt door de Concessiehouder, tenzij in het Ontwikkelteam anders wordt afgesproken.
C.1.8	Onderdeel van het projectplan is een Business case. De condities en de risicoverdeling worden per Business case bepaald. Voorwaarden voor een Business case zijn volledige transparantie en behoud van het (belangen) evenwicht tussen Opdrachtgevers en Concessiehouder. Basis voor de kostenverrekening is een openboek calculatie, die indien nodig wordt getoetst door een externe accountant/deskundige, aan te wijzen door de Opdrachtgevers. In de financiële bepalingen, onderdeel van het Bestek, worden nadere eisen gesteld aan de uitwerking van Business cases.

C2 Flexibiliteit in proces: samenwerkingsmodel

De Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor (door)ontwikkeling van de Concessies en werkt hierbij intensief samen met de Opdrachtgevers. Ook andere relevante partijen, waaronder het OV-bureau Groningen Drenthe, gemeenten, de Consumentenorganisaties, ProRail, DB Netz, onderwijsinstellingen, het bedrijfsleven en Reizigers (onder meer via klantenpanel) worden – waar relevant – bij deze ontwikkeling betrokken.

Samenwerking tussen de Concessiehouder en de Opdrachtgevers bij de ontwikkeling van het vervoer vindt plaats in het Ontwikkelteam. Dit is het platform waarin deze partijen met elkaar afstemmen over doorontwikkeling van het vervoer in de Concessies, in alle facetten. Daarnaast maken Opdrachtgevers en Concessiehouder werkafspraken over operationele bijsturing van de Concessies, bijvoorbeeld rondom werkzaamheden of evenementen. Tot slot hebben Opdrachtgevers en Concessiehouder contact met elkaar in het kader van concessiebeheer.

Het Ontwikkelteam

Het Ontwikkelteam is het primaire platform voor de ontwikkeling van het vervoer in de Concessies. Het Ontwikkelteam bespreekt in ieder geval de jaarlijkse (actualisatie van) plannen zoals bepaald in C.1.3. Daarnaast ontwikkelt het Ontwikkelteam verbetervoorstellen en experimenten die buiten deze plannen vallen en stelt het projectteams in die concrete plannen/voorstellen uitwerken, bijvoorbeeld de uitwerking in Business cases, de uitwerking van de marketing, etc.

Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij proactief initiatieven ontplooit om het vervoeraanbod verder te ontwikkelen en daarmee aan te sluiten op relevante (ruimtelijke, economische of technologische) ontwikkelingen en op (veranderingen in) aansluitend Openbaar Vervoer. De Concessiehouder maakt hierbij optimaal en zichtbaar gebruik van de monitoringsinformatie zoals geëist in deel G. Hiervoor dient ook voldoende personele capaciteit bij de Concessiehouder aanwezig te zijn.

Bij de voorbereiding wordt samengewerkt en overleg gevoerd met andere relevante partijen, waaronder OV-bureau Groningen Drenthe, ProRail (en DB Netz), gemeenten, Consumentenorganisaties, Reizigers en andere betrokkenen. De Concessiehouder neemt hiertoe het initiatief. Waar relevant wordt ook samengewerkt met de ontwikkelteams die voor de busconcessies in Fryslân bestaan.

Samenstelling en werkwijze Ontwikkelteam

Er is één Ontwikkelteam voor de Concessies tezamen. De vergaderfrequentie en samenstelling van het Ontwikkelteam worden jaarlijks afgesproken tussen Opdrachtgevers en Concessiehouder, en zijn mede afhankelijk van de ontwikkelingen die op dat moment spelen. Naar verwachting komt het Ontwikkelteam enkele keren per jaar bij elkaar. Uitwerking van plannen gebeurt hetzij door de Concessiehouder zelf, hetzij in projectteams. De projectteams kunnen geleid worden door partijen zowel binnen als buiten het Ontwikkelteam. De projectteams rapporteren terug aan het Ontwikkelteam.

Het primaat en de verantwoordelijkheid liggen bij de Concessiehouder, die ook voorzitter is van het Ontwikkelteam. Namens de Concessiehouder dient een concessiemanager/-directeur (of vergelijkbare functie) deel te nemen, die voldoende mandaat dient te hebben om beslissingen te nemen die binnen de kaders van Bestek en Inschrijving vallen. Daarnaast nemen waar nodig inhoudelijk deskundigen van de Concessiehouder deel.

Besluitvorming

Het Ontwikkelteam is geen besluitvormend orgaan. In het Ontwikkelteam wordt gestreefd naar consensus, zodat besluitvorming daarna eenvoudig kan plaatsvinden. De besluitvormingsprocedure op basis van voorstellen die binnen het Ontwikkelteam zijn voorbereid is op hoofdlijnen als volgt ingericht:

- De Concessiehouder beslist over wijzigingen die vallen binnen de concessieafspraken (zolang de Concessiehouder nog wel voldoet aan de Concessie, het Bestek, de Inschrijving en de daarna vastgelegde wijzigingen) en waarvoor geen extra middelen van de Opdrachtgevers voor nodig zijn.
- Voor wijzigingen die buiten de concessieafspraken vallen en/of waarvoor extra middelen van de Opdrachtgevers voor nodig zijn, zal toestemming en/of een besluit van (een van) de Opdrachtgevers nodig zijn.
- ProRail (en voor wijzigingen binnen Duitsland DB Netz) is verantwoordelijk voor besluiten ten aanzien van infrastructuur.
- Bij samenwerking met externe partijen nemen deze partijen een besluit over die delen van het project waarvoor zij verantwoordelijk zijn.
- De Concessiehouder is verantwoordelijk voor consultatie van de Consumentenorganisaties over voorgenomen wijzigingen, tenzij in het Ontwikkelteam anders wordt afgesproken.

Indien consensus binnen het Ontwikkelteam onverhoopt niet bereikt wordt zijn verschillende vervolgstappen mogelijk: één van de partijen legt zich neer bij het standpunt van de ander, vervolgoverleg op bestuurlijk niveau met de Opdrachtgever(s), het inschakelen van externe expertise, mediation en ten slotte juridische procedures. Op voorhand is geen algemene keuze te maken.

Operationele werkafspraken en Concessiebeheer

Op operationeel niveau bespreken Opdrachtgevers en Concessiehouder in het beheeroverleg de dagelijkse gang van zaken en maken zij werkafspraken over (dagelijkse) bijsturing van de Concessies. Te denken valt aan afhandelsscenario's bij onvoorziene stremmingen en calamiteiten (zie het calamiteitenplan), tijdelijke vervoeroplossingen tijdens geplande stremmingen en bij evenementen, actuele knelpunten in de bijsturing etcetera. Het OV-bureau Groningen Drenthe, ProRail en waar nodig DB Netz, gemeenten en Consumentenorganisaties worden nauw betrokken bij deze afspraken. Het primaat ligt nadrukkelijk bij de Concessiehouder: van hem wordt verwacht dat hij proactief kansen en problemen signaleert, hiervoor plannen aandraagt en deze concreet uitwerkt.

Op regelmatige basis vindt (circa 1x per 6 – 8 weken) beheeroverleg plaats tussen de Opdrachtgevers en de Concessiehouder over de wijze waarop de Concessies worden uitgevoerd en eventuele aandachtspunten

daarbij – bijvoorbeeld knelpunten in de uitvoeringskwaliteit, klachten, dienstregelingszaken en sociale veiligheid. In ieder geval wordt tijdens dit overleg besproken op welke wijze, trajectdelen en tijdstippen het meeste personeel ten behoeve van de sociale veiligheid / controle wordt ingezet. De Opdrachtgevers hebben in het concessiebeheer de beschikking over een set aan beheerinstrumenten (zie deel G: Data, informatie en rapportages). Hiermee kunnen zij de vinger aan de pols houden en snel ingrijpen bij eventuele knelpunten. Uitgangspunt is dat in eerste instantie samen met de Concessiehouder aan verbetering van knelpunten wordt gewerkt. Als dat niet tot de gewenste verbeteringen leidt, kan een oplossing geëist worden en een boete worden opgelegd. De boeteregeling wordt nader uitgewerkt in de Financiële Bepalingen (onderdeel van het Bestek).

Tijdens de Implementatieperiode neemt de Concessiehouder het initiatief om concrete procedures en werkafspraken te maken met de Opdrachtgevers over operationele zaken en concessiebeheer. Het beheeroverleg vindt gezamenlijk plaats tussen Opdrachtgevers en Concessiehouder.

Eisen aan de samenwerking

nr	Omschrijving
C.2.1	<p>De Concessiehouder acteert volgens het hiervoor beschreven samenwerkingsmodel tijdens de uitvoering van de Concessies. De Concessiehouder stelt voldoende personeel (kwaliteit, kwantiteit) beschikbaar voor de ontwikkeling van het vervoer in de Concessies, en het overleg hierover in het hierboven beschreven Ontwikkelteam.</p> <p><i>Inschrijvers geven in hun Plan Uitvoering en Ontwikkeling (zie artikel D.3.6) aan hoeveel fte zij inzetten voor de ontwikkeling van de Concessie en hoe (met welke functies) deze fte's worden ingevuld.</i></p>
C.2.2	<p>De Concessiehouder stelt een vast aanspreekpunt aan voor de uitvoering en de ontwikkeling van de Concessies (concessiemanager/-directeur of vergelijkbare functie). Deze persoon zet zich proactief in voor de optimale uitvoering en de doorontwikkeling van het vervoer. Hij/zij beschikt aantoonbaar over voldoende competenties om de Concessies optimaal uit te (laten) voeren. Bovendien moet deze persoon over mandaat beschikken om binnen de kaders van het Bestek en de Inschrijving te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in lijnennet/Dienstregeling, marketing en Tarieven.</p>

Betrekken van Reizigers

De Opdrachtgevers vinden het van belang dat de Concessiehouder de Reiziger actief betreft bij de (door-)ontwikkeling van het openbaar vervoer. Daartoe overlegt de Concessiehouder met de Consumentenorganisaties, stelt hij een klantenpanel (of vergelijkbaar) in en staat hij (proactief) open voor de input van Reizigers via social media / internet.

Nr	Omschrijving
C.2.3	<p>De Concessiehouder voert op regelmatige basis overleg met Consumentenorganisaties. In lijn met Artikel 31 Wet personenvervoer 2000 biedt de Concessiehouder aan Consumentenorganisaties ten minste één maal per jaar gelegenheid advies aan haar uit te brengen voordat de Concessiehouder maatregelen neemt met betrekking tot de hieronder genoemde onderwerpen.</p> <p>Het advies wordt gevraagd op een zodanig tijdstip, dat het van wezenlijke invloed kan zijn. Voordat advies wordt uitgebracht, stelt de Concessiehouder de Consumentenorganisaties in de gelegenheid overleg met haar te voeren. De Concessiehouder zendt een verslag van dit overleg aan de Opdrachtgevers – na het te hebben voorgelegd aan de Consumentenorganisaties – binnen twee weken nadat dit overleg</p>

Nr	Omschrijving
	<p>heeft plaatsgevonden. De Concessiehouder betreft het ontvangen advies op navolgbare wijze bij de uitvoering van de Concessies en dient de Consumentenorganisaties en de Opdrachtgevers schriftelijk te informeren over de wijze waarop dit gebeurt. Indien de Concessiehouder het advies van de Consumentenorganisaties niet of niet geheel volgt, deelt zij schriftelijk aan de Opdrachtgevers haar beweegredenen daarvoor mee. De werkwijze en geldende termijnen worden door Concessiehouder en Consumentenorganisaties vastgelegd in een huishoudelijk reglement.</p> <p>De onderwerpen waarover de Concessiehouder advies vraagt aan de Consumentenorganisaties zijn in ieder geval conform het Besluit personenvervoer 2000 (artikel 33), voor zover behorend tot de Concessies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de uitvoering van de Dienstregeling; • de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de Tarieven; • de vervoervoorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht; • de modellen van vervoerbewijzen (incl. reisproducten en tariefdragers) die de Concessiehouder uitgeeft; • de wijze waarop en de mate waarin vervoerbewijzen (reisproducten) verkrijgbaar zijn gesteld; • de wijze waarop Reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen; • de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een handicap; • de voorzieningen die de Concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van Reizigers en van het voor hem werkzame personeel; • de procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger hierover informeert; • een regeling over een vergoeding aan de Reiziger in geval van vertraging in de uitvoering van de Dienstregeling (compensatieregeling); • aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer (reizigershandvest).
C.2.4	<p>De Concessiehouder dient een representatief klantenpanel in te stellen of op een vergelijkbare wijze klanten te betrekken. Dit klantenpanel (of vergelijkbaar) dient te worden gebruikt als klankbordgroep om wensen van Reizigers te inventariseren met als doel de kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren.</p> <p>De Concessiehouder heeft minimaal eenmaal per jaar overleg met het klantenpanel (of vergelijkbaar). Voor dit overleg nodigt de Concessiehouder ook tijdig de Consumentenorganisaties uit. Van een dergelijk overleg wordt door de Concessiehouder een verslag gemaakt. Hierin staan ook de met het klantenpanel (of vergelijkbaar) gemaakte afspraken. De Concessiehouder dient de gemaakte afspraken met het klantenpanel (of vergelijkbaar) na te komen, incl. met het klantenpanel (of vergelijkbaar) te maken afspraken over (termijnen van) verslaglegging.</p>
C.2.5	<p>Reizigers kunnen bij de Concessiehouder wensen (klachten en klantreacties) ten aanzien van het vervoer indienen, zowel schriftelijk als telefonisch als via de drie meest gebruikte social media-kanalen die zich hiervoor lenen (op dit moment: Whatsapp, Twitter en Facebook). Zie ook artikel E.5.13 t/m E.5.20.</p> <p>De Concessiehouder voorziet in een goede regeling voor het afhandelen van door Reizigers kenbaar gemaakte wensen over het vervoer (klachten en klantreacties). De Concessiehouder dient over deze wensen en de wijze waarop men hieraan invulling denkt te geven regelmatig aan de Opdrachtgevers en de Consumentenorganisaties te rapporteren.</p>

C3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

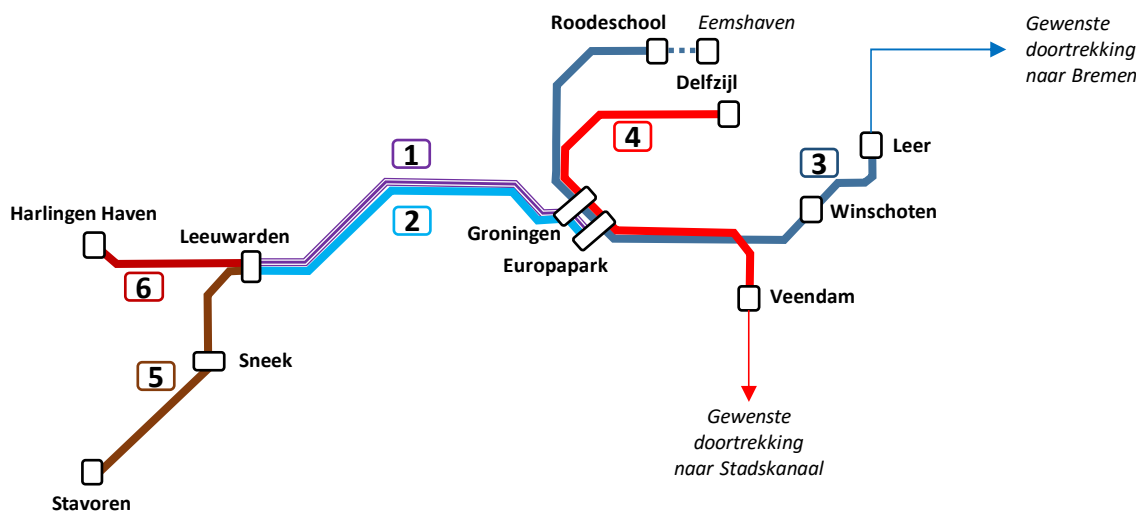
De Opdrachtgevers vinden het belangrijk dat de Concessiehouder, waarmee voor een lange periode wordt samengewerkt, maatschappelijk verantwoord onderneemt, goed werkgeverschap hoog in het vaandel heeft staan en actief bijdraagt aan social return.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is een integrale visie op een duurzame bedrijfsvoering. Een bedrijf dat maatschappelijk verantwoord onderneemt, maakt bij iedere bedrijfsbeslissing een afweging tussen de verschillende maatschappelijke en economische effecten hiervan, en houdt hierbij rekening met stakeholderbelangen. Elke bedrijfsbeslissing heeft immers invloed op de stakeholders (belanghebbenden) van een bedrijf. Dat kunnen medewerkers of klanten (Reizigers) zijn, maar bijvoorbeeld ook omwonenden, leveranciers, investeerders en ook ‘de maatschappij’ in algemene zin. Het is een vorm van ondernemen die gericht is op economische prestaties met respect voor de sociale kant binnen ecologische randvoorwaarden.

Nr	Omschrijving
C.3.1	De Concessiehouder dient bij zijn handelen rekening te houden met de maatschappelijke gevolgen daarvan. De Concessies dienen duurzaam ontwikkeld, geëxploiteerd, beheerd en onderhouden te worden op basis van het gedachtegoed van triple P (people, planet, profit). De Concessiehouder dient te handelen volgens de principes van richtlijn NEN-ISO 26000 voor Maatschappelijk verantwoord ondernemen.
C.3.2	De Concessiehouder dient te handelen als een goede werkgever betaamt en zoals is vastgelegd in de wet, (artikel 7:611 BW) en zoals daarna in de rechtspraak is geconcretiseerd. Als beginselen van goed werkgeverschap zijn bijvoorbeeld erkend: 1. Wees zorgvuldig; 2. Maak geen misbruik van je positie; 3. Maak verwachtingen waar 4. Motiveer ingrijpende beslissingen; 5. Behandel werknemers gelijk; 6. Zorg voor een behoorlijke verzekering.
C.3.3	<p>MVO Prestatieladder</p> <p>De Concessiehouder dient vanaf de start van de Concessie op minimaal niveau 1 van de MVO Prestatieladder (zie www.mvoprestatieladder.nl) gecertificeerd te zijn. Vanaf 1 januari 2022 dient de Concessiehouder minimaal op niveau 2 gecertificeerd te zijn en vanaf 1 januari 2023 minimaal op niveau 3 gecertificeerd te zijn.</p>
C.3.4	<p>Social return</p> <p>De Concessiehouder zet zich in om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de werkgelegenheid in de provincies en heeft daarbij specifiek aandacht voor werkgelegenheid voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Om deze reden dient de Concessiehouder zich te certificeren op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (zie www.pso-nederland.nl). Bij de start van de Concessies dient de Concessiehouder gecertificeerd te zijn met de Aspiranten-status, vanaf 1 januari 2023 gecertificeerd voor trede 1 (zowel ten aanzien van direct als indirect personeel) en vanaf 1 januari 2028 gecertificeerd voor trede 2 (zowel ten aanzien van het direct als indirect personeel).</p> <p>Na gunning van de Concessies zullen de Opdrachtgevers en Concessiehouder afspraken maken hoe de Concessiehouder zijn prestaties met betrekking tot social return monitort en hierover rapporteert aan de Opdrachtgevers.</p>

D Vervoer en exploitatie

D1 Vervoerplan



nr	Omschrijving
D.1.1	<p>De Concessiehouder dient vanaf de start van de Concessies de volgende Treindiensten te exploiteren. Per Treindienst worden in onderstaande tabel kortweg de uit te voeren dienst vanaf de start van de Concessies aangegeven, alsmede doorontwikkelingen hierop. De beschrijving in onderstaande tabel is indicatief. De concrete eisen aan bedieningstijden, frequenties en Aansluitingen zijn te vinden in bijlage H.4.</p> <p><i>Genoemde frequenties gelden in beide richtingen, waarbij intervallen zo veel mogelijk gelijk dienen te zijn (dus bij 2x per uur wordt om de 30 minuten gereden en bij 4x per uur om het kwartier). Kleine afwijkingen van de reguliere interval van maximaal 10% beide kanten op (dus bij een interval van 30 minuten: intervallen van 27 resp. 33 minuten) zijn toegestaan zo lang voldaan wordt aan alle andere eisen, waaronder die m.b.t. Aansluitingen. Treinen halteren op alle tussengelegen treinstations, tenzij anders vermeld.</i></p>
<p>1</p>	<p>Snelrein Leeuwarden – Groningen (Europapark) <i>Treindienst en frequenties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leeuwarden – Groningen Europapark 2x per uur (maandag tot en met vrijdag tot 20u) resp. 1x per uur (na 20u en weekenden). • Doordat het project Spoorzone bij de start van de Concessie nog niet is afgerond is doorrijden naar Europapark in eerste instantie nog niet mogelijk. Totdat dit mogelijk is, zal treinstation Groningen begin-/eindpunt van de Treindienst zijn. <p><i>Halteringen</i></p> <p>De snelrein stopt tussen Leeuwarden en Groningen slechts één keer: in eerste instantie als proefperiode om en om in Buitenpost en Feanwâlden.</p> <p>Uiterlijk per december 2022 besluiten de Opdrachtgevers of de snelrein alternerend blijft stoppen of dat de stop van de snelrein hetzij Feanwâlden, hetzij Buitenpost zal worden.</p>

nr	Omschrijving
	<p><i>Aansluitingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In Groningen: op de stoptreinen van en naar Zwolle en op de Treinen van en naar Delfzijl en Veendam. • In Leeuwarden: op de stoptreinen van en naar Zwolle en op de Treinen van en naar Sneek / Stavoren en Harlingen Haven.
2	<p>Stoptrein Leeuwarden – Groningen (Europapark)</p> <p><i>Treindienst en frequenties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leeuwarden – Groningen Europapark 2x per uur (maandag tot en met zaterdag tot 20u) resp. 1x per uur (na 20u en op zondagen). • In spitsuren extra pendel van/naar Zuidhorn. • Doordat het project Spoorzone bij de start van de Concessie nog niet is afgerond is doorrijden naar Europapark in eerste instantie nog niet mogelijk. Totdat dit mogelijk is, zal treinstation Groningen begin-/eindpunt van de Treindienst zijn. <p><i>Halteringen</i></p> <p>De stoptrein halteert op alle tussengelegen treinstations, met uitzondering van Leeuwarden Achter de Hoven, dat niet meer wordt bediend.</p> <p><i>Aansluitingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In Groningen: op de intercity's van en naar Zwolle en op de Treinen van en naar Winschoten/Leer en Roodeschool. • In Leeuwarden: op de intercity's van en naar Zwolle en op de Treinen van en naar Harlingen Haven.
3	<p>Stoptrein (Eemshaven -) Roodeschool – Groningen – Winschoten – Leer</p> <p><i>Treindienst en frequenties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stoptrein Roodeschool – Groningen – Winschoten 2x per uur (maandag tot en met zaterdag tot 20u) resp. 1x per uur (na 20u en op zondagen), waarbij op de meeste momenten van de dag 1 Rit per uur doorrijdt naar Bad Nieuweschans en / of Leer. • Deze Treindienst rijdt ook door van/naar Eemshaven in Aansluiting op de veerboten van/naar Borkum. Het is ook toegestaan om de verbinding Groningen - Eemshaven niet als een verlening van de Roodeschool lijn te rijden maar als een specifieke pendeldienst • In spitsuren rijdt een extra pendel van/naar Winschoten. • Tezamen met de lijn Delfzijl – Groningen – Veendam vormt deze lijn overdag op werkdagen tussen Sauwerd en Zuidbroek een kwartierdienst. • Doordat het project Spoorzone bij de start van de Concessie nog niet is afgerond is doorrijden over treinstation Groningen heen in eerste instantie nog niet mogelijk is. Totdat dit mogelijk is, dienen twee losse Treindiensten (Eemshaven -) Roodeschool – Groningen en Groningen – Winschoten – Leer aangeboden te worden. • Het is ook toegestaan om (Eemshaven -) Roodeschool – Groningen te koppelen aan Groningen – Veendam en Delfzijl – Groningen aan Groningen – Winschoten – Leer indien dit beter uitkomt qua Aansluitingen en/of omlopen. Dit mag niet leiden tot een lagere frequentie op elk van deze deeltrajecten.

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Zolang de brug over de Ems niet hersteld is, rijdt deze Treindienst tot Weener en dient het trajectdeel van Weener tot Leer v.v. door de Concessiehouder met stop- en snelbussen geëxploiteerd te worden. <p><i>Doorontwikkeling:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzocht wordt of een Treindienst tussen Groningen en Bremen gerealiseerd kan worden. Indien deze Treindienst gerealiseerd wordt dan dient de Concessiehouder hier aan mee te werken. Dat kan betekenen dat de Concessiehouder dient te gedogen en te accepteren dat deze verbinding door een andere vervoerder kan worden gereden danwel dat de Concessiehouder zelf gaat doorrijden tot Bremen. Dit zal middels een Business case worden verrekend. <p><i>Halteringen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deze Treindienst stopt normaliter op alle tussengelegen treinstations. • Uitzondering: de spitspendel stopt alleen in Groningen, Groningen Europapark en Winschoten. • Zodra de koppeling van beide Treindiensten mogelijk is en de verbinding als één Treindienst wordt aangeboden dient er een treinstation in Hoogezand te sluiten. Vanaf dat moment wordt treinstation Sappemeer Oost niet meer bediend. <p><i>Aansluitingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In Groningen: in beide richtingen op de intercity's van en naar Zwolle en in beide richtingen op de stoptreinen van en naar Leeuwarden. • In Eemshaven: op de veerboten van en naar Borkum. • In Leer: op de IC van / naar Bremen. • Indien de Concessiehouder ervoor kiest de koppeling van Treindiensten om te draaien mogen geëiste Aansluitingen in Groningen ook worden omgedraaid tussen Treindienst 3 en Treindienst 4.
4	<p>Stoptrein Delfzijl – Groningen – Veendam</p> <p><i>Treindienst en frequenties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stoptrein Delfzijl – Groningen – Veendam 2x per uur (maandag tot en met zaterdag tot 20u) resp. 1x per uur (na 20u en op zondagen). • Tezamen met de lijn (Eemshaven -) Roodeschool – Groningen – Winschoten – Leer vormt deze lijn overdag op werkdagen tussen Sauwerd en Zuidbroek een kwartierdienst. • Doordat het project Spoorzone bij de start van de Concessie nog niet is afgerond, is doorrijden over treinstation Groningen heen in eerste instantie nog niet mogelijk is. Totdat dit mogelijk is, dienen twee losse Treindiensten Delfzijl – Groningen en Groningen – Veendam aangeboden te worden. • Het is ook toegestaan om (Eemshaven -) Roodeschool – Groningen te koppelen aan Groningen – Veendam en Delfzijl – Groningen aan Groningen – Winschoten – Leer indien dit beter uitkomt qua Aansluitingen en/of omlopen. Dit mag niet leiden tot een lagere frequentie op elk van deze deeltrajecten.

nr	Omschrijving
	<p><i>Doorontwikkeling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzocht wordt of tijdens de looptijd van de Concessies een Treindienst tussen Groningen en Stadskanaal (en mogelijk Emmen) gerealiseerd kan worden. Indien deze Treindienst gerealiseerd wordt dan dient de Concessiehouder hieraan mee te werken. Dit zal middels een Business case worden verrekend. <p><i>Halteringen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deze Treindienst stopt op alle tussengelegen treinstations. • Zodra de koppeling van beide Treindiensten mogelijk is en de verbinding als één Treindienst wordt aangeboden dient er een treinstation in Hoogezand te sluiten. Vanaf dat moment wordt treinstation Sappemeer Oost niet meer bediend. <p><i>Aansluitingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In Groningen: in beide richtingen op de stoptreinen van en naar Zwolle en in beide richtingen op de sneltreinen van en naar Leeuwarden. • Indien de Concessiehouder ervoor kiest de koppeling van Treindiensten om te draaien mogen geëiste Aansluitingen in Groningen ook worden omgedraaid tussen Treindienst 3 en Treindienst 4.
5	<p>Stoptrein Leeuwarden – Sneek – Stavoren</p> <p><i>Treindienst en frequenties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stoptrein Leeuwarden – Sneek 4x per uur (spitsuren maandag tot en met vrijdag) resp. 2x per uur (daluren maandag tot en met vrijdag tot 20u, zaterdag tot 20u), resp. 1x per uur (na 20u en op zondagen), waarbij één Rit per uur doorrijdt van / naar Stavoren. <p><i>Halteringen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deze Treindienst stopt op alle tussengelegen treinstations. <p><i>Aansluitingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In Leeuwarden: twee keer per uur (een keer per uur na 20u en op zondag) op de intercity's van en naar Zwolle, de sneltreinen van en naar Groningen en de Treinen van en naar Harlingen Haven.

nr

Omschrijving

6**Stoptrein Leeuwarden – Harlingen Haven***Treindienst en frequenties*

- Stoptrein Leeuwarden – Harlingen Haven 2x per uur (maandag tot en met zaterdag tot 20 u) resp. 1x per uur (na 20u en op zondagen).

Halteringen

- Basisvariant: deze Treindienst stopt op alle tussengelegen treinstations, waarbij de stations Deinum en Dronryp bij een halfuursdienst altemerend mogen worden bediend als dit nodig is om goede Aansluitingen in Leeuwarden te bieden.

Onder goede Aansluitingen wordt verstaan: Aansluitingen die voldoen aan de vereisten in dit Programma van Eisen, inclusief bijlage H.4. Hiervoor is het van belang dat de treinen van en naar Harlingen in een regelmatig halfuurspatroon in Leeuwarden aankomen en vertrekken.

- Opties: Inschrijver dient drie verplichte opties aan te bieden met de volgende alternatieven voor de bediening, waarbij de Inschrijver in zijn Inschrijving voor alle opties een prijs afgeeft (mutatie in benodigde Exploitatiebijdrage):
 - Invulling van de basisvariant waarbij de Concessiehouder op de tijden dat Deinum resp. Dronryp niet bediend worden, treinvervangend vervoer aanbiedt naar en van het betreffende station.
 - Bediening van alle stations, waarbij de Treindienst ook bij een halfuursdienst voldoet aan de eisen ten aanzien van intervallen en daardoor ook 2x per uur de verplichte Aansluitingen in Leeuwarden realiseert.
 - Bediening van alle stations, waarbij de Treindienst ook bij een halfuursdienst voldoet aan de eisen ten aanzien van intervallen en daardoor ook 2x per uur de verplichte Aansluitingen in Leeuwarden realiseert, waarbij het is toegestaan om zo nodig bij een beperkt aantal treinen per dag (maximaal vier) hier van af te wijken; in dat geval is ten minste één goede aansluiting per uur vereist.

Naast deze verplichte opties mag de Inschrijver ook andere alternatieve voorstellen doen voor het bedieningspatroon van deze Treindienst, waarbij mag worden afgeweken van de eisen omtrent bedieningspatronen (wat het bijvoorbeeld mogelijk maakt om kortere Ritten dan Leeuwarden-Harlingen Haven te introduceren), omtrent gelijke Intervallen en omtrent Aansluitingen. Inschrijver geeft hierbij ook een indicatie van meer-/minderkosten.

Na gunning beslissen de Opdrachtgevers of gekozen wordt voor de basisvariant, voor één van de verplichte opties of voor een eventueel door de Inschrijver aangeboden alternatief voorstel. Indien gekozen wordt voor een optie zal de Exploitatiebijdrage aangepast worden met de gevraagde prijs voor de optie. Indien gekozen wordt voor een alternatief voorstel vormt de afgegeven prijsindicatie het startpunt voor een business case t.b.v. de verrekening.

Aansluitingen

- In Leeuwarden: op de intercity's van en naar Zwolle, de sneltreinen van en naar Groningen en de Treinen van en naar Sneek / Stavoren.
- In Harlingen Haven: op de veerdiensten van en naar de Waddeneilanden.

nr	Omschrijving
D.1.2	<p>Aansluitingen</p> <p>Concessiehouder dient in zijn Dienstregeling goede Aansluitingen te bieden, waaronder in ieder geval de geëiste Aansluitingen in bijlage H.4. Bij zijn Inschrijving dient Inschrijver uit te gaan van Dienstregeling Programma Noord Nederland van het Hoofdrailnet. Tijdens de Implementatieperiode en vervolgens gedurende de looptijd van de Concessies zal de Dienstregeling van de Concessiehouder indien nodig worden afgestemd op gewijzigde tijden op het Hoofdrailnet. Tijdens de looptijd van de Concessie kan van verplichte Aansluitingen worden afgeweken als de Opdrachtgevers hier toestemming voor geven.</p>
D.1.3	<p>Uitwerking Dienstregeling</p> <p>Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een compleet uitgewerkte Dienstregeling van deze Treindiensten aan te bieden, die voldoet aan de eisen die hieraan worden gesteld in bijlage H.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor Treindiensten 1 tot en met 4 wordt gevraagd om een Dienstregeling aan te bieden voor het Dienstregelingsjaar 2022 (per december 2021) vanaf het moment dat de Treindiensten in Groningen doorgekoppeld / verlengd worden; en een Dienstregeling voor Dienstregelingsjaar 2021 (per december 2020) voor de periode tot doorkoppeling / verlenging. Hierbij is de kans aanwezig dat als de werkzaamheden aan het Hoofdstation Groningen vertraging oplopen de afwijkende dienstregeling 2021 (december 2020) langer wordt gereden. • Voor Treindiensten 5 en 6 (Leeuwarden – Stavoren en Leeuwarden – Harlingen Haven) dient een Dienstregeling van 2021 (per december 2020) geleverd te worden.
D.1.4	<p>De Concessiehouder ontwerpt een Dienstregeling die kan worden uitgevoerd op de beschikbare infrastructuur zonder dat hiervoor aanpassingen nodig zijn, anders dan al door of namens de Opdrachtgevers te realiseren uitbreidingen in de infrastructuur zoals in een bijlage bij het Bestek zal worden opgenomen. Bij het opstellen van de Dienstregeling dient rekening te worden gehouden met de maximum snelheden die op dat moment op de betreffende baanvakken gelden. De Dienstregeling dient robuust te zijn en dus te bestaan uit reële rijtijden, zodat zonder de maximum snelheid te overschrijden de Dienstregeling punctueel kan worden uitgevoerd. Bij de op te stellen dienstregeling dient de Concessiehouder daarnaast gebruik te maken van remcurvebewaking</p>
D.1.5	<p>Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van ProRail en voor wat betreft het Duitse deel een brief van DB Netz aan de Inschrijver waarin ProRail en DB Netz een positief advies afgeven over de conform artikel D.1.2 aangeboden Dienstregelingen. Zie ook artikel D.2.9 en D.2.12.</p>
D.1.6	<p>Evenementen</p> <p>Bij een te voorzien extra aanbod van Reizigers, zoals bijvoorbeeld bij Europese (voetbal)wedstrijden, huldigingen, Evenementen, dient de Concessiehouder indien nodig voldoende extra Treinstellen in te zetten, dan wel een hogere frequentie in de dienstregeling op te nemen, zodat alle Reizigers die mee willen ook kunnen worden vervoerd. Indien dit om infrastructuurtechnische redenen niet mogelijk is, dient de Concessiehouder dit, door middel van een verklaring van ProRail, vroegtijdig schriftelijk aan te tonen. Evenementen waar in ieder geval rekening mee gehouden dient te worden zijn (waarmee niet gezegd is dat ieder van onderstaande evenementen zal leiden tot een zodanig veel extra vervoervraag dat extra capaciteit ingezet moet worden):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oerol (Terschelling); • Into the real Wide Open (Vlieland); • Elfstedentocht*; • PC (Franeker); • Sneekweek (Sneek); • Koningsdag, inclusief de avond er voor; • Bevrijdingsdag;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Skûtsjesilen; • Delfsail (Delfzijl); • 4 mijl van Groningen (Groningen); • Goede Vrijdag (Bloemenmarkt Groningen); • Bommen Berend (Groningen); • Op Roakeldais (Warffum); • Luchtmachtdagen (Leeuwarden); • Wedstrijden FC Groningen (Groningen), Cambuur (Leeuwarden) en sc Heerenveen. <p><i>* Indien er een Elfstedentocht gehouden wordt in Fryslân, geldt voor het openbaar vervoer op de dag van dit evenement een speciaal draaiboek. Op dit moment staat daar bijvoorbeeld in dat er 2 tot 4 keer per uur pendeltreinen worden ingezet op belangrijke trajecten. Het draaiboek wordt in overleg tussen de betrokkenen regelmatig aangepast. De Concessiehouder moet hieraan zijn medewerking verlenen.</i></p>

D2 Infrastructuur en procedures

Wet- en regelgeving

nr	Omschrijving
D.2.1	De Concessiehouder voldoet onverkort aan Nederlandse, Duitse en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van het personenvervoer per spoor. Dit geldt zowel voor vigerende als voor toekomstige eisen die voortvloeien uit deze wet- en regelgeving. Alle daarvoor benodigde investeringen en/of kosten nu of in de toekomst zijn volledig voor rekening van de Concessiehouder.

Gebruik infrastructuur

nr	Omschrijving
D.2.2	De Concessiehouder betaalt aan infrabeheerder ProRail een gebruiksvergoeding. De gebruiksvergoeding is gebaseerd op de aan de exploitatie gerelateerde kosten. De infrabeheerder stelt de gebruiksvergoeding vast (thans op basis van o.a. het tonnage, het aantal halteringen en het aantal kilometers).
D.2.3	De Concessiehouder krijgt van Opdrachtgevers geen separate bijdrage voor de gebruikersvergoeding, noch voor eventuele andere zaken waarvoor de Concessiehouder een vergoeding verschuldigd is aan infrabeheerder ProRail.
D.2.4	De Concessiehouder betaalt aan infrabeheerder DB Netz AG een gebruiksvergoeding voor het gebruik van het Duitse spoor en treinstations ("Trassen- und Stationskosten").
D.2.5	De Concessiehouder krijgt van Opdrachtgevers geen separate bijdrage voor de gebruikersvergoeding in Duitsland ("Trassen- und Stationskosten"), noch voor eventuele andere zaken waarvoor de Concessiehouder een vergoeding verschuldigd is aan infrabeheerder DB Netz AG.

Gebruik stationsvoorzieningen

nr	Omschrijving
D.2.6	Voor zover de Concessiehouder gebruik wenst te maken van stationsvoorzieningen die in het beheer van concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) zijn, dient hij voor eigen rekening met

nr	Omschrijving
	concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) een overeenkomst te sluiten over het gebruik daarvan. Bij het Bestek zal een prijsopgave van NS voor stationsvoorzieningen worden gevoegd die ex-ante is getoetst door de ACM.
D.2.7	De Concessiehouder dient ten aanzien van het gebruik van de in Duitsland gelegen treinstations afspraken te maken met DB Station & Service. Ten aanzien van het gebruik van de in Duitsland gelegen treinstations en van de daar aanwezige voorzieningen is een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding is voor rekening van de Concessiehouder.

Procedures ProRail

nr	Omschrijving
D.2.8	Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om te zorgen dat alle bij ProRail te doorlopen procedures voor het uitvoeren van de Treindiensten ook daadwerkelijk succesvol doorlopen zijn voor de start van de Concessie. Vigerende reguliere procedures zijn door ProRail vastgelegd in de Netverklaring (sluiten Toegangsovereenkomst, procedure capaciteitsaanvraag en –verdeling, etc.): zie www.prorail.nl . Voor vragen over de aanbesteding die betrekking hebben op dienstregeling, spoorinfrastructuur, toegangsovereenkomst etc. kan de Inschrijver terecht bij ProRail via aanbestedingtreindienst@prorail.nl . Specifieke informatie blijft tussen Inschrijver en ProRail.
D.2.9	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van ProRail aan de Inschrijver waarin ProRail een positief advies afgeeft over de aangeboden Dienstregeling voor het eerste Dienstregelingsjaar nadat deze getoetst is op veiligheid, stabiliteit en logistieke uitvoerbaarheid. De tijd voor het verstrekken van een advies door ProRail aan de Inschrijver bedraagt maximaal 6 weken vanaf het moment dat deze aan ProRail is aangeleverd. Indien er door een Inschrijver meer adviezen of meer dan één variant wordt aangevraagd dient met ProRail overeenstemming bereikt te worden over het leveren van een tijdig advies.

Procedures DB Netz

nr	Omschrijving
D.2.10	Van belang is dat de Concessiehouder het treinvervoer op het Duitse spoornet kan en mag verrichten. Het is aan die Concessiehouder op welke wijze hij ervoor zorgt dat hij dat vervoer kan en mag uitvoeren, te weten door zelf in Duitsland te worden toegelaten, door samen te werken met een Duitse spoorvervoerder of een andere mogelijkheid. Te allen tijde is de Concessiehouder verantwoordelijk voor de exploitatie op het Duitse trajectdeel.
D.2.11	Eisen die aan de toegang tot het Duitse spoorwegnet worden gesteld, zijn te vinden in de Schienennetz-Benutzungsbedingungen 2016 van DB Netz, www.dbnetze.de . Daarnaast zijn eisen van het Eisenbahn Bundesamt van toepassing van aanzien van toelating en uitvoering van railvervoer in Duitsland, zie http://www.eba.bund.de/DE/HauptNavi/FahrzeugeBetrieb/EVU/Genehmigungsverfahren/genehmigungsv erfahren_node.html . Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om zich er te allen tijde van te vergewissen welke voorschriften gelden ten aanzien van de toegang tot het Duitse spoorwegnet, en aan die voorschriften te voldoen.

nr	Omschrijving
D.2.12	Bij haar Inschrijving levert de Inschrijver een brief van DB Netz aan de Inschrijver waarin DB Netz een positief advies afgeeft over de aangeboden Dienstregeling voor het eerste Dienstregelingsjaar op het (deel)traject Weener – Leer nadat deze getoetst is op veiligheid, stabiliteit en logistieke uitvoerbaarheid. Dit document mag in de Nederlandse, Duitse of Engelse taal worden aangeleverd.
	<i>Contactgegevens:</i> DB Netz AG Niederlassung Nord Lindemannallee 3 D-30159 Hannover

Procedures Inspectie Leefomgeving en Transport

nr	Omschrijving
D.2.13	Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om te zorgen dat alle bij de Inspectie Leefomgeving en Transport te doorlopen procedures voor het uitvoeren van de Treindiensten, waaronder bijvoorbeeld het veiligheidsmanagementsysteem, ook daadwerkelijk succesvol doorlopen zijn voor de start van de Concessies. De Concessiehouder dient daartoe zelf contact op te nemen met Inspectie Leefomgeving en Transport.

Procedure wijziging en vaststelling van de dienstregeling

nr	Omschrijving
D.2.14	De Concessiehouder ontwikkelt het vervoer in de Concessies door binnen de kaders die over doorontwikkeling per Treindienst zijn beschreven in hoofdstuk D.1.
D.2.15	De Concessiehouder stelt voor ieder Dienstregelingsjaar een nieuwe Dienstregeling vast. De jaarlijkse dienstregelingswijziging gaat in op de UIC-datum, tenzij Opdrachtgevers na overleg met de Concessiehouder anders besluiten. De Concessiehouder stelt jaarlijks een Vervoerplan met voorgenomen wijzigingen op, waarover aan Consumentenorganisaties advies word gevraagd. Hiertoe wordt jaarlijks de Dienstregelingsprocedure doorlopen zoals te vinden is in bijlage H.5.
D.2.16	De Concessiehouder is voor wat betreft de Dienstregeling van de Treindiensten zelf verantwoordelijk voor een tijdige en juiste capaciteitsaanvraag bij ProRail en bij DB Netz om de Treindiensten conform het Vervoerplan uit te kunnen voeren. Zie voor de procedures de Netverklaring van ProRail c.q. Schienennetz-Benützungsbdingungen van DB Netz.
D.2.17	De Concessiehouder zal in het belang van goede Aansluitingen voor de Reizigers wijzigingen in de Dienstregeling tijdig afstemmen met de concessiehouder van het Hoofdrailnet, naburige treincontracthouders in Duitsland, het OV-bureau Groningen Drenthe, vervoerders van busconcessies, rederijen van aansluitende boten, en eventueel overig vervoer als onderdeel van toekomstige Mobility as a Service (indien mogelijk).

D3 Exploitatie en uitvoeringskwaliteit

Een goede uitvoeringskwaliteit is van groot belang voor de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer. De Concessiehouder moet realiseren wat hij belooft en snel en effectief bijsturen mocht het een keer anders

lopen dan gepland. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan de dienstuitvoering, door het stellen van eisen op het gebied van onder meer punctualiteit, rituitval, aansluitingen en vervoercapaciteit.

De Opdrachtgevers hechten grote waarde aan een punctuele uitvoering van de Dienstregeling maar ook aan een goed functionerende (Openbaar) Vervoer-keten waardoor de Reiziger zich soepel kan voortbewegen. Het realiseren van Aansluitingen tussen treinen onderling en indien van toepassing tussen treinen en bussen, tussen treinen en veerdiensten en tussen treinen en ander vervoer als onderdeel van Mobility as a Service is daarom van groot belang. Dit belang kan soms op gespannen voet staan met de eisen ten aanzien van punctualiteit. Onderlinge (realtime) informatie-uitwisseling tussen Concessiehouder en andere vervoerders is hierbij van essentieel belang. De Concessiehouder dient actief informatie te delen en op te halen.

Een zeer belangrijk aandachtspunt is het borgen van voldoende vervoercapaciteit, zodat Reizigers op comfortabele wijze kunnen reizen én vervoergroei kan worden gefaciliteerd. Ook de punctualiteit is gebaat bij voldoende capaciteit: doordat Reizigers snel een (zit-)plaats vinden in de Trein worden kortere halteertijden mogelijk. De Concessiehouder dient gedurende de gehele looptijd van de Concessies voldoende capaciteit te bieden.

Exploitatie

nr	Omschrijving
D.3.1	De Concessiehouder exploiteert de Dienstregeling met Treinen, tenzij dit ten gevolge van omstandigheden als werkzaamheden aan de infrastructuur of een defect aan de infrastructuur tijdelijk niet mogelijk is. Zie ook artikel D.3.30 t/m D.3.35.
D.3.2	De Concessiehouder exploiteert vanaf de eerste dag van de Concessies de Dienstregeling, vastgesteld conform de Dienstregelingsprocedure zoals beschreven in bijlage H.5 met daarbij als basis de in de Inschrijving aangeboden Dienstregeling.
D.3.3	De Concessiehouder heeft de beschikking over een ondersteunende regio-organisatie voor de uitvoering van de Concessies die fysiek gevestigd is in de provincie Groningen of de provincie Fryslân. De Concessiehouder dient vanuit de regio-organisatie de dagelijkse exploitatie te monitoren en waar nodig bij te sturen (in afstemming met de Verkeersleiding van ProRail en DB Netz). De regio-organisatie kan rechtstreeks met het personeel (machinisten, stewards en ander servicepersoneel) communiceren en vice versa. De regio-organisatie van de Concessiehouder communiceert met het equivalent van concessiehouders van aangrenzende concessies (incl. busconcessies) en de Verkeersleiding van ProRail alsmede DB Netz (binnen Duitsland). Daarnaast is er capaciteit binnen de regio-organisatie beschikbaar om ook Reizigers realtime te informeren over vertragingen, rituitval en alternatieven (zie ook artikel E.2.22 t/m E.2.24).
D.3.4	De Concessiehouder informeert de Opdrachtgevers gevraagd en ongevraagd over door hem gesignaleerde knelpunten in de exploitatie en infrastructuur.
D.3.5	De Concessiehouder informeert de Opdrachtgevers onverwijld (bijv. per telefoon of e-mail) over grote storingen, ongevallen en het vervallen van Ritten.

Plan Uitvoering en Ontwikkeling

nr	Omschrijving
D.3.6	Gunningscriterium Plan Uitvoering en Ontwikkeling De Inschrijver dient in zijn Inschrijving te beschrijven:

nr	Omschrijving
----	--------------

- op welke wijze hij borgt dat de exploitatie van de Treindiensten zo optimaal mogelijk wordt uitgevoerd;
- hoe wordt bijgestuurd indien de exploitatie onverhoopt niet optimaal verloopt;
- hoe de uitvoering van het exploitatie en de output daarvan (waaronder de ontwikkeling van het aantal Reizigers, reizigersopbrengsten en klanttevredenheid) worden gemonitord;
- hoe hij – mede op basis van bovengenoemde monitoring – het vervoer in de Concessies in alle facetten doorontwikkelt.

Het Plan Uitvoering en Ontwikkeling geldt als Gunningscriterium en wordt kwalitatief beoordeeld. Hoe beter de Inschrijver aantoont het vervoer kwalitatief hoogwaardig uit te voeren en in de richting van de gewenste ambities door te ontwikkelen, hoe hoger de score op dit Gunningscriterium. Dit Gunningscriterium wordt nader uitgewerkt in het Bestek.

D.3.7 Calamiteitenplan

De Concessiehouder maakt tijdens de Implementatieperiode (uiterlijk in september 2020) een Calamiteitenplan waarin hij de procedures beschrijft die worden toegepast bij calamiteiten (onder meer geplande en ongeplande verstoringen en stremmingen) om ervoor te zorgen dat hetgeen in de Concessie is vereist en hij heeft aangeboden gerealiseerd wordt, onder meer op het gebied van uitvoeringskwaliteit, vervangend vervoer, reisinformatie en de opvang van personeel, Reizigers en omstanders bij incidenten. Het Calamiteitenplan wordt vervolgens jaarlijks (uiterlijk in september voorafgaand aan het jaar waarop het plan betrekking heeft) geactualiseerd en geoptimaliseerd en door de Opdrachtgever vastgesteld.

Nota bene: Bij de afwikkeling van calamiteiten heeft de Verkeersleiding van ProRail een rol. Zij verzorgen onder meer alarmering en het vrijmaken van het spoor. Hierover moet de Concessiehouder als onderdeel van het Calamiteitenplan afspraken maken met de Verkeersleiding van ProRail.

Capaciteit

nr	Omschrijving
----	--------------

D.3.8 De Concessiehouder is verantwoordelijk om te allen tijde gedurende de gehele looptijd van de Concessies voldoende capaciteit te bieden op iedere Rit, en ieder gedeelte van een Rit. De Concessiehouder dient zich hierbij minimaal te houden aan de ondergrenzen die per Treindienst en per tijdsblok in het Bestek gespecificeerd zullen worden. Waar nodig dient de Concessiehouder meer capaciteit dan deze ondergrenzen in te zetten om te voldoen aan alle eisen in D.3.9 tot en met D.3.16. De Concessiehouder kan zich bij het bieden van te weinig capaciteit niet beroepen op (onjuistheid of onvolledigheid van) door de Opdrachtgevers verstrekte informatie door de Opdrachtgevers.

D.3.9 De Concessiehouder heeft vervoerplicht en zet per Rit een zodanige zitplaats- en staanplaatscapaciteit in dat iedereen die zich op de treinstations bevindt en aangeeft met de desbetreffende Rit te willen gaan reizen ook daadwerkelijk vervoerd kan worden.

D.3.10 De door de Concessiehouder ingezette capaciteit per Rit is zodanig dat zowel gedurende de spitsuren als gedurende de daluren alle Reizigers een Zitplaats hebben (een klapzitting telt ook als Zitplaats, zie artikel F.4.9). Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder ervoor te zorgen dat de Reizigers zich zodanig over het Materieel verspreiden dat de beschikbare zitplaatscapaciteit optimaal benut wordt.

nr	Omschrijving
	<p>Het kan evenwel incidenteel voorkomen, op zeer drukke piekmomenten in de drukste spitsrichting en /of bij Evenementen, dat Reizigers over een korte afstand moeten staan. In dergelijke gevallen zullen de Opdrachtgevers geen Boete opleggen. In alle andere gevallen waarin Reizigers moeten staan zullen de Opdrachtgevers overgaan tot het opleggen van Boetes. Dit zal nader worden gespecificeerd in de Boeteregeling als onderdeel van de Financiële Bepalingen van het Bestek.</p>
D.3.11	<p>Gunningscriterium Zitplaatscapaciteit</p> <p>Om te borgen dat de Concessiehouder voldoende Treinstellen ter beschikking heeft en inzet, dient hij in zijn Inschrijving voor de aangeboden Dienstregelingen (zie D.1.3) een opgave te doen van het voor de reguliere exploitatie aangeboden aantal Zitplaatsen per Treindienst (traject, deeltraject en rijrichting) en per tijdsblok. Concessiehouder dient deze capaciteit ook daadwerkelijk in te zetten.</p> <p>De geboden zitplaatscapaciteit geldt als Gunningscriterium en wordt kwantitatief beoordeeld, waarbij meer capaciteit hoger beloond wordt (tot de 'streefwaarden'). Dit Gunningscriterium wordt nader uitgewerkt in het Bestek.</p>
D.3.12	<p>Inzet extra capaciteit bij tekort</p> <p>Indien de door de Concessiehouder ingezette capaciteit, om welke reden ook (waaronder een te krappe calculatie door de Concessiehouder en/of (al dan niet voorzienbare) vervoergroei), in de praktijk onvoldoende blijkt te zijn om te voldoen aan de eisen D.3.8 tot en met D.3.11, dan is de Concessiehouder verplicht om voor eigen rekening en risico extra Treinstellen in te zetten die voldoen aan de eisen in het Bestek. <i>NB: dit geldt in alle gevallen, zelfs indien de Concessiehouder op het Gunningscriterium Zitplaatscapaciteit de maximale score heeft behaald.</i></p> <p>In deze gevallen dient de Concessiehouder voor zover mogelijk gebruik te maken van de beschikbare reserve-Treinstellen (t.b.v. langere Treinen en/of extra Ritten) om toch te voldoen aan de eisen in artikel D.3.8 t/m D.3.11. Om deze reden is het toegestaan dat Concessiehouder maximaal 50 dagen per Dienstregelingsjaar niet voldoet aan de eisen in artikel D.3.16 omtrent de beschikbaarheid van reserve-Treinstellen³.</p> <p>Er is sprake van een structureel capaciteitstekort indien er meer dan 50 dagen per jaar niet voldaan wordt aan artikel D.3.16 en/of wanneer ondanks de inzet van reserve-Treinstellen nog steeds niet voldaan kan worden aan de eisen in artikel D.3.8 t/m D.3.11. Indien er sprake is van een structureel capaciteitstekort dient de Concessiehouder voor eigen rekening en risico nieuwe Treinstellen te verwerven en in te zetten. Deze Treinstellen dienen te voldoen aan alle eisen in het Bestek en aan alles dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft aangeboden. <i>Nota bene: de Opdrachtgevers kunnen ontheffing verlenen van deze bepaling als de 50 dagen zijn overschreden, maar het capaciteitstekort inmiddels is opgelost en het aannemelijk is dat dit capaciteitstekort zich in de toekomst niet nogmaals voordoet.</i></p> <p>In de periode tot de nieuwe Treinstellen beschikbaar zijn dient de Concessiehouder de reserve-Treinstellen in te blijven zetten tot dat de nieuwe Treinstellen beschikbaar zijn. Indien zelfs de inzet van de reserve-Treinstellen niet voldoende is kunnen de Opdrachtgevers indien zij dit wensen ontheffing verlenen voor de tijdelijke inzet van Treinstellen die hier niet volledig aan voldoen. Opdrachtgevers zijn</p>

³ Daarbij telt iedere dag waarop op enig moment niet wordt voldaan aan het bepaalde in artikel D.3.16 als een hele dag, ongeacht de duur van het niet voldoen aan artikel D.3.16.

nr	Omschrijving
	<p>in geen geval verplicht deze ontheffing te verlenen. <i>Ook kunnen de Opdrachtgevers besluiten tot de inzet van busvervoer: zie artikel D.3.15.</i></p>
D.3.13	<p>Bij het in gebreke blijven ten aanzien van het bieden van voldoende capaciteit zullen Boetes worden opgelegd, zoals nader gespecificeerd zal worden in de boeteregeling in het Bestek. De hoogte van de Boetes zal daarbij gerelateerd worden aan de kosten van extra inzet van capaciteit op zodanige wijze dat het voor de Concessiehouder ook financieel gezien interessanter is om meer capaciteit in te zetten dan de Boetes te accepteren.</p>
D.3.14	<p>Van de eisen ten aanzien van in te zetten capaciteit mag alleen dan worden afgeweken wanneer de Concessiehouder na overleg met ProRail (en indien van toepassing: DB Netz) en vervolgens door middel van een schriftelijke verklaring van ProRail (en indien van toepassing: DB Netz) heeft aangetoond dat het infrastructureel-technisch niet mogelijk is om extra Treinstellen in te zetten (langere Treinen en/of extra Ritten). Indien de Concessiehouder infrastructureel technisch wel meer Treinstellen kan inzetten dan dient hij dat ook te doen (langere Treinen dan wel extra Ritten), waarbij ook bepaalde creatieve oplossingen onderzocht en besproken dienen te worden (bijv. dat de extra Ritten niet halteren op alle treinstations, als dat meer oplossingsmogelijkheden biedt).</p> <p><i>Nota bene: de Concessiehouder dient bij zijn materieelkeuze rekening te houden met infrastructurele beperkingen, zoals maximale perronlengte. Treinstellen moeten bijvoorbeeld zodanig gecombineerd (kunnen) worden dat de beschikbare perronlengte volledig wordt gebruikt.</i></p>
D.3.15	<p>Busvervoer bij een tekort aan capaciteit</p> <p>Indien de vervoercapaciteit structureel tekort schiet en de capaciteit kan (nog) niet uitgebreid worden omdat er te weinig Materieel en/of infrastructuur voorhanden is (zie artikel D.3.12 en D.3.14), dan kunnen de Opdrachtgevers ervoor kiezen busvervoer in te zetten als aanvulling op de capaciteit per Trein. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende gevallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien er sprake is van een tekort aan Materieel dient de Concessiehouder extra Materieel (Treinstellen) te kopen of te leasen: zie ook artikel D.3.12. In de periode tot dit extra Materieel beschikbaar is kunnen de Opdrachtgevers de Concessiehouder verplichten voor eigen rekening en risico vervoer per Bus in te zetten; • Indien inzet van extra Materieel (Treinstellen) niet mogelijk is door infrastructurele beperkingen treden Opdrachtgevers en Concessiehouder in overleg over mogelijk extra vervoer per Bus en over de kosten daarvan. <p>In beide gevallen zal overleg plaatsvinden met het OV-bureau Groningen Drenthe (bij vervoer in Groningen) en/of de concessiehouders van de Friese busconcessies (bij vervoer in Fryslân) over de consequenties voor de busconcessies en over de mogelijkheid het vervoer per Bus uit te laten voeren door de concessiehouder van busconcessies.</p>
D.3.16	<p>Reservecapaciteit</p> <p>Naast de eisen ten aanzien van de in te zetten capaciteit, dient de Concessiehouder te beschikken over voldoende reservecapaciteit (technische en operationele reserve) om de inzet van voldoende capaciteit te allen tijde te kunnen garanderen. Voldoende reservecapaciteit betekent dat 5% van het totaal aantal Treinstellen beschikbaar is als reserve (technische en operationele reserve tezamen) en dus niet in de reguliere Treindienst worden ingezet. Van deze 5% mag worden afgeweken in de in artikel D.3.12 genoemde gevallen.</p>

Punctualiteit

nr	Omschrijving
D.3.17	<p>De Concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de Dienstregeling. Dat betekent dat Treinen in beginsel moeten aankomen en vertrekken op de in de Dienstregeling genoemde tijdstippen. Ten aanzien van de punctualiteit gelden de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per kwartaal is maximaal 5% van de Ritten van een Treindienst maximaal 180 seconden vertraagd bij aankomst (gemeten op de treinstations Leeuwarden, Groningen en de overige eindpunten van een Treindienst); • per kwartaal is maximaal 1% van de Ritten van een Treindienst maximaal 300 seconden vertraagd bij aankomst (gemeten op de treinstations Leeuwarden, Groningen en de overige eindpunten van een Treindienst); • Ritten vertrekken nimmer te vroeg van een treinstation (waarbij ‘te vroeg’ is gedefinieerd als meer dan 15 seconden voor de vastgestelde vertrektijd volgens Dienstregeling). <p><i>Nota bene: het aantal seconden vertraagd / te vroeg wordt gerekend vanaf de hele minuut zoals gepubliceerd in de Dienstregeling. Dat wil zeggen dat als een Rit volgens Dienstregeling om 7:00 dient te vertrekken gerekend wordt vanaf 7:00:00. Dat betekent dat er in dat geval om 7:03:00 sprake is van een vertraging van 180 seconden.</i></p>
D.3.18	Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten, tenzij er sprake is van Overmacht aan de zijde van de Concessiehouder (de bewijslast voor eventuele overmachtsituaties ligt bij de Concessiehouder, zie ook artikel D.3.36 t/m D.3.38).
D.3.19	Ritten die vertraagd zijn als gevolg van het overnemen van een vereiste dan wel door Concessiehouder aangeboden extra Aansluiting van een vertraagde Rit van een andere vervoerder worden meegerekend als punctueel gereden Rit. De bewijslast hiervoor ligt bij de Concessiehouder.
D.3.20	Ritten die vertraagd zijn als gevolg van Overmacht aan de zijde van de Concessiehouder (de bewijslast voor eventuele overmachtsituaties ligt bij de Concessiehouder, zie ook artikel D.3.36 t/m D.3.38), worden meegerekend als punctueel gereden Rit.
D.3.21	Er geldt er een boeteregeling voor dispunctualiteit. Deze zal in het Bestek nader worden uitgewerkt.

Rituitval

nr	Omschrijving
D.3.22	Rituitval mag niet voorkomen, met uitzondering van situaties waar sprake is van Overmacht aan de zijde van de Concessiehouder (zie ook artikel D.3.36 t/m D.3.38). Niet-gereden Ritten worden (behoudens Overmacht) niet betaald, waarbij Rituitval wordt gemeten in niet gereden Dienstregelingkilometers en niet in Ritten, aangezien uitval niet altijd een volledige Rit hoeft te betekenen. Indien de Rituitval op maandbasis op een Treindienst boven de 0,2% uitkomt zullen de Opdrachtgevers bovendien Boetes opleggen.

nr	Omschrijving
D.3.23	Bij verstoringen in de spitsuren heeft het voorkomen van Rituitval de hoogste prioriteit, ook al rijden de gereden Ritten niet punctueel. Dit om te borgen dat zo veel mogelijk mensen toch mee kunnen met de Ritten. Bij verstoringen buiten de spitsuren kan er evenwel in voorkomende gevallen voor gekozen worden een enkele Rit uit te laten vallen om te borgen dat er zo snel mogelijk weer punctueel gereden zal worden. Dit dient de Concessiehouder nader uit te werken in zijn Calamiteitenplan. <i>Nota bene: deze prioritering doet niets af aan de normen omtrent punctualiteit en Rituitval zoals genoemd in artikel D.3.17 en D.3.22.</i>

Realiseren van Aansluitingen

nr	Omschrijving
D.3.24	De Concessiehouder realiseert de Aansluitingen die zijn vereist (zie bijlage H.4).
D.3.25	De Concessiehouder hanteert een wachttijdenregeling, waarin wordt aangegeven hoe lang een Trein blijft wachten op een vertraagde trein (van de Concessiehouder of van een aangrenzende concessiehouder), daarbij rekening houdende met de gebruiksmogelijkheden die de infrastructuur biedt. In het Bestek zal een kader voor de wachttijdenregeling worden opgenomen met daarin aangegeven wanneer in ieder geval gewacht dient te worden op een vertraagde trein. De wachttijdenregeling wordt tijdens de Implementatieperiode en daarna jaarlijks afgestemd met ProRail en concessiehouders / vervoerders waarop aangesloten wordt en vice versa.
D.3.26	Ten aanzien van de in Dienstregeling voorziene laatste Aansluitingen op een dag tussen Ritten binnen de Concessies dient de Concessiehouder ervoor te zorgen dat deze gegarandeerd zijn. In het geval een Reiziger een dergelijke laatste Aansluiting mist dient de Concessiehouder de Reiziger binnen 30 minuten vervangend vervoer aan te bieden.
D.3.27	Ten aanzien van de in Dienstregeling voorziene laatste Aansluitingen op een dag van de trein uit Zwolle op de treinstations Leeuwarden en Groningen op Ritten binnen de Concessies dient de Concessiehouder in de wachttijdenregeling op te nemen dat de aansluitende Treinen in ieder geval wacht op een trein die tot 15 minuten vertraagd is, tenzij de Concessiehouder middels een schriftelijke verklaring van ProRail kan aantonen dat dit niet mogelijk is. In die situatie wordt gekozen tot de langst mogelijke wachttijd tot 15 minuten die wel mogelijk is.
D.3.28	Ten aanzien van de in Dienstregeling voorziene laatste Aansluitingen op een dag van Ritten binnen de Concessies op de trein naar Zwolle op de treinstations Leeuwarden en Groningen dient de Concessiehouder ervoor te zorgen dat deze zoveel mogelijk gerealiseerd worden voor zover dat redelijkerwijs van de Concessiehouder kan worden gevergd. In het geval een Reiziger een dergelijke laatste Aansluiting mist dient de Concessiehouder de Reiziger binnen 60 minuten vervangend vervoer aan te bieden (naar bestemmingen binnen Nederland) of een hotelovernachting aan te bieden.
D.3.29	De Concessiehouder dient er voor te zorgen dat eventuele vertragingen en Rituitval tijdig (realtime) bekend worden gemaakt aan de Reizigers, aan ProRail, aan de vervoerders die Openbaar Vervoer verrichten dat aansluit op de Treindiensten van de Concessiehouder, aan rederijen van de veerdiensten en aan eventuele andere vervoerdiensten als onderdeel van Mobility as a Service in verband met eventuele Aansluitingen.
	De betreffende vervoerders zijn in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • de houder van de door de Minister van Infrastructuur en Milieu verleende concessie voor het Hoofdrailnet (thans: NS) voor de treinstations Leeuwarden en Groningen.

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • De houders van de concessies GGD (Groningse treinstations), Noord- en Zuidwest Fryslân en Zuidoost Fryslân (Friese treinstations), danwel opvolgende concessies. • Tevens dient afgestemd te worden met de aangrenzende Vervoerders in Niedersachsen, zowel bus als trein, voor zover er aansluiting wordt geboden op de treinstations Weener, Bunde, Ihrhove en Leer. • Rederijen van de veerdiensten van Harlingen naar Vlieland en Terschelling en van de veerdienst van Eemshaven naar Borkum.

Vervangend vervoer

nr	Omschrijving
D.3.30	De Concessiehouder dient zich er maximaal voor in te zetten dat een eventuele ongeplande verstoring in de uitvoering van de Dienstregeling zo spoedig mogelijk wordt hersteld.
D.3.31	<p>In het geval dat uitval van een of meer Ritten <i>voorzien</i> is, bijvoorbeeld bij geplande of ongeplande werkzaamheden aan de railinfrastructuur, dient de Concessiehouder de Dienstregeling tijdelijk anders te verzorgen dan per Trein. Voor het treinvervangend vervoer per Bus of Auto gelden de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vervangend vervoer doet dezelfde treinstations aan als de Treindiensten. Aanvullend daarop mogen ook extra sneldiensten worden geboden; • Het vervangend vervoer rijdt in minimaal dezelfde frequentie als geëist voor de Treindiensten; • Het vervangend vervoer biedt voldoende capaciteit om alle Reizigers en eventuele bagage te vervoeren die met de uitgevallen Ritten wilden reizen; <i>Dit betekent dat wanneer er bij het uitval van een Rit per Trein voor 3 Bussen aan Reizigers op een treinstation staan er dan ook minimaal 3 Bussen komen om deze Reizigers te vervoeren, en niet een deel van de Reizigers extra lang moeten wachten tot een van de Bussen weer terug is.</i> • Het vervangend vervoer wordt uitgevoerd met Bussen / Auto's die niet ouder zijn dan 10 jaar; • Het vervangend vervoer wordt zodanig uitgevoerd dat Reizigers met een functiebeperking ook vervoerd kunnen worden (eventueel met een aparte Bus / Auto); • Reizigers dienen bij de Bussen / Auto's te kunnen in- en uitchecken (zodat Reizigers niet voorafgaand en na afloop van de rit naar het treinperron hoeven te lopen om in- en uit te checken); • Er dient op zodanige wijze gecommuniceerd te worden dat Reizigers op de hoogte zijn van het vervangend vervoer, waar de Bussen / Auto's staan, wat de bestemmingen zijn, etc. Hiervoor dient de Concessiehouder scenario's uit te werken in het Calamiteitenplan (zie artikel D.3.7).
D.3.32	Bij <i>onvoorzien</i> e situaties waarbij een Trein te vol is om iedereen mee te kunnen nemen, een in de Dienstregeling aangeboden Aansluiting gemist wordt, dan wel wanneer er sprake is van ongeplande uitval van een of meerdere Ritten dient de Concessiehouder vervangend vervoer aan te bieden indien er binnen 31 minuten geen opvolgende Trein met dezelfde richting en bestemming komt. Dit vervangend vervoer (per Trein of Bus/Auto) dient zo spoedig ter plaatse te zijn en dient binnen 30 minuten na de in de Dienstregeling opgenomen vertrektijd van de Rit van het treinstation te vertrekken om Reizigers naar hun bestemming op de betreffende verbinding te brengen.
D.3.33	De Concessiehouder dient de regelingen omtrent vervangend vervoer als beschreven in artikel D.3.30 t/m D.3.32 bij Reizigers bekend te maken via ten minste de website, het reizigershandvest en de vervoervoorwaarden.
D.3.34	Het vervangend vervoer brengt geen extra reiskosten voor Reizigers met zich mee.

nr	Omschrijving
D.3.35	De gevolgen voor de exploitatie als gevolg van voorziene en onvoorziene situaties (waaronder doch niet uitsluitend ongevallen, calamiteiten en gepland en ongepland onderhoud aan de infrastructuur) behoren tot het normale bedrijfsrisico van de Concessiehouder. De kosten van de inzet van vervangend vervoer in voorziene en onvoorziene situaties als beschreven in artikel D.3.30 t/m D.3.32 zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. In geval van verstoringen in de dienstuitvoering waarbij er sprake is van Overmacht aan de zijde van de Concessiehouder (de bewijslast voor eventuele overmachtsituaties ligt bij de Concessiehouder, zie ook artikel D.3.36 t/m D.3.38), krijgt de Concessiehouder de reguliere Exploitatiebijdrage vergoed, maar geen (additionele) vergoeding voor het vervangend (bus-)vervoer. Indien geen sprake is van overmacht, krijgt de Concessiehouder niets vergoed (niet voor de niet gereden Ritten en niet voor het vervangend (bus-)vervoer).

Overmacht

nr	Omschrijving
D.3.36	Indien sprake is van overmacht (zie artikel D.3.37) voor de Concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van overmacht voortduurt, met uitzondering van de verplichtingen ten aanzien van vervangend vervoer (zie artikel D.3.30 t/m D.3.35). De Concessiehouder spant zich in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van overmacht voor de Reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De Concessiehouder brengt de Opdrachtgevers zo spoedig mogelijk – maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmachtssituatie – op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel overmacht oplevert, bij gebreke waarvan de Concessiehouder in ieder geval geen beroep op overmacht toekomt.
D.3.37	Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis of situatie, die de Concessiehouder naar het oordeel van de Opdrachtgevers beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessies en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Geplande en ongeplande werkzaamheden aan en stremmingen van de infrastructuur veroorzaakt door derden vallen <i>wel</i> onder overmacht. Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen van het personeel van de Concessiehouder en / of uit (de staat van) het Materieel van de Concessiehouder vallen expliciet <i>niet</i> onder overmacht.
D.3.38	Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van de Concessiehouder (en eventuele onderopdrachtnemers) vallen <i>niet</i> onder overmacht. Dit betekent dat Ritten per Trein die niet gereden zijn, bijvoorbeeld vanwege stakingen, niet worden vergoed: de Exploitatiebijdrage wordt voor dat jaar verminderd voor deze Ritten verminderd conform de bedrage per niet-gereden Dienstregelingkilometers zoals deze zullen worden bepaald in de Financiële Bepalingen.

D4 Implementatie

Er is een periode voorzien tussen gunning van de Concessies en start van de exploitatie van ca. 3 jaar. In deze implementatieperiode moet de Concessiehouder ervoor zorgen dat de Concessies met ingang van 13 december 2020 volledig conform het Bestek en de Inschrijving van de de Concessiehouder van start gaan.

Nr	Omschrijving
D.4.1	De Concessiehouder dient in zijn Inschrijving aan te geven hoe hij ervoor zorgt dat de Concessies per 13 december 2020 volledig conform het Bestek en zijn Inschrijving uitgevoerd worden, welke maatregelen

Nr	Omschrijving
	hij tijdens de Implementatieperiode neemt om de start van exploitatie per 13 december 2020 zonder problemen te laten verlopen en hoe de Opdrachtgevers bij de implementatie wordt betrokken.
D.4.2	<p>In het Implementatieplan dient de Concessiehouder in ieder geval in te gaan op de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning en mijlpalen; • Communicatie naar stakeholders (waaronder in ieder geval Opdrachtgevers, gemeenten, Consumentenorganisaties, ProRail, DB Netz); • Communicatie naar Reizigers; • Communicatie naar en overgang van personeel; • Tijdige beschikbaarheid van voldoende Treinstellen (incl. toelating); • Test- en proefbedrijf en opleidingen; • Het wisselen van Treinen (instroom nieuwe Treinen en gelijktijdige uitstroom huidige Treinen) rond de startdatum van de Concessies (incl. opstellen); • Implementatie van benodigde technische systemen; • Risicoanalyse en mitigerende maatregelen.
D.4.3	De Concessiehouder wijst één persoon aan die vanaf het moment van gunning tot en met ten minste een maand na de start van de exploitatie verantwoordelijk is voor de implementatie en de communicatie hierover met de Opdrachtgevers.
D.4.4	De Concessiehouder levert vanaf het moment van gunning tot en met ten minste een maand na de start van de exploitatie minimaal maandelijks een voortgangsrapportage aan Opdrachtgevers waarin ingegaan wordt op de stand van zaken ten aanzien van alle aan de implementatie gerelateerde zaken. Op basis van deze voortgangsrapportage wordt (minimaal maandelijks) implementatieoverleg gevoerd tussen Concessiehouder en de Opdrachtgevers.
D.4.5	De Concessiehouder levert vanaf het moment van gunning inhoudelijke adviserende bijdragen aan de lopende treinprojecten zoals bijvoorbeeld (niet gelimiteerd) het project Spoorzone, het project Groningen – Bremen, het project Extra Sneltrain Groningen – Leeuwarden, het project Groningen – Stadskanaal; het project 4 ^e trein Leeuwarden – Sneek, Sneltrain Groningen – Winschoten, het verduurzamen van de Treinen en de voorbereidingen aan een pilot autonoom rijdende Treinen.
D.4.6	Alle kosten die gemaakt worden ten tijde van en in het kader van de implementatie komen voor rekening en risico van de Concessiehouder.

E Klantinterface

E1 Klantinterface algemeen

De Concessiehouder staat dagelijks in contact met de Reiziger. De Concessiehouder heeft dan ook de meest directe relatie met de Reiziger: hij geeft reisinformatie, verleent service, probeert Reizigers met marketing, tariefproposities en betaalmogelijkheden te verleiden tot meer gebruik van het openbaar vervoer en hij ontvangt opbrengsten van de Reiziger. Dit geheel aan interactie tussen de Concessiehouder en de (potentiële) Reiziger noemen we de ‘klantinterface’.

De Reiziger ervaart het openbaar vervoer op dit moment nog niet altijd als eenvoudig of klantvriendelijk. De Opdrachtgevers zijn daarom op zoek naar een Concessiehouder die de Reiziger zoveel mogelijk gemak en comfort biedt en een grote betrokkenheid bij haar Reizigers uitstraalt. De Reiziger wordt dan als het ware aan de hand meegenomen op zijn reis.

Nr	Omschrijving
E.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de klantinterface: goede marketing, reisinformatie, service, betaalgemak en passende Tarieven. De basis van de klantinterface moet op orde zijn. De Concessiehouder wordt uitgedaagd om een stuk verder te gaan. Te denken valt aan reisinformatie over de gehele vervoerketen (bijvoorbeeld met slimme apps / internetsites), verleiding door vernieuwende marketing, betaalmethoden en eenvoudige tariefstructuur, etc. Kortom, van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij zijn expertise en zijn kennis van de klant inzet ten behoeve van het optimaal bedienen van bestaande Reizigers en het verleiden van nieuwe Reizigers.
E.1.2	De subonderdelen van de klantinterface zoals reisinformatie, marketing en promotie, Tarieven en tariefdragers, personeel en service, sociale veiligheid en controle worden in de hoofdstukken E.2 t/m E.6 behandeld. Het geheel van de klantinterface is dynamisch; de verwachting van de Reizigers zal in de loop van de tijd wijzigen. De klantinterface moet daarom ‘eigentijds’ zijn.
E.1.3	Het algemene rapportcijfer van Reizigers over de waardering van de Treindiensten in de Concessies is tijdens de Concessieduur ten minste een 7,5 op de OV-Klantenbarometer (en/of haar opvolger) danwel een tussen de Concessiehouder en Opdrachtgevers af te spreken meetmethode.
E.1.4	De Concessiehouder legt de garanties en beloftes aan de Reizigers vast in een reizigershandvest. In dit reizigershandvest maakt de Concessiehouder duidelijk welke kwaliteit van het openbaar vervoer gegarandeerd wordt en welke rechten Reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit wordt voldaan. In het reizigershandvest is in ieder geval doch niet uitsluitend aandacht voor de garanties en beloftes op het gebied van uitvoeringskwaliteit (capaciteit, punctualiteit, uitval, aansluitingen, vervangend vervoer), reisinformatie, serviceverlening door het personeel, huisregels en vervoervoorwaarden, klantenservice en klachtenprocedure, compensatieregeling (geld terug bij vertraging), en de staat en reinheid van het Materieel. Het reizigershandvest treedt in werking bij de start van de Concessies en wordt vóór inwerkingtreding ter advisering voorgelegd aan de Consumentenorganisaties.
E.1.5	Gunningscriterium Klantinterfaceplan De Inschrijver dient in zijn Inschrijving te beschrijven op welke wijze hij, met concrete maatregelen en activiteiten voor het eerste jaar van de Concessies en een visie voor de overige jaren van de Concessies, invulling geeft aan de eisen die in dit hoofdstuk zijn opgenomen en borgt dat de Reiziger de klantinterface als eenvoudig en klantvriendelijk ervaart. Het Klantinterfaceplan bestaat uit in ieder geval de volgende onderdelen: reisinformatie (zowel bij een normale dienstuitvoering als bij een (on)geplande verstoorde dienstuitvoering), marketing en promotie,

Nr	Omschrijving
	Tarieven en betaalmogelijkheden en personeel en service. Dit Gunningscriterium wordt nader uitgewerkt in het Bestek.
E.1.6	Voor het eerste jaar van de Concessie (2021) geldt het 'Klantinterfaceplan' dat in de Inschrijving is opgenomen. Jaarlijks worden dit plan geactualiseerd. De Concessiehouder stelt, in samenspraak met de Opdrachtgevers, uiterlijk in september 2021 het eerste geactualiseerde Klantinterfaceplan op. Dit plan heeft betrekking op het tweede jaar van de Concessie.

E2 Reisinformatie

Reisinformatie is erg belangrijk, zowel voor nieuwe (en potentiële) gebruikers als bestaande gebruikers. Reisinformatie moet helder en duidelijk en altijd juist, tijdig en volledig zijn. Verder moet de reisinformatie zich niet beperken tot informatie over het eigen product. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij informatie geeft over de gehele reisketen.

Klanttevredenheid over reisinformatie

nr	Omschrijving
E.2.1	Het algemene oordeel van Reizigers over de reisinformatie algemeen is tijdens de looptijd van de Concessies ten minste een 7,5 op de OV-Klantenbarometer (en/of haar opvolger) danwel een tussen de Concessiehouder en Opdrachtgevers af te spreken andere meetmethode.
E.2.2	Het oordeel van Reizigers over reisinformatie bij vertraging en stremmingen is tijdens de looptijd van de Concessies ten minste een 7,0 op de OV-Klantenbarometer (en/of haar opvolger) danwel een tussen de Concessiehouder en Opdrachtgevers af te spreken andere meetmethode.

Algemene eisen van de reisinformatie

nr	Omschrijving
E.2.3	De Concessiehouder is, ook op het Duitse deel voor de verbinding naar Leer, verantwoordelijk voor het aanbieden van juiste, tijdige en volledige reisinformatie over het vervoer dat tot de Concessies behoort alsmede – waar relevant voor de Reiziger – informatie over aansluitend Openbaar Vervoer en andere vervoersvormen in de mobiliteitsketen.
E.2.4	De Reiziger kan op een eenvoudige wijze (realtime) informatie verkrijgen over reismogelijkheden, aansluitend bij zijn behoefte en afgestemd op de tijd en plaats waar de Reiziger zich bevindt. De reisinformatie begeleidt de Reiziger actief vooraf en tijdens de reis.
E.2.5	De Concessiehouder is, binnen de kaders en eisen die in dit hoofdstuk E.2 bepaald zijn, vrij om inhoud, vorm en distributiekanaal van de reisinformatie te kiezen. Hierbij geldt als voorwaarde dat hij de op dat moment gangbare communicatiemiddelen en –stijlen inzet. De Concessiehouder legt de inhoud, vorm en distributiekanaal als onderdeel van het jaarlijkse Klantinterfaceplan voor aan de Opdrachtgevers.
	<i>Voorbeeld: Een app is in 2016 gebruikelijk voor het verstrekken van informatie. In 2026 is een app wellicht achterhaald door een opvolgend middel, of er is een algemeen gebruikt middel naast de app. Dit algemeen gebruikt middel dient dan ook ingezet te worden.</i>
E.2.6	Reisinformatie is toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. Alle aan te bieden reisinformatie is stijlvast, uitnodigend, duidelijk leesbaar, passend bij de Treindienst en begrijpelijk voor Reizigers; zie

nr	Omschrijving
	www.allestoegankelijk.nl voor actuele normen. De Concessiehouder zal eventuele nieuwe regels verwerken in de informatie uitingen.
E.2.7	<p>Reisinformatie wordt aangepast aan een nieuwe Dienstregeling. De Concessiehouder maakt ten minste drie weken voor de ingangsdatum via de vereiste en aangeboden informatiekkanalen wijzigingen van de Dienstregeling, Tarieven en overige reisinformatie bekend aan haar (potentiele) Reizigers.</p> <p>Statische vertrekinformatie op- of bij de treinstations wordt tussen drie dagen en één dag voor de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling geplaatst.</p>

Reisinformatie via internet

nr	Omschrijving
E.2.8	De Concessiehouder ontwikkelt en beheert voor de Concessies een (schaalbare) website, inclusief webshop, die geschikt is voor gebruik op een desktop/laptop, tablet, smartphone en andere op dat moment gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen. Deze website bevat alle benodigde (actuele) informatie voor (potentiële) Reizigers over de Treindiensten.
E.2.9	De Concessiehouder is actief in het verder verbeteren van de website en webshop, waar reisproducten aangeschaft kunnen worden, en het stimuleren van het gebruik ervan. De website is gedurende de gehele looptijd van de Concessies eigentijds. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Reizigers en niet-Reizigers om verbetertips op te halen en toe te passen en uitgebreid te testen.
E.2.10	<p>De website bevat ten minste de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Dienstregeling per Treindienst (te downloaden, ook als handzame en gebruiksvriendelijke printversie); • een reisplanner met geplande en realtime vertrektijden en informatie over aansluitend openbaar vervoer (incl. contactgegevens of een link naar de betreffende website); • een exportmogelijkheid van een geplande reis naar de digitale agenda van (mobiele) devices; • actuele treinsamenstelling per Rit (aantal Bakken); • de realtime locatie van de Treinen op een kaart, waarbij wordt aangegeven of de Trein op tijd is dan wel hoeveel minuten deze vertraging heeft; • informatie over aansluitingen en wachttijdenregeling; • informatie over wijzigingen van de Dienstregeling en te verwachten werkzaamheden / belemmeringen / verstoringen / stakingen / etc. (te downloaden, ook als handzame en gebruiksvriendelijke printversie); • informatie over Tarieven, kaartsoorten en OV-chipkaart (en andere tariefdragers), waarbij Reizigers via een zeer gebruikersvriendelijk en overzichtelijk keuzemenu op een zeer makkelijke wijze hun eigen abonnementen kunnen samenstellen, wijzigen, aanpassen en bestellen (en vervolgens ophalen bij een Kaartautomaat of Servicepunt); • webshop, waarbij de interface van de webshop vanuit gebruikersperspectief een integraal onderdeel van de website uitmaakt; advisering en verkoop sluit naadloos op elkaar aan; • informatie over de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden (zoals een e-mailadres en een Whatsapp-nummer) en de wijze waarop deze afgehandeld worden; • Informatie over de compensatieregeling (geld terug bij vertraging) inclusief eenvoudig in te vullen formulier hiervoor; • Informatie over de procedure en afhandeling 'gevonden voorwerpen'; • algemene vervoervoorwaarden, geldend in de Concessies en reizigershandvest;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • een duidelijke, handzame en uitnodigende uitleg voor de weinig- of niet ervaren gebruiker (te downloaden, ook als handzame en gebruiksvriendelijke printversie); • informatie over toegankelijkheid (o.a. treinstations en Materieel); • links naar websites van andere vervoerders in het gebied (onder andere de concessiehouders van de busconcessies in het gebied, de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) alsmede DB); • links naar andere relevante websites over openbaar vervoer in Noord-Nederland (zoals op dit moment bijv. de websites Wiederline.nl en Wunderline.nl). <p><i>Nota bene: er dient ook een Duitstalige en Engelstalige versie van de website beschikbaar te zijn met de meest relevante informatie.</i></p>
E.2.11	De internetsite is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking (zoals blinden en slechtzienden) en ouderen. Hiertoe voldoet de internetsite aan de web-richtlijnen (niveau 3) van het keurmerk van Drempeelvrij.nl; zie ook www.allestoegankelijk.nl , of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk.
E.2.12	De website is minimaal 3 maanden voor ingang van de Concessies volledig operationeel (met uitzondering van de actuele, realtime, reisinformatie; die vanaf start Concessies volledig operationeel is).
E.2.13	Indien er op de schaal van Noord-Nederland een openbaar vervoer website wordt ontwikkeld, dient de Concessiehouder hier onverkort zijn medewerking aan te verlenen.

Gedrukte reisinformatie

nr	Omschrijving
E.2.14	De Concessiehouder zorgt voor voldoende beschikbaarheid van gedrukte informatie over de Dienstregeling en Tarieven van de Treindiensten.
E.2.15	Gratis informatiefolders over de Treindiensten (incl. dienstregelingstabellen) zijn beschikbaar op minimaal de volgende locaties: <ul style="list-style-type: none"> • Te bestellen via de klantenservice en via internet; • Te verkrijgen in de Servicepunten in Leeuwarden en Groningen; • Te verkrijgen bij VVV's, gemeentehuizen, provinciehuizen, ziekenhuizen, bibliotheken, etc; • Te verkrijgen bij het DB-loket te Leer.

Reisinformatie op treinstations

nr	Omschrijving
E.2.16	De Concessiehouder zorgt (conform de landelijke richtlijnen en afspraken) voor volledige en begrijpelijke reisinformatie op de treinstations, die er te allen tijde verzorgd uitziet en goed leesbaar is. Reizigers moeten deze informatie op de voor hen intuïtief meest logische locatie(s) tegenkomen (in afstemming met de beheerders van de informatiepanelen op de treinstations).
	<p>Minimaal zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de aankomst- en vertrektijden vanaf het betreffende treinstation; • de treinstations op de route van de Treindienst en de eindbestemming; • verwijzing naar relevante servicenummers en websites (waaronder die van Concessiehouder en van de landelijke reisplanner (momenteel 9292));

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • een omgevingsplattegrond aangevuld met een plattegrond van het treinstation; • het gehele netwerk aan Treindiensten en eventueel busdiensten in Fryslân, Groningen en Niedersachsen; • logo's van de Concessiehouder en van de landelijke reisplanner (momenteel 9292) opgenomen.
E.2.17	Indien op een treinstation een systeem van dynamische reisinformatie aanwezig is, dient de Concessiehouder hierover met de eigenaar van het systeem van dynamische reisinformatie afspraken te maken. De Concessiehouder dient gebruik te maken van dit systeem van dynamische reisinformatie en de juiste informatie te verstrekken aan de Reizigers via dit systeem.
E.2.18	Indien op een treinstation een omroepsysteem aanwezig is, dient de Concessiehouder hierover met de eigenaar van het omroepsysteem afspraken te maken. De Concessiehouder dient gebruik te maken van dit omroepsysteem en de juiste informatie te verstrekken aan de Reizigers.
E.2.19	De Concessiehouder levert aan de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) dienstregelingsgegevens ter opname op de haltevertrekstaten en in de digitale NS-reisplanner.
E.2.20	De Concessiehouder levert aan DB dienstregelingsgegevens ter opname op de haltevertrekstaten en in de digitale DB-reisplanner.
E.2.21	Op de treinstations Leeuwarden en Groningen realiseert de Concessiehouder een Servicepunt: zie artikel E.5.8 t/m E.5.12.

Informatie bij stremmingen

nr	Omschrijving
E.2.22	De Concessiehouder informeert Reizigers bij stremmingen en overige verstoringen van de normale dienstuitvoering proactief, realtime en adequaat, en (bij geplande stremmingen) ook al voor aanvang van de reis. De Concessiehouder hanteert hiervoor een adequate mix aan gangbare informatie- en communicatiemiddelen en voert nieuwe standaarden op dit gebied zo spoedig mogelijk in. In de communicatie naar Reizigers maakt de Concessiehouder gebruik van het principe oorzaak, prognose en advies.
E.2.23	Er dient voorafgaand aan en tijdens een geplande stremming op zodanige wijze gecommuniceerd te worden dat Reizigers op de hoogte zijn van de inzet van vervangend vervoer (onder meer via informatieborden en omroep op de treinstations en in de Treinen en via de website en (social) mediakanalen). De informatie over stremmingen betreft informatie over minimaal de volgende aspecten: <ul style="list-style-type: none"> • het baanvak(deel) en de periode van geplande en actuele stremmingen op de treinstations; • de verwachte extra reistijd; • informatie over vervangend vervoer en eventuele alternatieve reismogelijkheden; • de plaats waar het vervangend vervoer staat; • wat de bestemming van het vervangend vervoer is en of het een stop- of sneldienst betreft (via een ook in het donker duidelijk leesbaar bord of display achter de voorruit); • actuele, real time, vertrektijden.
E.2.24	Informatie over geplande en ongeplande stremmingen dienen bekend te zijn bij de Servicepunten, bij machinisten op desbetreffende Treindiensten en op de treindienst(en) die een overstaprelatie hebben met de vertraagde of uitgevallen Treindienst(en).

Reisinformatie op en in de trein

nr	Omschrijving
E.2.25	<p>Treinstellen zijn aan beide zijkanten voorzien van ten minste twee aan de buitenkant zichtbare displays per Treinstel, alsmede displays aan de voor- en achterzijde. Op deze LED-displays wordt de eindbestemming van het Treinstel getoond. Deze voorziening dient op minimaal 50 meter afstand en onder alle (licht)omstandigheden leesbaar te zijn. Gekoppelde Treinstellen tonen –als ze dezelfde eindbestemming hebben- dezelfde eindbestemming.</p> <p><i>Nota bene: Op Treinen die met gekoppelde Treinstellen rijden dient indien verschillende Treinstellen verschillende eindbestemmingen hebben op ieder Treinstel de juiste eindbestemming te worden getoond (ten behoeve van het eventueel gekoppeld en ontkoppeld rijden op delen van trajecten).</i></p>
E.2.26	<p>Treinstellen zijn per Bak aan de binnenzijde voorzien van ten minste twee displays (ten minste 17 inch scherm diagonaal) aan de binnenzijde van het Treinstel waarop ten minste (zo nodig alternerend) de actuele aankomsttijden van de 3 eerstvolgende stopstations en de eindbestemming worden getoond. Tevens worden getoond de Aansluitingen op andere treinen (indien van toepassing) en de haalbaarheid er van evenals de belangrijkste aansluitingen op bussen.</p> <p>Er zijn voldoende displays (minimaal twee per Bak) en ze zijn zodanig geplaatst dat de getoonde informatie vanaf alle Zitplaatsen en onder alle lichtomstandigheden leesbaar is.</p> <p><i>Nota bene: Op Treinen die met gekoppelde Treinstellen rijden dient indien verschillende Treinstellen verschillende eindbestemmingen hebben op ieder Treinstel de juiste eindbestemming te worden getoond (ten behoeve van het eventueel gekoppeld en ontkoppeld rijden op delen van trajecten).</i></p>
E.2.27	<p>De vereiste displays aan de binnenzijde van de treinstellen mogen gebruikt worden om relevante mededelingen voor de Reiziger te tonen (zoals wijzigingen van het Tarief, huisregels en wijzigingen door evenementen), mits de actuele reisinformatie prioriteit krijgt in de weergave. De vereiste displays mogen in geen geval gebruikt worden voor reclamedoelinden.</p>
E.2.28	<p>Treinstellen zijn voorzien van automatische omroep. De omroep dient op iedere Zitplaats goed verstaanbaar te zijn.</p> <p>De omroep kondigt in ieder geval aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het eerstvolgende treinstation; • eventuele vertragingen; • aansluitingen op andere treinen (indien van toepassing) evenals de belangrijkste aansluitingen op bussen (indien van toepassing); • bij het begin van de Rit de eindbestemming van het Treinstel; • belangrijke bestemmingen nabij het treinstation (indien van toepassing); • aan welke zijde de uitstap is (ten behoeve van onder andere visueel beperkte Reizigers); • naast de automatische omroep dient bij een plotselinge vertraging omgeroepen worden wat de oorzaak is van deze vertraging en wanneer deze naar verwachting voorbij is. <p>De omroep is in het Nederlands en in Duitsland tevens in het Duits. In Fryslân wordt de officiële plaatsnaam omgeroepen (als die in het Fries is, dan in het Fries, als die in het Nederlands is, dan in het Nederlands; het is toegestaan om in dat laatste geval tevens de Friese plaatsnaam om te roepen).</p>
E.2.29	<p>De informatie omtrent (tijdelijke) dienstregelingswijzigingen, stremmingen, werkzaamheden en andere informatie die van belang is voor de Reiziger, dient duidelijk zichtbaar, leesbaar en begrijpelijk voor de</p>

nr	Omschrijving
	Reiziger in het voertuig aanwezig te zijn. Hiervoor mogen de in de Treinstellen aanwezige displays benut worden, mits voldaan wordt aan hetgeen in E.2.27 geëist wordt.

Datalevering aan derden ten behoeve van reisinformatie

nr	Omschrijving
E.2.30	De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie aan degene die hem hierom verzoekt voor het voeren en actualiseren van een reisinformatiesysteem. Aan de verstrekking mogen redelijke en objectief gerechtvaardigde voorwaarden worden verbonden. Het is de nadrukkelijke wens van de Opdrachtgevers dat de verstrekking onvoorwaardelijk geschiedt.
E.2.31	Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige en juiste brondata tijdig aan te leveren, zodat de Reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele en geplande dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens rechtstreeks (en niet via een derde) in het juiste en voor de afnemer direct bruikbare format te leveren aan door de Opdrachtgevers aan te wijzen partijen. Op dit moment zijn dit in ieder geval de partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel zijn dit de Reisinformatiegroep '9292' en de Stichting Open Geo) en de integrator (op dit moment GOVI en/of een door de Opdrachtgevers aan te wijzen opvolger). De gegevenslevering moet voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals deze opgenomen zullen worden in een bijlage in het Bestek. De Concessiehouder levert ten minste de gegevens zoals opgenomen in de meest actuele bijlage 1 van het Publicatiedocument "Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar vervoer" rechtstreeks aan de NDOV-loketten (zie http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/formulieren/2013/07/22/geactualiseerde-bijlage-1-specificaties-per-vervoerder-19-juli-2013.html voor de huidige versie van bijlage 1; in de loop der tijd kan deze versie wijzigen).
E.2.32	De Opdrachtgevers hebben een beleid van Open data onder de Creative Commons Zero (CCO) licentie. De Concessiehouder is ten minste, maar niet uitsluitend, verplicht de koppelvlakgegevens 1, 6, 15 en 17 volgens de BISON-standaard onder deze licentie te leveren. Persoons- en/of bedrijfsvertrouwelijke gegevens vallen niet onder de CCO licentie. Zie www.creativecommons.nl voor meer informatie. Als de Concessiehouder in aanvulling op de aanlevering volgens de gevraagde BISON-koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, moet deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd ter beschikking worden gesteld aan door de Opdrachtgevers aangewezen partijen ter verstrekking actuele en geplande reisinformatie, zoals het NDOV-loket.

E3 Marketing en promotie

nr	Omschrijving
E.3.1	Het OV vermarkten en promoten is een kerntaak van de Concessiehouder: deze heeft immers de ontwikkelfunctie en is opbrengstverantwoordelijk. De Concessiehouder moet zijn concrete marketing- en promotieactiviteiten opnemen in het Klantinterfaceplan inclusief een raming van de effecten (zie artikel E.1.6) en moet hierbij specifiek ingaan op de mate waarin zijn activiteiten leiden tot het behouden van bestaande Reizigers, het werven van nieuwe Reizigers en het bevorderen van het imago van het openbaar

nr	Omschrijving
	vervoer. Het Klantinterfaceplan is onderdeel van de Gunningscriteria. Jaarlijks wordt het Klantinterfaceplan geactualiseerd (zie artikel E.1.6).
E.3.2	De Concessiehouder dient medewerking te verlenen aan eventuele initiatieven voor gezamenlijke promotie van het OV in Noord-Nederland door of namens de Opdrachtgevers of derden zoals het OV Bureau Groningen-Drenthe. Indien dergelijke initiatieven zich aandienen zullen hier nadere afspraken over worden gemaakt, onder andere inzake de kosten.
E.3.3	De Concessiehouder accepteert dat de Opdrachtgevers ook op eigen initiatief marketing en promotie voor het OV-product kunnen (laten) maken om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren.

E4 Tarieven en betaalsysteem

Tarieven

nr	Omschrijving
E.4.1	Tariefvoorstel De Concessiehouder voegt bij zijn Inschrijving als onderdeel van het Klantinterfaceplan een Tariefvoorstel voor het eerste jaar van de Concessies, dat hij vervolgens gedurende de looptijd van de Concessies jaarlijks update. In het Tariefvoorstel houdt de Concessiehouder rekening met de verschillende categorieën Reizigers zoals forensen, ouderen en jongeren/scholieren. De Tarieven sluiten aan bij het tarievenkader dat de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) hanteert. De Concessiehouder dient binnen dit tarievenkader voorstellen doen voor regionale Tarieven. De Opdrachtgevers streven naar een klantvriendelijk en overzichtelijk tariefsysteem.
E.4.2	De basis van de hoogte van de Tarieven voor de Reiziger bij de start van de Concessies zijn maximaal de Tarieven zoals die in 2017 gelden vermeerderd met maximaal de indexatie (LTI trein) tot start van de Concessies.
E.4.3	Op alle Treindiensten gelden dezelfde Tarieven (zowel per Tariefkilometer als de overige Tarieven), er wordt geen onderscheid gemaakt in tariefhoogten per Treindienst, tenzij Opdrachtgevers hiermee vooraf schriftelijk instemmen. Specifieke tijdelijke tariefacties met een beperkte looptijd op bepaalde Treindiensten zijn wel toegestaan.
E.4.4	De Concessiehouder zet zich in om samen met concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS), het OV bureau Groningen-Drenthe, het LNVG Niedersachsen en de concessiehouders van de busconcessies in Fryslân en Groningen en trein en busvervoerders in Niedersachsen een of meerdere reisproducten te ontwikkelen met een aantrekkelijk Tarief dat geldig is in zowel de bus als in de trein in de provincies Fryslân en Groningen (en grens over naar Leer). Bijvoorbeeld een 'kaartje voor Noord Nederland'.
E.4.5	De Concessiehouder dient mee te werken aan en zich maximaal in te zetten voor de realisatie van tariefintegratie van alle mogelijke vervoersmiddelen. Zowel binnen het openbaar vervoer als ook als onderdeel van Mobility as a Service (indien van toepassing). De Concessiehouder dient hier bij actief op zoek te gaan naar dergelijke combinaties met andere treinvervoerders, busvervoerders, rederijen van veerdiensten (bijvoorbeeld trein-boot kaartje) en andere soorten van (kleinschalige) vervoersvormen.
E.4.6	Bij een overstap mag geen sprake zijn van een dubbel Opstaptarief tussen bus – trein v.v. (regionaal) en/of trein (regionaal) – trein (regionaal) en/of trein (regionaal) – trein (landelijk) v.v.

nr	Omschrijving
E.4.7	<p>Er dient een lange afstandskorting toegepast te worden bij combinatiereizen trein (regionaal) – trein (landelijk) v.v. gelijk aan de lange afstandskorting die de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) toepast (degressietabel). Wanneer op enig moment gedurende de looptijd van de Concessies de concessiehouder van het Hoofdrailnet hier ingrijpende wijzigingen in toepast waarbij de Concessiehouder aan kan tonen dat dit een onevenredig grote invloed heeft op de reizigersopbrengsten van de Concessiehouder, kan de Concessiehouder als onderdeel van het jaarlijkse Tariefvoorstel een alternatief voorstel formuleren waarbij bij reizen vanaf 40 kilometer een degressief Tarief geldt. Dit alternatieve voorstel wordt door de Opdrachtgevers getoetst op redelijkheid en billijkheid.</p>
E.4.8	<p>De Concessiehouder accepteert de landelijke voordeelkaarten en abonnementen van de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) en maakt hierover afspraken met deze concessiehouder. Voor eenmalige en/of tijdelijke landelijke actiekaartjes geldt deze verplichting niet maar dient de Concessiehouder zich maximaal in te zetten om hier met de concessiehouder van het Hoofdrailnet uit te komen en aan mee te werken. Dit laatste geldt ook voor pilots met landelijke reisproducten.</p>
E.4.9	<p>De Concessiehouder biedt abonnementsvormen aan die zijn toegespitst op de reisbehoefte van de Reiziger. Zowel trein – bus regionaal als trein regionaal – trein nationaal. Te denken valt hierbij aan toeristenkaartjes, evenementenkaartjes en aan de zogenaamde sterabonnementen, leeftijdsabonnementen, en zone-/trajectkaart-abonnementen. Met deze abonnementen dienen (vaste) Reizigers hun reisbehoefte voor een dag, week, maand en/of jaar af te kunnen kopen. Het reizen met een abonnement dient goedkoper te zijn dan wanneer de Reiziger al zijn reizen los zou reizen zonder abonnement.</p>
E.4.10	<p>De Concessiehouder accepteert internationale treinkaartjes.</p>
E.4.11	<p>De Concessiehouder dient mee te werken aan voorstellen voor speciale kaartsoorten en Tarieven die op initiatief van de Opdrachtgevers worden geïntroduceerd (zoals toeristenkaarten). Indien de introductie van dergelijke speciale kaartsoorten en Tarieven leidt tot extra kosten voor de Concessiehouder dan wel derving op andere producten wordt dit middels een Business case door de Concessiehouder inzichtelijk gemaakt en vervolgens –na instemming door de Opdrachtgevers- verrekend.</p>
E.4.12	<p>Er wordt mede op verzoek van NOVB naar gestreefd om op landelijk niveau afspraken te maken over een landelijk tarievenkader spoor (LTK spoor). Indien het op landelijk niveau tot afspraken komt hierover, dient Concessiehouder dit LTK spoor te hanteren.</p>
E.4.13	<p>Het jaarlijkse Tariefvoorstel incl. Tariefvoorstel voor het eerste jaar van de Concessies (zie artikel E.4.1) moet ter advies worden voorgelegd aan de Consumentenorganisaties (per provincie) en vervolgens zullen de Opdrachtgevers toetsen of het Tariefvoorstel voldoet aan de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er wordt voldaan aan de eisen in het Bestek; • De landelijke en regionale afspraken over producten en Tarieven worden nagekomen; • De totale reizigersopbrengsten van de producten bij een gelijkblijvend volume stijgen niet meer dan de Landelijke Tarieven Index trein (LTI trein) of een landelijke opvolger hiervan (hier kan eventueel door de Opdrachtgevers van afgeweken worden: zie artikel E.4.14); • Er is naar het oordeel van de Opdrachtgevers goed, althans voldoende onderbouwd door de Concessiehouder dat er door het Tariefvoorstel ten opzichte van de bestaande Tarieven per saldo geen sprake zal zijn van vraaguitval; • Het voorstel is voorgelegd aan de Consumentenorganisaties en de opmerkingen van de Consumentenorganisaties zijn overgenomen dan wel naar oordeel van de Opdrachtgevers onderbouwd en terecht niet zijn overgenomen.

nr	Omschrijving
	Bij een positieve uitslag van de toets keuren de Opdrachtgevers het Tariefvoorstel goed. Als de Opdrachtgevers het Tariefvoorstel als gevolg van de toets niet goedkeuren, dan blijven de Tarieven uit het laatst goedgekeurde Tariefvoorstel van kracht.
E.4.14	De Opdrachtgevers kunnen op verzoek van de Concessiehouder of uit eigen beweging tot een extra prijsstijging hoger dan de LTI besluiten. Over de meeropbrengsten van een extra prijsstijging worden tussen de Opdrachtgevers en de Concessiehouder aanvullende afspraken gemaakt.

SOV-kaart

nr	Omschrijving
E.4.15	De Concessiehouder accepteert de verschillende varianten van de SOV-kaart (op dit moment: de week- en weekendkaart).
E.4.16	Mogelijk wordt de huidige SOV-kaart in de toekomst gewijzigd. De Concessiehouder accepteert een vervangend landelijk product dat de huidige SOV-kaart vervangt onverkort. De vervanging van de huidige SOV-kaart door een ander product heeft mogelijk effect op de Reizigersopbrengsten. Concessiehouder en Opdrachtgevers zullen in voorkomend geval nadere afspraken maken.

Betaalsysteem

nr	Omschrijving
E.4.17	De Concessiehouder biedt vanaf de start van de Concessie een goed functionerend systeem voor de OV-chipkaart aan dat aangesloten is op het centrale landelijke OV-chipkaartsysteem van Coöperatie Trans Link of een opvolger hiervan, zodanig dat het alle Reizigers op alle ritten de mogelijkheid biedt om te reizen met de OV-chipkaart, de bankpas (EMV), barcodes/QR-codes en de smartphone (dat kan met een e-ticket op de smartphone zijn maar ook met een eventuele chip in de smartphone). <i>Nota bene: Indien gedurende de Implementatieperiode en/of de looptijd van de Concessies landelijk een grote systeemwijziging in het betaalsysteem wordt ingevoerd in plaats van of aanvullend op reizen met de OV-chipkaart, de bankpas (EMV), barcodes/QR-codes en de smartphone, dan dient de Concessiehouder hieraan mee te werken. Over de invoering van een dergelijke (landelijke) systeemwijziging die in de plaats komt van of aanvullend is op reizen met de OV-chipkaart, de bankpas (EMV) en de smartphone worden dan tussen Opdrachtgevers en Concessiehouder nadere afspraken gemaakt.</i>
E.4.18	De Concessiehouder rust treinstations uit met CiCo-apparatuur ten behoeve van het reizen op de Treindiensten (zowel huidige als toekomstige treinstations). Deze CiCo-apparatuur voldoet aan de richtlijnen in bijlage H.6 (waarbij de eisen gelden zoals geformuleerd voor 'toekomstige OV-chipkaartlezers'). Het aantal in- en uitcheckpalen op treinstations en de snelheid waarmee in- en uitgecheckt wordt is toereikend voor een vlotte doorstroming (ook in de spits) van Reizigers die willen in- en uitchecken.
E.4.19	Op die treinstations waar sprake is van een overstap tussen verschillende vervoerders, dient op de overstapperrons de mogelijkheid te zijn voor Reizigers om in en uit te checken bij de Concessiehouder. Hierbij wordt een zogenaamde 'overstapmeubel' gebruikt. Dit voorkomt dat Reizigers die willen overstappen het perron af moeten en daarna weer op moeten om over te stappen en draagt bij aan een vlotte overstap.

nr	Omschrijving
E.4.20	Bij landelijke afspraken om het OV-chipkaart systeem zodanig in te richten dat bij een overstap van de landelijke naar de regionale vervoerder (de Concessiehouder) en v.v. het niet nodig is tussentijds uit- en in te checken (single check in – check uit), is de Concessiehouder verplicht hieraan actief mee te werken en dit onverkort en zonder meerkosten voor de Opdrachtgevers in te voeren.
E.4.21	Indien de concessiehouder van het Hoofdrailnet uit hoofde van de concessie voor het Hoofdrailnet wordt verplicht om één landelijk geldend systeem voor losse kaartverkoop in te richten ten behoeve van de verkrijgbaarheid van vervoersbewijzen (in welke verschijningsvorm dan ook) waarmee het mogelijk is om van ieder treinstation in Nederland naar ieder ander treinstation in Nederland en Nedersachsen te reizen, is de Concessiehouder verplicht hieraan mee te werken en deze vervoerbewijzen te accepteren.
E.4.22	Treinstation Leeuwarden is afgesloten door middel van OV-chipkaartpoortjes, zodat Reizigers zonder geldig vervoerbewijs geen toegang hebben tot de perrons.

Distributie

nr	Omschrijving
E.4.23	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het mogelijk is dat Reizigers op alle treinstations bij een Kaartautomaat en in Groningen en Leeuwarden tevens bij de Servicepunten saldo kunnen laden, producten (landelijk en regionaal) kunnen ophalen en afwaarderen en een eenmalig te gebruiken vervoerbewijs*) kunnen aanschaffen voor hun reis, zodat een Reiziger altijd over een geldig vervoerbewijs kan beschikken en daarmee toegang kan krijgen tot alle treinstations in Nederland en de treinstations Bunde, Weener, Ihrhove en Leer. De Kaartautomaten dienen in ieder geval te beschikken over de zogenaamde NAL (National Action List) applicatie.
	<i>*) Een eenmalig vervoerbewijs uit de Kaartautomaat is een papieren of plastic kaartje (CT-kaart of anderszins) waarmee gereisd en in- en uitgecheckt kan worden voor een reis per trein tussen alle treinstations in Nederland en de treinstations Bunde, Weener, Ihrhove en Leer.</i>
E.4.24	Via de webshop (integraal onderdeel van de website, zie artikel E.2.10) worden alle regionale reisproducten verkocht en in ieder geval de landelijke reisproducten die beschikbaar komen via de zogenaamde NAL-applicatie. Ook worden in webshop, al dan niet via een link naar de website van de DB, de internationale treintickets van en naar Duitsland verkocht en al dan niet via een link naar de website van andere treinvervoerders de voor hen specifieke landelijke reisproducten.
	De webshop voldoet aan de functionaliteit die op dat moment gebruikelijk is voor webshops. In de webshop is door de Reiziger op een zeer eenvoudige en overzichtelijk wijze via een zeer makkelijk begrijpelijk keuzemenu zijn of haar abonnement samen te stellen en/of te wijzigen. Deze abonnementen kunnen worden opgehaald bij alle Kaartautomaten op alle treinstations en in Groningen en Leeuwarden tevens bij de Servicepunten.

Compensatieregeling

nr	Omschrijving
E.4.25	De Concessiehouder hanteert een compensatieregeling indien Reizigers door een tekort schietende uitvoeringskwaliteit vertraging oploopt ('geld terug bij vertraging').

nr	Omschrijving
	<p>Op grond van deze regeling dient de Concessiehouder aan Reizigers die daarom verzoeken binnen zes (6) weken terug te betalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bij vertraging van dertig (30) tot en met negenenvijftig (59) minuten 50% van de prijs van de Rit waarop het verzoek betrekking heeft; en • bij vertraging van zestig (60) minuten of meer 100% van de prijs van de Rit waarop het verzoek betrekking heeft. <p>Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij zich maximaal inspant spant om tot afspraken te komen met de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) om bovenstaande regeling ook te hanteren voor een reis waarbij de Reiziger gebruik maakt van zowel het treinvervoer van de Concessiehouder als ook van het treinvervoer van de concessiehouder van het Hoofdrailnet.</p>
E.4.26	Concessiehouder voorziet in de compensatieregeling eveneens in het restitueren van de kosten van bijzondere vervoerbewijzen, die geldig zijn op Treindiensten die door de Concessiehouder worden geëxploiteerd.
E.4.27	De regeling is van kracht ongeacht de oorzaak van de vertraging en geldt ook bij vertraging door r Rituitval, ook in het geval van Overmacht.
E.4.28	De Concessiehouder is niet verplicht een vergoeding te verlenen aan Reizigers die hun ritprijs terugbetaald wensen te krijgen indien de Concessiehouder langere reistijden ten minste een week tevoren heeft aangekondigd. De betreffende informatie over stremmingen en omleidingen is in dat geval door de Concessiehouder ten minste via de in artikel E.2.22 t/m E.2.24 genoemde wijzen verspreid.
E.4.29	Bedragen lager dan € 2,50 (twee euro en vijftig eurocent) behoeven niet te worden terugbetaald.
E.4.30	De Concessiehouder is verplicht deze regeling aan (potentiële) Reizigers goed kenbaar te maken.
E.4.31	Concessiehouder beschrijft de compensatieregeling die hij toepast (op basis van bovenstaande eisen) en de wijze waarop hij deze bekend maakt onder (potentiële) Reizigers als onderdeel van het Klantinterfaceplan.

E5 Personeel en service

Machinisten, stewards en ander serviceverlenend personeel zijn het visitekaartje van het Openbaar Vervoer. Het personeel dat met Reizigers in contact komt is in de eerste plaats gastheer-/vrouw en verleent proactieve en effectieve service aan Reizigers. Serviceverlening is een vak en de Opdrachtgevers verwachten van personeel dat zij dit vak beheersen en uitoefenen.

Personeel is in de eerste plaats een zaak van de Concessiehouder. De Wet personenvervoer 2000 biedt garanties voor het personeel bij de concessieovergang. In de wet is geregeld op welke wijze de personeelsoverdracht van de ene concessiehouder naar de andere concessiehouder plaats dient te vinden. De Opdrachtgevers vinden het belangrijk dat de overgang van het personeel soepel verloopt. Er is geen directe relatie tussen de Opdrachtgevers en de medewerkers van de Concessiehouder. Dat wat de Opdrachtgevers via het Programma van Eisen aan de Concessiehouder vragen heeft echter altijd, via de Concessiehouder, een relatie met en invloed op het personeel en de kwaliteit van dienstverlening. Daarom hebben de Opdrachtgevers, via de Concessiehouder, aandacht voor het personeel. Goed werkgeverschap vanuit de Concessiehouder is een belangrijke basis voor gemotiveerd personeel. Vanuit dit goede werkgeverschap dient de Concessiehouder er onder meer voor te zorgen dat het personeel goed gefaciliteerd en getraind wordt om hun taken richting de Reiziger goed en met plezier uit kunnen voeren. Een bonus of de verkiezing van een ‘medewerker of team van het jaar’ kunnen hierbij prikkelend werken. Speciale aandacht moet er zijn voor de personeelstevredenheid en ziekteverzuim, opvang, begeleiding en

nazorg bij incidenten, opleiding en coaching op dienstverlenende vaardigheden, professionele aansturing en aandacht voor (sociale) veiligheid.

Overgang personeel

nr	Omschrijving
E.5.1	De Concessiehouder is ervoor verantwoordelijk om de overgang van het personeel soepel te laten verlopen, zowel bij de start als aan het einde van de Concessies. De Concessiehouder houdt zich daarbij aan het bepaalde in artikel 36 t/m 40 van de Wp2000.
E.5.2	Voor wat betreft het over te nemen personeel gelden hiervoor de criteria en definities zoals deze in de Wet Personenvervoer 2000 zijn opgenomen. In de personeelsopgaven (die bij het Bestek worden gevoegd) is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de concessies die aflopen bij aanvang van de nieuwe Concessies.

Kwalitatief gericht personeelsbeleid

nr	Omschrijving
E.5.3	Betrokkenheid, empathisch vermogen, met de (potentiële) Reiziger meedenkend en vriendelijk personeel, dat in staat is om de Reiziger geduldig en in begrijpelijke taal informatie te verstrekken over het vervoerproduct is cruciaal voor succesvol vervoer behorend tot de Concessies. Als onderdeel van het Klantinterfaceplan maken de Inschrijvers duidelijk op welke wijze zij het goed werkgeverschap invullen, en hun personeelsbeleid organiseren en uitvoeren opdat het personeel haar taak klant- en servicegericht kan uitvoeren.
E.5.4	De Inschrijver dient in het Klantinterfaceplan een personeelsplan waarin hij ingaat op de in artikel E.5.3 benoemde onderdelen.

Eisen personeel

nr	Omschrijving
E.5.5	De Concessiehouder draagt zorg voor de inzet van voldoende personeel om de dienstuitvoering veilig en conform alle eisen te kunnen realiseren. Dit omvat tevens het beschikbaar hebben van voldoende reservepersoneel en wachtdiensten.
E.5.6	Het personeel dat in direct contact staat met Reizigers (' <i>customer facing</i> '- personeel zoals machinisten, stewards, klantenservicemedewerkers, informatiemedewerkers, etc.) voldoet aan de volgende eisen en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold: <ul style="list-style-type: none"> • Voldoet aan de wettelijke eisen die aan de uitoefening van hun beroep zijn gesteld; • Is klantgericht en klantvriendelijk en stelt bij de uitvoering van zijn dienstverlening de Reiziger centraal opdat deze zich welkom, gerespecteerd en comfortabel voelt tijdens de reis; • Verstaat en spreekt de Nederlandse taal en verstaat op de Friese Treindiensten de Friese taal; • Verstaat en bij voorkeur spreekt de Engelse en Duitse taal; op de grensoverschrijdende Treindienst naar Leer is basis spreekvaardigheid van de Duitse taal vereist (op voldoende niveau om mensen te woord te kunnen staan en antwoorden op vragen te kunnen geven); • Is proactief, vriendelijk en behulpzaam, bijvoorbeeld als het om Reizigers met een (functie)beperking gaat of om gebruik van de OV-chipkaart en andere tariefdragers; • Is als zodanig herkenbaar en draagt representatieve en voor Reizigers herkenbare kleding; deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft actuele kennis van de Treindiensten, Tarieven en kaartsoorten (voor het personeel dat rijdt op de Treindienst in Duitsland: ook in Duitsland), het gebruik van de OV-chipkaart en andere tariefdragers, in- en uitcheck, oplaad- en afhaalapparatuur en aansluitingen; • Informeert actief Reizigers in de Trein en op het perron bij vertragingen over de oorzaak en de verwachte tijdsduur van de vertraging, de consequenties voor de belangrijkste aansluitingen en de eventuele oplossingen; • Is, voor zover zij telefonisch contact hebben met Reizigers, getraind op de specifieke vaardigheden die zijn vereist voor communiceren per telefoon; • Is getraind in het omgaan met diversiteit in de samenleving, teneinde het eigen vooroordeel uit te sluiten in de benadering van Reizigers; • Stewards en eventueel ander toezichthoudend personeel beschikken te allen tijde over parate kennis en vaardigheden om effectief handhavend en de-escalerend op te treden; • Stewards en eventueel ander toezichthoudend personeel beschikken binnen een jaar na de start van de Concessie over een diploma levensreddend handelen danwel een geldig EHBO-diploma en zijn getraind in het gebruiken van AED's.
E.5.7	De Concessiehouder verstrekt jaarlijks aan de Opdrachtgevers een overzicht van het ziekteverzuim in het afgelopen jaar inclusief (vermeende) oorzaken en de genomen maatregelen om het ziekteverzuim terug te dringen.

Servicepunten

nr	Omschrijving
E.5.8	Op de treinstations Leeuwarden en Groningen richt de Concessiehouder samen met de concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) en indien mogelijk ook met de busvervoerders een gezamenlijk Servicepunt in.
E.5.9	De Servicepunten op treinstations Leeuwarden en Groningen kennen vanaf de start van de Concessies minimaal de volgende openingstijden: <ul style="list-style-type: none"> • Maandag tot en met vrijdag: 07:00 – 23:00 uur • Zaterdag: 08.00 – 20.00 uur • Zondag: 08.00 – 20.00 uur
E.5.10	Bij de Servicepunten op treinstations Leeuwarden en Groningen biedt de Concessiehouder minimaal de volgende diensten aan voor het vervoer dat behoort tot de Concessies, waarbij indien de Reiziger dit wenst hulp geboden wordt door een aanwezige medewerker op het Servicepunt: <ul style="list-style-type: none"> • de OV-chipkaart (en eventuele andere tariefdragers) opladen, contant storten van saldo, kopen, bestellen en afhalen van reisproducten en/of saldo, aanvragen P(ersoonlijke)-kaart, aanschaf A(nonieme)- kaart, uitlezen kaart; • OV-chipkaarttransacties (en eventuele andere tariefdragers), waaronder uitlezen kaart, afhandeling verkeerd in-/uitchecken alsmede correctie van transacties en tariefberekeningen; • verkoop DB kaartassortiment. • informatie over Reisproducten, Tarieven, OV-chipkaart distributienetwerk, Dienstregeling, P+R (Tarieven, abonnementen etc.), OV-fiets (Tarieven, abonnementen etc.), omgeving (centrum, toeristische informatie, ziekenhuis, huisarts, politie e.d.), alternatief reisadvies bij verstoringen, reizigersadviezen; • informatie over Tarieven, kaartverkoop, dienstregeling en dergelijke; • inleveren, melden en afhalen van gevonden en verloren voorwerpen;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • klachten aannemen en/of (laten) registreren en voor zover mogelijk direct afhandelen; • melden van beschadigingen, vernielingen, gedrag personeel concessiehouder, agressief gedrag etc. en melden en/of (laten) registreren van sociale veiligheidsincidenten.
E.5.11	Voor de servicepunten geldt dat deze (fysiek) toegankelijk (ook zonder OV-chipkaart), herkenbaar en vindbaar moeten zijn voor de Reiziger.
E.5.12	Naast het bieden van de bovenstaande verplichte Servicepunten, staat het de Concessiehouder vrij om elders serviceloketten in te richten waar Reizigers terecht kunnen voor algemene informatie over het Openbaar Vervoer alsmede voor selfservice toepassingen.

Klantenservice en Klachtenregeling

nr	Omschrijving
E.5.13	Reizigers kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht bij een klantenservice van de Concessiehouder. Alle mogelijkheden voor het indienen van klachten en andere klantreacties worden in de Trein, op de internetsite en op informatiepanelen op de treinstations gecommuniceerd.
E.5.14	De klantenservice is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar tijdens de openingstijden van de Servicepunten. Buiten de tijden waarop de klantenservice telefonisch bereikbaar dient te zijn, mogen oproepen naar het telefoonnummer van de klantenservice automatisch beantwoord worden. Naast telefonische bereikbaarheid is de klantenservice schriftelijk, per e-mail (e-mail adres moet worden getoond op de homepage) en via de eigentijdse (social) media kanalen (dat zijn op dit moment in ieder geval Twitter, Whatsapp en Facebook) bereikbaar. Verder is er een app waarmee Reizigers klachten en andere klantreacties kunnen indienen.
E.5.15	Het telefoonnummer van de klantenservice is een nummer dat maximaal tegen lokaal telefoontarief gebeld kan worden en het postadres is een (gratis) antwoordnummer. Ditzelfde tarief voor telefonisch en schriftelijk contact met de klantenservice geldt ook vanuit Duitsland. Het telefoonnummer en antwoordnummer is minimaal een maand voor start van de Concessie operationeel en bekendgemaakt bij Reizigers.
E.5.16	De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes door de klantenservice bedraagt twee minuten. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de lijn heeft en ook daadwerkelijk te woord wordt gestaan (keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers etc. gelden niet als beantwoording van de oproep).
E.5.17	De afhandeling van klachten en andere klantreacties is van hoge kwaliteit, zowel inhoudelijk als procesmatig. Klachten en andere klantreacties zijn belangrijke informatie en worden gebruikt om de Treindiensten te verbeteren. Daarom gelden de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> • de behandeling van een klacht of andere klantreactie zorgt ervoor dat een Reiziger adequaat wordt geholpen en als klant wordt behouden; • de betreffende klant wordt op een positieve manier aangesproken of aangeschreven; • de reacties op de klacht of andere klantreactie zijn steekhoudend en zijn toegespitst op de specifieke situatie van de klant. De persoon die een klacht of andere klantreactie indient wordt op een serieuze en juiste wijze geïnformeerd over de acties die zijn ondernomen, of de effecten van de klacht of klantreactie; • maatwerk dat eraan bijdraagt dat de klager zich serieus genomen voelt;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> de app geeft aan de persoon die een klacht of andere klantreactie indiende inzicht in de status van afhandeling van een klacht of andere klantreactie; na afhandeling van een klacht en andere klantreactie wordt de persoon die een klacht of andere klantreactie indiende in de gelegenheid gesteld om een review te geven op de klachtafhandeling. Een voorstel voor vragen in de review wordt ter goedkeuring aan de Opdrachtgevers voorgelegd.
E.5.18	Voor het afhandelen van klachten en andere klantreacties heeft de Concessiehouder een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling. Klachten en andere klantreacties worden zo spoedig mogelijk beantwoord (ten minste een ontvangstbevestiging binnen 2 werkdagen) en dienen binnen een termijn van 10 werkdagen afgehandeld te zijn. Alle klachten en klantreacties worden door de Concessiehouder geregistreerd. De klachten en klantreacties, afhandeling ervan en de maatregelen die de Concessiehouder neemt naar aanleiding van de klachten en klantreacties maakt de Concessiehouder inzichtelijk voor de Opdrachtgevers via het dashboard zoals beschreven in artikel G.1.1. en G.1.2. Ook informeert de Concessiehouder de Consumentorganisaties periodiek over binnengekomen klachten en klantreacties en de afhandeling ervan.
E.5.19	De Concessiehouder dient zich aan te sluiten bij de landelijke geschillencommissie openbaar vervoer, waar Reizigers terecht kunnen indien een klacht of klantreactie naar hun mening niet afdoende is afgehandeld door de Concessiehouder.
E.5.20	De Concessiehouder stelt binnen de kaders van artikel E.5.17 t/m E.5.19 een concept-klachtenregeling op en voegt deze toe in zijn Inschrijving (als onderdeel van het Klantinterfaceplan). Na gunning wordt de concept-klachtenregeling besproken met de Opdrachtgevers en de Consumentenorganisaties en na hun instemming vastgesteld.

Gevonden voorwerpen

nr	Omschrijving
E.5.21	De Concessiehouder verzamelt en beheert voorwerpen die Reizigers hebben laten liggen in de Treinstellen. De Concessiehouder beschikt over werkprocessen waarmee een Reiziger die navraag doet naar verloren voorwerpen, binnen uiterlijk 5 werkdagen uitsluitel krijgt of het verloren voorwerp aangebracht is bij de Concessiehouder. Reizigers kunnen hun voorwerpen ophalen op het Servicepunt op treinstations Leeuwarden en Groningen.
E.5.22	Per voorwerp probeert de Concessiehouder te achterhalen wie de Reiziger is, die het voorwerp heeft verloren en neemt hij met de Reiziger contact op.
E.5.23	De Concessiehouder hanteert een regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de Reizigers.

E6 Sociale veiligheid en zwartrijden

Sociale veiligheid is een basisvoorwaarde voor het openbaar vervoer. Partijen (Concessiehouder, politie, overheid en andere partijen) moeten samenwerken om de veiligheid van de Reizigers en personeel in en rond het openbaar vervoer te verbeteren.

Het beleid voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer is gericht op het voorkomen van én verminderen van het aantal incidenten in en rond het openbaar vervoer voor Reizigers en personeel enerzijds en het verbeteren van het veiligheidsgevoel anderzijds. Het gaat hierbij om maatwerk dat per gebied of tijdstip kan verschillen.

Onveiligheid doet zich niet overal in dezelfde mate voor. In bepaalde gebieden, op bepaalde lijnen en op bepaalde tijden is sociale onveiligheid groter dan in andere gebieden, op een andere lijn of op andere tijden. De maatregelen worden dan ook gericht op die plaatsen waar en tijden waarop problemen zich voordoen en/of problemen te verwachten zijn (objectief) en daar waar het gevoel van onveiligheid bij Reizigers en/of personeel relatief groot is (subjectief).

Algemeen

nr	Omschrijving
E.6.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid van personeel en Reizigers in de Treinstellen. Voor de veiligheid op treinstations zijn de gemeenten, concessiehouder van het Hoofdrailnet (thans: NS) en ProRail primair verantwoordelijk. Daarnaast zijn gemeenten en politie verantwoordelijk voor openbare orde en veiligheid in de openbare ruimte. De Concessiehouder denkt en werkt proactief mee om de sociale veiligheid op de treinstations in stand te houden en te verbeteren.
E.6.2	Het personeel van de Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat de Reizigers veilig worden vervoerd en dat de rust en de orde in het Materieel gehandhaafd blijft.
E.6.3	<p>Plan Sociale veiligheid en Zwartrijden</p> <p>De Concessiehouder maakt tijdens de Implementatieperiode een ‘Plan Sociale veiligheid en Zwartrijden’ voor het eerste jaar van de Concessies (deadline voor indiening van het concept-‘Plan Sociale veiligheid en Zwartrijden’ bij Opdrachtgevers is uiterlijk negen maanden voor aanvang van de Concessies). Dit plan wordt vervolgens jaarlijks geactualiseerd en geoptimaliseerd (uiterlijk in september voorafgaand aan het jaar waarop het plan betrekking heeft).</p>
	<p>Het Plan Sociale veiligheid en Zwartrijden dat tijdens de Implementatieperiode wordt opgesteld bevat in ieder geval de volgende elementen:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Visie op de ontwikkeling van sociale veiligheid en het zwartrijden en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de sociale veiligheid in het vervoer behorende tot de Concessie en het terugdringen van zwartrijden; • De Concessiehouder geeft aan welke maatregelen hij neemt en wat de verwachte effecten en resultaten van deze maatregelen zijn op korte en lange termijn; • De Concessiehouder gaat uitvoerig in op het aantal stewards (fte’s), hun rol en taken, opleidingen en inzet (minimum inzet is op een kwart van de dienstregelingskilometers en op die lijnen waar het het meest nodig is, zie artikel E.6.14); • De informatie op basis waarvan de Concessiehouder het personeel inzet (samenwerking met politie), informatie van klanten, eigen ‘intelligence’, etc; • De manier waarop Concessiehouder het initiatief neemt tot en meewerkt aan voorlichting over sociale veiligheid en de gevolgen van sociaal onveilig gedrag op basis- en middelbare scholen; • De wijze waarop de Concessiehouder medewerk(st)ers stimuleert om actief deel te nemen aan de landelijke personeelsmonitor;
	<p>De jaarlijkse actualisatie en optimalisatie van het Plan Sociale Veiligheid en Zwartrijden bevat naast bovenstaande onderwerpen tevens:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Een beschrijving van uitgevoerde projecten en acties op het gebied van sociale veiligheid en zwartrijden; • De verantwoording over de resultaten/behaalde effecten van de maatregelen sociale veiligheid en zwartrijden van het voorafgaande jaar;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Het geconstateerde percentage zwartrijders, aantal uitgeschreven boetes / UvB's (Uitstel van Betaling), en aantal OV-verboden; • De omvang van vandalismeschade aan de Treinstellen; • De beleving van de sociale veiligheid in de treinen door de Reizigers en het personeel; • Het aantal incidenten en de soort incidenten en de genomen maatregelen (registratie via ABC-methodiek of opvolger, zie bijlage H.7); • Resultaten van overleggen met gemeenten en afgesloten convenanten; • Andere relevante zaken.

Sociale veiligheid

nr	Omschrijving
E.6.4	<p>Het minimale niveau waar de Concessiehouder aan moet voldoen is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het gemiddeld rapportcijfer van de Reiziger voor 'veiligheid algemeen' en 'veiligheid rit' is ten minste een 8,0 (in de landelijke OV-Klantenbarometer en/of haar opvolger); • het gemiddeld rapportcijfer van het personeel over de veiligheid van het personeel is ten minste een 7,5 (in de landelijke personeelsmonitor die jaarlijks wordt afgenomen; de Concessiehouder spant zich ervoor in dat de respons van zijn personeel zo groot is dat een uitspraak kan worden gedaan over deze Concessies). <p>Indien het niveau daalt neemt de Concessiehouder waar nodig op korte termijn additionele maatregelen die erop gericht zijn om zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen één jaar, de sociale veiligheid weer op het minimale niveau te krijgen of te verbeteren.</p>
E.6.5	<p>Bij sociaal onveilige situaties of incidenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunnen Reizigers via alarmknoppen in de Treinstellen in contact treden met in de Trein aanwezige personeelsleden (onder meer machinisten en stewards). • Kan personeel van de Concessiehouder (onder meer machinisten en stewards) via (stil) alarmknoppen rechtstreeks in contact komen met de regio-organisatie van de Concessiehouder (zoals bedoeld in artikel D.3.3). • Kunnen medewerkers van de regio-organisatie van de Concessiehouder (zoals bedoeld in artikel D.3.3) noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen. • Kan personeel van de Concessiehouder (onder meer machinisten en stewards) onderling, en rechtstreeks, contact hebben over ondersteuning en afstemming. <p>Tevens heeft de Concessiehouder afspraken met politie en/of met andere vervoerders over samenwerking en het verlenen van assistentie in noodsituaties ter bevordering van de sociale veiligheid, ter bestrijding van criminaliteit en vandalisme, en de opvolging daarvan.</p>
E.6.6	<p>De Concessiehouder hanteert een gedragscode voor Reizigers en een geweldcode voor personeel. De Concessiehouder maakt de gedragscode op adequate wijze aan Reizigers bekend en spreekt Reiziger erop aan als zij zich niet aan de gedragscode houden.</p>
E.6.7	<p>De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om incidenten ten minste per telefoon (mondeling en via een tekstbericht (zoals SMS, Whatsapp, etc)) te melden. De Concessiehouder communiceert dit regelmatig naar Reizigers.</p>

nr	Omschrijving
E.6.8	De Concessiehouder onderneemt, in het geval van een incident of vandalisme binnen of buiten de Treinstellen, actief actie richting alle betrokken personen (Reizigers en personeel) voor correcte afhandeling richting daders en slachtoffers, een en ander in samenwerking met de politie. De Concessiehouder zorgt voor een adequate procedure die schriftelijk wordt vastgelegd.
E.6.9	Concessiehouder werkt mee aan het data analyse systeem Transparant Risicobeheersing Incidenten Analyse Systeem (TRIAS) en/of een ander gelijkwaardig systeem (na instemming van Opdrachtgevers). TRIAS is een samenwerkingsmodel waarin vervoerders, politie en regionale overheden samenwerken om incidenten in het OV beter te kunnen monitoren. Door TRIAS kunnen stewards effectiever worden ingezet, daders beter en sneller worden opgespoord en vervolgd, partijen beter samenwerken en informatie uitwisselen en het leidt tot verbeterd inzicht in trends en patronen.
E.6.10	Concessiehouder neemt actief deel en voldoet aan de afspraken uit convenanten en arrangementen sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer op lokaal, gemeentelijk, regionaal, provinciaal en landelijk niveau alsmede in het kader van evenementen. De Concessiehouder voert in dit kader regelmatig overleg met en maakt afspraken met gemeenten, politie/justitie en andere partijen.
<i>Nota bene: Op dit moment zijn er in de provincies Groningen en Fryslân geen lopende convenanten sociale veiligheid.</i>	

Zwart- en grijsrijden

nr	Omschrijving
E.6.11	Zwart- en grijsrijden is niet toegestaan. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor kaartcontrole en zorgt voor een zo laag mogelijk aantal Reizigers zonder geldig vervoerbewijs.
E.6.12	Kaartcontrole dient plaats te vinden in de Treinstellen en niet op het treinstation. In- en uitgangscntroles zijn alleen toegestaan bij bijzondere omstandigheden (bijv. tijdens evenementen, en in de vroege ochtenden in het weekend) na overleg met de Opdrachtgevers.
E.6.13	De Concessiehouder schrijft boetes / UvB's uit aan Reizigers zonder geldig vervoerbewijs. Reizigers met meer dan vier UvBs binnen een periode van 6 maanden en plegers van een A-incident dienen een OV-verbod te krijgen (in overleg met OM).
E.6.14	De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat er op minimaal een kwart van de dienstregelingskilometers (zowel per kwartaal als per jaar) naast een machinist nog een of meerdere, voor Reizigers als zodanig te herkennen, medewerkers van de Concessiehouder aanwezig zijn (stewards), onder andere ten behoeve van de sociale veiligheid, kaartcontrole en informatievoorziening. Stewards lopen op de Ritten waarop zij meerijden door de Treinstellen, groeten de Reizigers vriendelijk en controleren vervoerbewijzen en informeren Reizigers actief. De Concessiehouder stemt de (planning van de) inzet van stewards adequaat af op risicoritten/-lijnen en evenementen.
Iedere 6-8 weken wordt op basis van alle gegevens over incidenten tot dan toe door de Concessiehouder een inzetplan gemaakt voor de stewards, zodat zij ingezet worden op die lijnen en momenten waarop zij het meest nodig zijn om de sociale veiligheid van Reizigers en van ander personeel van de Concessiehouder het beste te borgen. Dit inzetplan wordt met de Opdrachtgevers besproken. Er dient op basis van het verleden in combinatie met informatie van buiten (bijv. TRIAS, zie artikel E.6.8) een steeds beter beeld te ontstaan waar en wanneer de stewards ingezet dienen te worden.	

nr	Omschrijving
E.6.15	Voor stewards geldt dat zij bij voorkeur bij aanvang van de Concessies doch uiterlijk binnen een jaar na aanvang van de Concessies, over een BOA-bevoegdheid beschikken en zo nodig kunnen verbaliseren. Naast stewards kan de Concessiehouder extra personeel inzetten voor serviceverlening. Voor kaartcontrole en andere activiteiten waarbij sprake zou kunnen zijn van handhavend optreden dienen stewards te worden ingezet.
E.6.16	Alle stewards zijn uitgerust met (mini-)camera's (waarbij beelden van goede kwaliteit zijn zodat personen duidelijk herkenbaar zijn), voor de vastlegging van beelden bij incidenten, en adequate communicatiemiddelen voor onderlinge communicatie alsmede voor communicatie met de meldkamer/politie. Vanwege de privacy van Reizigers dient de Concessiehouder afspraken met politie en justitie te maken over het uitlezen en vastleggen van opnames in het geval zich een incident heeft voorgedaan. Opgenomen beelden dienen ten minste 48 uur bewaard te worden en moeten overgezet kunnen worden op een externe locatie (server, harde schijf) wanneer zich een incident heeft voorgedaan. Een controleprotocol moet ertoe leiden dat servers / harde schijven zich te allen tijde in een goede conditie bevinden, zodat incidentregistratie permanent mogelijk is.
E.6.17	Een steward staat rechtstreeks in contact met de regio-organisatie van de Concessiehouder (zoals bedoeld in artikel D.3.3) en de machinist.

Voorzieningen in Treinstellen

nr	Omschrijving
E.6.18	Treinstellen zijn voorzien van camera's (zie artikel F.6.9), frontcamera's (zie artikel F.6.10), zodanig ingericht dat wordt bijgedragen aan optimale sociale veiligheid (zie artikel F.6.11), er is zichtcontact en intercomcontact mogelijk met de machinist (zie artikel F.6.12) en er is een zwarte doos ten behoeve van registratie van onder meer incidenten (zie artikel F.6.14).

F Materieel en duurzaamheid

Voor Reizigers is het comfort van de treinen belangrijk. Je moet er lekker in kunnen zitten, je prettig voelen, het moet schoon, heel en veilig zijn, toegankelijk zijn en er mooi uitzien. Er worden daarom eisen gesteld aan het comfort van de treinen. Belangrijk is ook dat er voldoende capaciteit wordt geboden (zie artikel D.3.8 e.v.). Verder streven de Opdrachtgevers naar vermindering van geluid en schadelijke emissies van treinen.

F1 Materieelplan

In zijn Inschrijving neemt Inschrijver een Materieelplan op waarin hij de in te zetten Treinstellen beschrijft. De Concessiehouder voert de Concessies uit conform hetgeen hij in zijn Materieelplan heeft aangeboden.

Nr	Omschrijving
F.1.1	De Inschrijver levert in zijn Inschrijving een Materieelplan aan, waarin de Treinstellen worden beschreven (aantal, type, kenmerken). In het Materieelplan geeft de Inschrijver aan welk type Treinstellen hij op welke verbindingen inzet, en onderbouwt hij in welke mate de door hem in te zetten Treinstellen bijdragen aan de kwaliteit van het Openbaar Vervoer voor de Reiziger.
F.1.2	Geboden comfort, voorzieningen en toegankelijkheid voor de Reizigers, reductie van emissies, omgevingsgeluid en trillingen, bijdrage aan de transitie naar zero emissie, en aangeboden zitplaatscapaciteit worden beloofd binnen de Gunningscriteria. Deze Gunningscriteria worden nader uitgewerkt in het Bestek.

F2 Verwerving, beheer en toelating Treinstellen

nr	Omschrijving
F.2.1	De Concessiehouder draagt zorg voor het tijdig verwerven van voldoende, geschikte Treinstellen voor de uitvoering van de Treindiensten, die voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en systeemvereisten en die zijn toegelaten tot het spoor. Dit mogen zowel bestaande als nieuwe Treinstellen zijn, zolang de Treinstellen onverkort voldoen aan alle gestelde eisen in het Bestek. <i>Nota bene: Inschrijver dient indien hij bestaande Treinstellen aanbiedt, in zijn Inschrijving expliciet aan te geven op welke aspecten de bestaande Treinstellen worden aangepast teneinde volledig te voldoen aan alle eisen.</i>
F.2.2	Het is de Concessiehouder toegestaan verwerving, beheer en onderhoud van de Treinstellen geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten en/of de Treinstellen te leasen. De Concessiehouder blijft tegenover Opdrachtgevers te allen tijde eindverantwoordelijk, ook voor activiteiten die geheel of gedeeltelijk aan derden zijn uitbesteed.
F.2.3	Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder ervoor te zorgen dat alle Treinstellen tijdig zullen zijn toegelaten tot het spoor, zonder dat daarvoor door de Opdrachtgevers te realiseren en/of te bekostigen aanpassingen in de infrastructuur noodzakelijk zijn, anders dan al door of namens de Opdrachtgevers te realiseren uitbreidingen in de infrastructuur zoals in een bijlage bij het Bestek zal worden opgenomen.
F.2.4	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de tijdige toelating en acceptatie van de Treinstellen conform de eisen van de Nederlandse, Duitse (voor de Treinstellen die tevens in Duitsland worden ingezet) en Europese wet- en regelgeving en systeemvereisten. Dit geldt zowel voor vigerende als voor

nr	Omschrijving
	<p>toekomstige eisen die voortvloeien uit deze wet- en regelgeving. Alle daarvoor benodigde investeringen en/of kosten nu of in de toekomst zijn volledig voor rekening van de Concessiehouder. Voor eisen ten aanzien van de toelating van Treinstellen wordt verwezen naar de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), website www.ilent.nl; voor Duitsland is het Eisenbahn Bundesamt de hiervoor verantwoordelijke instantie (www.eba.bund.de).</p> <p>De Concessiehouder is te allen tijde verantwoordelijk voor het op tijd toegelaten krijgen van de Treinstellen in Duitsland en in Nederland. De Concessiehouder dient te borgen dat de uitvoering van de Treindiensten conform de hiervoor gestelde eisen op geen enkele wijze beperkt wordt wegens eventuele problemen bij de toelating.</p> <p>De kosten van de toelatingsprocedures en van test- en proefrijden van (nog) niet in Nederland en Duitsland toegelaten Treinstellen zijn volledig voor rekening van de Concessiehouder.</p>
F.2.5	<p>De Concessiehouder zorgt voor een goede technische staat van de Treinstellen die worden ingezet en draagt zorg voor het beheer en onderhoud van de Treinstellen, waarbij aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving blijvend voldaan dient te worden.</p> <p>Het onderhoud van de Treinstellen vindt bij voorkeur plaats in de provincie Groningen of de provincie Fryslân.</p>
F.2.6	<p>Bij storingen of gebreken ten aanzien van een Treinstel die de veiligheid en de uitvoering van de dienstregeling in gevaar brengen en/of storingen en gebreken die de toegankelijkheid van het Treinstel beperken, worden het betreffende Treinstel gedurende de dienst meteen vervangen, en wordt het uit de exploitatie genomen Treinstel meteen gerepareerd. Interieurvernielingen worden binnen een week verholpen. Storingen aan het verwarmingssysteem, het omroepsysteem en de displays worden binnen 48 uur verholpen. Voor de overige comfortstoringen geldt een maximale reparatietermijn van een week.</p>
F.2.7	<p>Treinstellen die gedurende de looptijd van de Concessies instromen ter aanvulling of ter vervanging op de bestaande Treinstellen voldoen aan alle eisen in het Bestek en zijn minimaal van dezelfde kwaliteit als de Treinstellen die zijn aangeboden (en ingestroomd) bij het begin van de Concessies (en in geval van vervanging: minimaal van dezelfde kwaliteit als het Treinstel dat wordt vervangen), zulks ter beoordeling van de Opdrachtgevers conform de volgende procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vervangende Treinstellen zijn ten minste van gelijkwaardige kwaliteit als de Treinstellen die zij vervangen, dit ter beoordeling door de Opdrachtgevers. Aanvullende Treinstellen zijn ten minste van gelijkwaardige kwaliteit als de kwaliteit van de in de Inschrijving aangeboden Treinstellen. Louter voldoen aan de eisen in het Bestek ten aanzien van Treinstellen is niet voldoende, de vervangende / aanvullende Treinstellen moeten ook gelijkwaardig zijn aan de kwaliteit van de Treinstellen die Inschrijver heeft aangeboden in zijn Inschrijving. • Een vervangend Treinstel is van hetzelfde bouwjaar of nieuwer dan het Treinstel dat vervangen / aangevuld wordt. • De vervangende of aanvullende Treinstellen zijn bij voorkeur Zero emissie Treinstellen. • Vervanging of aanvulling van Treinstellen is slechts toegestaan na voorafgaande instemming van de Opdrachtgevers. • Indien de Concessiehouder Treinstellen wil vervangen of aanvullen, meldt hij dit vooraf aan de Opdrachtgevers, bij vervanging onder opgave van de eventuele verschillen tussen uitstromende (te vervangen) en instromende (vervangende) Treinstellen. • De Opdrachtgevers berichten de Concessiehouder binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde melding of zij instemt met vervanging of aanvulling. De Opdrachtgevers zullen haar instemming slechts weigeren indien de Concessiehouder – naar het oordeel van de Opdrachtgevers – onvoldoende heeft aangetoond dat de vervangende Treinstellen van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zijn als de

nr	Omschrijving
	<p>Treinstellen die worden vervangen of aangevuld. Indien de Opdrachtgevers niet instemmen met vervanging zullen de Opdrachtgevers dit motiveren.</p> <p><i>Nota bene: In bijzondere gevallen kunnen Opdrachtgevers afwijken van de in dit artikel beschreven procedure en vereisten.</i></p>
F.2.8	<p>Mogelijke overname huidige treinen (Stadler GTW DMU)</p> <p>De Opdrachtgevers onderzoeken of de eigenaar van de bestaande Treinstellen van het type Stadler GTW DMU die op dit moment in de concessies worden ingezet bereid is deze treinen ter overname en/of in lease aan te bieden aan geïnteresseerde Inschrijvers (en indien dat het geval is, onder welke voorwaarden). Indien de eigenaar van deze Treinstellen hiertoe bereid is en onder redelijke voorwaarden (dit ter beoordeling aan de Opdrachtgevers), zal bij het Bestek de benodigde informatie ter beschikking worden gesteld.</p>
F.2.9	<p>Mogelijk verplicht overnameaanbod Treinstellen aan einde Concessies</p> <p>De Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om de Concessiehouder te verplichten een deel van dan wel alle Treinstellen aan het einde van de Concessies ter overname aan te bieden aan de opvolgende concessiehouder (althans: aan te laten bieden door de eigenaar van de Treinstellen, indien dat een ander is dan de Concessiehouder zelf). De Opdrachtgevers bepalen om welke Treinstellen dit gaat. De Opdrachtgevers kunnen het in dit artikel bedoelde recht uitoefenen tot uiterlijk 1 januari 2030 en zullen een besluit hierover spoedig daarna meedelen aan de Concessiehouder. De Concessiehouder is verplicht om binnen een termijn van 4 maanden na mededeling van het besluit een overnameaanbod van de betreffende Treinstellen tegen marktconforme voorwaarden te doen (inclusief financiële aspecten zoals koop-/leaseprijs, de (evenredige) verdeling van CAPEX/OPEX-kosten over de levensduur en spare parts), althans ervoor te zorgen dat de eigenaar van de Treinstellen een dergelijk overnameaanbod doet. De Opdrachtgever zal de marktconformiteit van het overnameaanbod door een extern deskundige laten toetsen.</p>
F.2.10	<p>Artikel 43a Wp2000 is niet van toepassing.</p>

F3 Toegankelijkheid Treinstellen

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de Treinstellen. De Concessiehouder werkt samen met de Opdrachtgevers, stations- en spoorbeheerders bij het toegankelijker maken van het openbaar vervoer per Trein als geheel.

Nr	Omschrijving
F.3.1	<p>De Treinstellen dienen makkelijk toegankelijk te zijn voor Reizigers in een (elektrische) rolstoel, met een rollator, met een auditieve, visuele of motorische beperking en voor Reizigers met bagage en/of kinderwagen. Ten aanzien van de toegankelijkheid dient ten minste aan de volgende eisen te worden voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De eisen als gevolg van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer'. • De eisen op het gebied van de inrichting en toegankelijkheid van Treinstellen zoals vastgelegd in de wetgeving (Spoorwegwet, die verwijst naar de Europese richtlijnen en de daaronder vallende TSI PRM). <i>Nota bene: indien de eisen zoals gesteld ten aanzien van toegankelijkheid in onderstaande artikelen onvereenigbaar zijn met de eisen die voortkomen uit de Spoorwegwet, Europese richtlijnen en/of TSI PRM, dan gelden de eisen uit Spoorwegwet, Europese richtlijnen en TSI PRM.</i>

Nr	Omschrijving
F.3.2	<p>De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat Reizigers binnen Nederland veilig, zelfstandig en gelijkvloers het Treinstel kunnen betreden en verlaten. Dit behelst in ieder geval het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De kloof tussen Treinstel en een toegankelijk perron bedraagt maximaal 50mm verticaal x 50-75mm horizontaal (<i>Nota bene: de perrons in Groningen en Fryslân hebben een hoogte hebben van 76 tot 80 cm ten opzichte van bovenkant spoor</i>). • Ieder Treinstel is voorzien van een automatisch uitschuifbare trede onder iedere deur, die te allen tijde functioneert bij het halteren bij treinstations.
F.3.3	<p>De perrons in Duitsland (Ihrhove, Bunde, Weener en Leer) hebben een hoogte van ongeveer 38 cm ten opzichte van bovenkant spoor, derhalve moeten in Duitsland extra voorzieningen genomen worden om het instappen voor een ieder mogelijk te maken. De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving aan te geven hoe hij hier invulling aan zal geven.</p>
F.3.4	<p>De Treinstellen zijn voorzien van voldoende ingangen (per Bak ten minste één deurpartij aan beide zijden tegenover elkaar) en deze ingangen zijn goed over de Treinstellen verdeeld. De deuropeningen dienen minimaal 120 cm breed te zijn, voldoende hoog en duidelijk zichtbaar voor slechtzienden.</p>
F.3.5	<p>Reizigers moeten de buitendeuren van buitenaf en van binnenuit kunnen openen via een drukknop. Deze knop moet ook goed bereikbaar zijn voor Reizigers in een rolstoel/scootmobiel.</p>
F.3.6	<p>Het sluiten van de deuren moet worden voorafgegaan door een akoestisch én een optisch signaal bij iedere deur. Het geluid van het akoestisch signaal dient aanpasbaar te zijn, zodat het akoestische signaal op het perron van een groot, lawaaiig treinstation nog opvalt maar op een relatief stil treinstation niet storend is voor de omgeving van het treinstation. Het optische signaal moet te allen tijde van buitenaf en van binnenuit goed zichtbaar zijn.</p>
F.3.7	<p>De deuren dienen automatisch te sluiten enkele seconden nadat de laatste Reiziger in de deuropening is gedetecteerd.</p>
F.3.8	<p>De deuren moeten zijn voorzien van een goede beveiliging bij het sluiten die voorkomt dat Reizigers tussen de deuren klem komen te zitten.</p>
F.3.9	<p>Ieder Treinstel is zoveel mogelijk, in ieder geval voor minimaal 60%, voorzien van een vlakke vloer (gelijk aan de instaphoogte bij de deuren) in de passagiersruimten. Wanneer het om constructieve redenen onvermijdelijk is dat een deel van de vloer op een hoger niveau ligt (met een maximum van 40% van de vloeroppervlakte), moet het niveauverschil duidelijk worden aangegeven door een sterk contrasterende signaalkleur c.q. een visuele herkenning.</p>
F.3.10	<p>De vrije hoogte in de gangpaden moet minstens 215 cm zijn. Doorgangen tussen afdelingen en Bakken moeten minimaal 195 cm hoog zijn.</p>
F.3.11	<p>Gangpaden moeten, gemeten tussen het breedste/verst uitstekende punt van de stoelen aan de gangpadzijde (bijv. de armleuning), minimaal 60 cm breed zijn.</p>
F.3.12	<p>In ieder Treinstel is plek en manoeuvreerruimte voor ten minste twee (elektrische) rolstoelen of scootmobielen (tot 1,50 meter lengte). Deze plek bevindt zich dicht bij het toilet op een prettige locatie (niet op de tocht, bij voorkeur in een compartiment). Deze plek is herkenbaar gemarkeerd op de vloer. Op deze plek kunnen Reizigers in een rolstoel/scootmobiel hun rolstoel/scootmobiel via de daarvoor geldende richtlijnen vastzetten. Aan de buitenzijde van het Treinstel is aangegeven waar de rolstoelplaatsen zich bevinden. Reizigers in een rolstoel/scootmobiel dienen deze plek zelfstandig te kunnen bereiken en verlaten.</p>

Nr	Omschrijving
F.3.13	In ieder Treinstel zijn minimaal 2 Zitplaatsen geschikt voor Reizigers met een functiebeperking, anders dan iemand in een rolstoel/scootmobiel. Deze Zitplaatsen bevinden zich in een compartiment dat dicht bij het toilet is gesitueerd. Deze Zitplaatsen zijn herkenbaar als Zitplaatsen geschikt voor Reizigers met een functiebeperking.
F.3.14	De Treinvoertuigen dienen stevige houvast te bieden aan alle Reizigers die gebruikmaken van de staanplaatsen met solide stangen en vasthoudgrepen. De aanwezige stangen, handgrepen en leuning in de Treinstellen dienen goed zichtbaar te zijn voor mensen met een visuele handicap.

F4 Comfort en Voorzieningen voor de Reiziger

nr	Omschrijving
F.4.1	De Treinstellen dienen comfortabel te zijn en uitstekende rijeigenschappen te hebben.
F.4.2	Ieder Treinstel dient voorzien te zijn van een goed functionerende airconditioning en verwarming voor het passagiersgedeelte, waarmee de temperatuur onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van het Treinstel goed geventileerd zijn.
F.4.3	Ieder Treinstel dient voorzien te zijn van één universeel toilet (rolstoeltoegankelijk). Toiletten mogen niet op het spoor lozen. Toiletten zijn te allen tijde schoon en werkend.
F.4.4	Ieder Treinstel is voorzien van een adequaat functionerend reisinformatiesysteem zowel visueel (displays) als akoestisch (omroep) (zie artikel E.2.25 t/m E.2.29). Het reisinformatiesysteem is verbonden met de boordcomputer.
F.4.5	De stoelen dienen voor minimaal 70% te zijn opgesteld in de coachopstelling. De overige stoelen kunnen ook in de vis-à-vis-opstelling worden opgesteld (en in beperkte mate zijdelings; zie artikel F.4.7).
F.4.6	Voor de sociale veiligheid is het van belang dat de Reizigers elkaar zoveel mogelijk kunnen zien en er weinig dode en donkere hoeken in de Treinstellen zijn. Dit vereist een inrichting met veel transparantie.
F.4.7	Stoelen zijn opgesteld in maximaal een 2+2 opstelling; Meer dan 4 stoelen op een rij in de breedte (bijv. 2+3) is niet toegestaan. Langsbanken op een beperkt aantal plaatsen in het Treinstel zijn wel toegestaan.
F.4.8	De stoelen dienen comfortabel te zitten. Stoelen zijn in ieder geval comfortabel als ze aan de volgende eisen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> • breedte zitting 42 cm of meer; • diepte zitting 39 cm of meer; • hoek rugleuning en zitting 100 graden of meer; • hoofdsteun, op minimaal tussen de 70 en 86 cm boven de zitting; • armleuning aan gangpadzijde; • steek (gemeten horizontaal op 62 cm boven de vloer, tussen de holte in de rugleuning en de achterkant van de rugleuning daarvóór) op ten minste 80% van de stoelen in coachopstelling 75 cm of meer, en bij vis-à-vis opstelling 130 cm of meer; • zittingen en rugleuning mogen niet te hard en te glad zijn, de stoelvulling is minimaal vergelijkbaar met de comfortklasse 'touringcar'. De stofferingsdikte op het zitvlak is minimaal 30 mm en op de rugleuning minimaal 20 mm;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • het zitvlak is zodanig gepositioneerd dat de Reiziger niet uit de stoel glijdt; het gedeelte van het zitvlak tegen de rugleuning aan is derhalve iets lager dan het deel ter hoogte van de binnenkant van de knie van de Reiziger. • bekleding moet zijn uitgevoerd in materiaal dat goed schoon te houden is.
F.4.9	Maximaal 10% van het aantal Zitplaatsen per Treinstel mag bestaan uit klapzittingen. Klapzittingen zijn niet toegestaan aan het gangpad naast het toilet.
F.4.10	De Treinstellen zijn voorzien van één oplaadpunt per 2 Zitplaatsen voor in ieder geval een smartphone / tablet. Hierbij mag gebruik gemaakt worden van opladen door middel van een USB-aansluiting. De oplaadpunten bevinden zich net onder raamhoogte of hoger.
F.4.11	De Treinstellen zijn voorzien van een opklapbaar tafeltje voor stoelen in coach-opstelling (aan de rugleuning van de voorgaande stoel), voldoende ruim om een opengeklapte laptop op te plaatsen en een vast tafeltje bij stoelen in vis-à-vis opstelling, voldoende ruim om twee opengeklapte laptops tegenover elkaar op te plaatsen.
F.4.12	De Treinstellen zijn voorzien van voldoende ruimte voor het meenemen van bagage die zodanig is gesitueerd dat de bagage Reizigers niet hindert. Er bevinden zich bagagerekken boven de stoelen op een dusdanige wijze dat Reizigers er niet hun hoofd aan hoeven stoten. Deze bagagerekken zijn van dusdanig formaat dat een koffer (ten minste formaat handbagage vliegtuig) hier oppast en op blijft liggen.
F.4.13	<p>In ieder Treinstel is er ruimte voor het meenemen van ten minste 4 fietsen, niet zijnde opklapbare fietsen (vouwfietsen). Fietsen mogen tegen betaling mee worden genomen in de Trein op werkdagen na 9:00 uur en in het weekend en de maanden juli en augustus de gehele dag .</p> <p>In de maanden juni, juli en augustus moeten meer fietsen per Treinstel meegenomen kunnen worden, zodat kan worden voldaan aan de vraag, met name op de trajecten naar Harlingen Haven, naar de Eemshaven en Groningen – Leer. De stoelen in de Treinstellen dienen makkelijk te demonteren en monteren te zijn zodat op die manier in de zomermaanden meer ruimte voor de fiets kan worden gecreëerd (het is toegestaan dat Concessiehouder een andersoortige oplossing aanbiedt dan het verwijderen van stoelen, mits aan de functionele eis dat in de zomermaanden meer ruimte voor de fiets kan worden gecreëerd) .</p> <p>Opklapbare fietsen (vouwfietsen) kunnen, wanneer ze zijn opgevouwen/opgeklapt gratis meegenomen worden als handbagage, ook gedurende de spitsperiode.</p> <p>De ruimtes waar fietsen en vouwfietsen mogen worden geplaatst, zijn zodanig gesitueerd dat fietsen niet leiden tot overlast voor Reizigers en geen vluchtroutes blokkeren.</p>
F.4.14	De Treinstellen zijn voorzien van voldoende ruime afvalbakken. In ieder geval dienen bij alle Zitplaatsen in een vis-à-vis opstelling een afvalbakje onder handbereik zijn. Daarnaast dient op elk balkon 2 grote afvalbakken van minimaal 10 liter elk aanwezig te zijn met gescheiden compartimenten voor papier en restafval. De afvalbakken dienen robuust, vandalismebestendig en eenvoudig te legen en te reinigen te zijn.
F.4.15	De Treinstellen zijn voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken WiFi-netwerk met internettoegang. Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke WiFi-verbinding aanwezig te zijn. Qua snelheid en bandbreedte van de internetverbinding dient de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessies mee te gaan met de standaarden van de tijd (voorbeeld: een aantal jaren

nr	Omschrijving
	geleden was 3G de standaard, nu is dat 4G en binnen afzienbare tijd is dat 5G; de Concessiehouder zou op dit moment 4G moeten bieden en op termijn 5G).
F.4.16	Ieder Treinstel is voorzien van een adequate diffuse binnenverlichting. Hierbij wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van een combinatie van indirecte en directe verlichting. Het verlichtingsniveau is zodanig dat Reizigers op alle plaatsen in het Treinstel zonder moeite kunnen lezen.
F.4.17	Bij minimaal 60% van de binnenverlichting wordt gebruik gemaakt van LED verlichting.
F.4.18	Ieder Treinstel is voorzien van ramen met getint veiligheidsglas waardoor zowel hinder door invallend zonlicht als een hoge temperatuur in het interieur worden voorkomen en welke bij vochtige weersomstandigheden niet beslaan. De ramen bieden zowel zittende als staande Reizigers een goed zicht naar buiten.
F.4.19	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Treinstellen voor aanvang van de eerste Rit van de dag schoon en vrij van graffiti zijn. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Indien nodig, dient de Concessiehouder het interieur ook tijdens de inzet te reinigen (bijvoorbeeld middels keerpuntreiniging).
F.4.20	De Treinstellen dienen voor aanvang van de eerste Rit van de dag vrij te zijn van schades die afbreuk doen aan de veiligheid en uitstraling.
F.4.21	De Concessiehouder scoort in de OV-Klantenbarometer (en/of haar opvolger) minimaal het cijfer 7,5 voor het onderdeel 'netheid'. Bij een slechtere waardering onderneemt de Concessiehouder direct actie door het schoonmaakprogramma aan te passen, gericht op verbetering van dit cijfer.
F.4.22	In alle Treinstellen geldt een rookverbod, ook in de cabine van de machinist.
F.4.23	<p>Gunningscriterium comfort, voorzieningen en toegankelijkheid voor de Reiziger</p> <p>De mate waarin het comfort, de toegankelijkheid en de extra voorzieningen uitstijgen boven de eisen en de wijze waarop de eisen zijn ingewilligd maakt onderdeel uit de van de gunning. Dit Gunningscriterium wordt nader uitgewerkt in het Bestek.</p>

F5 Huisstijl en reclame

nr	Omschrijving
F.5.1	<p>De Inschrijver ontwikkelt een huisstijl voor het interieur en het exterieur van de Treinstellen die aansluit bij de overige communicatie-uitingen (bijv. reisinformatie, marketing, promotie) richting de Reiziger. De huisstijl dient voor alle Treinstellen uniform te zijn. Het interieur dient open, ruim, transparant en overzichtelijk te ogen en van een dusdanige kwaliteit te zijn dat Concessiehouder, de Opdrachtgevers en de Reiziger er trots op zijn.</p> <p>Voorstellen huisstijl</p> <p>De Inschrijver neemt in zijn Inschrijving ten minste twee voorstellen op voor de huisstijl van het exterieur en twee voor het interieur (een beschrijving ondersteund met visuele weergaven van het interieur en het exterieur zoals bijv. artist impressions, foto's, tekeningen, etc). Een vertegenwoordiging van de Opdrachtgevers, Consumentenorganisaties en Reizigers zal de uiteindelijke keuze maken uit de voorgestelde huisstijlen voor het exterieur en interieur. Daarbij kan in overleg met de Concessiehouder worden afgeweken van de voorgestelde huisstijlen.</p>
F.5.2	Het is de Concessiehouder niet toegestaan reclame te voeren in en op de Treinstellen, met uitzondering van reclame voor het OV-product en het logo en de bedrijfsnaam van de Concessiehouder en

nr	Omschrijving
	Opdrachtgevers. Dergelijke reclame-uitingen mogen het uitzicht van de Reiziger en personeel niet belemmeren, het zicht op reisinformatie niet beperken en geen gevaar opleveren voor de inzittenden.
F.5.3	De Opdrachtgevers zijn gerechtigd om reclame voor het OV-product of ideële reclame te (laten) plaatsen op Treinstellen. De plaatsing geschiedt door of namens de Concessiehouder (onder zijn verantwoordelijkheid). Deze vraagt hier ook toestemming voor bij ILT. De kosten voor het ontwerp, productiekosten, aanbrengen en verwijderen (inclusief de kosten voor het herstellen van eventuele plakschade) van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Opdrachtgevers.

F6 Technische en aanvullende eisen

nr	Omschrijving
F.6.1	De maximale snelheid, acceleratie en het remvermogen van ieder Treinstel ('performance') is zodanig, dat de dienstregeling punctueel en voor Reizigers en personeel veilig en comfortabel te realiseren is. De Treinstellen dienen in ieder geval 140 km per uur te kunnen rijden.
F.6.2	De Treinstellen kunnen snel en eenvoudig vanuit de cabine door de machinist worden gekoppeld en ontkoppeld, zodat een rit of een opvolgende rit in verschillende composities gereden kan worden. <i>Bijvoorbeeld: Stel dat er voor wordt gekozen om in de avonduren, in verband met de aansluiting op een intercity, de Trein vanaf treinstation Groningen met twee gekoppelde Treinstellen te laten rijden naar 2 eindbestemmingen (bijvoorbeeld Roodeschool en Delfzijl) waarbij die twee Treinstellen als één Trein naar Sauwerd rijdt waar deze gesplitst wordt in een deel Delfzijl en een deel Roodeschool. Dan moet dit snel en eenvoudig mogelijk zijn.</i>
F.6.3	De Treinstellen zijn geschikt voor eenmansbediening (dat wil zeggen: enkel door de machinist, geen andere personeelsleden van de Concessiehouder aan boord van de Trein), en bieden de machinist zicht op het proces van in- en uitstappen zonder dat hij zijn cabine verlaat.
F.6.4	De Treinstellen dienen ruimte te bieden voor het op termijn op een eenvoudige wijze inbouwen van ERTMS (ruimte in alle facetten, denk aan kabelgoten, aansluiting/koppeling aan bestaande computersystemen, aanbrengen antennes, fysieke ruimte voor benodigde kastjes, etc.). Wanneer vanuit de EU of het Rijk verplicht wordt gesteld dat dit in de Treinstellen dient te worden ingebouwd dan wel wanneer de Opdrachtgevers dit wenselijk achten, dient de Concessiehouder dit te regelen. De kosten hiervoor komen op dat moment niet (volledig) voor rekening van de Concessiehouder, tenzij de financiële voordelen van de Concessiehouder over de resterende concessieduur groter zijn dan de kosten van de inbouw van de apparatuur. De eventuele invoering zal op basis van een Business case worden afgerekend.
F.6.5	De Treinstellen moeten voorbereid zijn op zelfstandig rijden (zonder machinist). Dit houdt in dat in de Treinstellen ruimte wordt gemaakt voor de apparatuur die hiervoor nodig is in de Treinstellen (ruimte in alle facetten, denk aan kabelgoten, aansluiting/koppeling aan bestaande computersystemen, aanbrengen antennes, fysieke ruimte voor benodigde kastjes, etc.), zodat, wanneer dit ook aan de infrastructuurkant mogelijk is, de apparatuur in de Treinstellen kan worden ingebouwd. Wanneer de Opdrachtgevers dit wensen in te voeren dient de Concessiehouder hier aan mee te werken. De kosten hiervoor komen op dat moment niet (volledig) voor rekening van de Concessiehouder, tenzij de financiële voordelen van de Concessiehouder over de resterende concessieduur groter zijn dan de kosten van de inbouw van de apparatuur. De eventuele invoering zal op basis van een Business case worden afgerekend.

nr	Omschrijving
F.6.6	De Treinstellen dienen te beschikken over een intelligent voertuigvolgsysteem dat in verbinding staat met de actuele processturing, kwaliteitsbewaking en incidentenmanagement. Op basis van dit systeem worden de Opdrachtgevers direct realtime geïnformeerd, via een webapplicatie, over grote storingen, ongevallen, vertragingen en uitval van Ritten.
F.6.7	De Treinstellen zijn voorzien van communicatieapparatuur waarmee de machinist en de regio-organisatie van de Concessiehouder (zoals bedoeld in artikel D.3.3) met elkaar kunnen communiceren. De regio-organisatie van de Concessiehouder kan vervolgens ook direct communiceren met het aansluitend (openbaar) vervoer zoals andere treindiensten, busdiensten, bootdiensten en overig vervoer (bijv. als onderdeel van Mobility as a Service).
F.6.8	De Treinstellen dienen te zijn voorzien van een systeem dat automatisch Reizigers telt en is gekoppeld aan het intelligent voertuigvolgsysteem zodat terug te zien is wat de bezetting van de Treinstellen is en wat het aantal in- en uitstappers per treinstation is op ieder willekeurig tijdstip.
F.6.9	<p>De Treinstellen zijn voorzien camera's. Hiervoor gelden de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De camera's dienen zodanig opgesteld te zijn dat alle delen, met uitzondering van de binnenzijde van de toiletten, in de Treinstellen zijn te overzien. De camera's hebben dus zowel het instapgedeelte als de volledige passagiersruimte in beeld. • De camera's moeten daadwerkelijk filmen en de opnames dienen minimaal 1 en maximaal 4 weken te worden bewaard. • De beelden kunnen direct (live) door de machinist worden bekeken. • In voorkomende gevallen moet het mogelijk zijn de beelden online en buiten de Trein (op afstand) te bekijken. • Opgenomen beelden dienen van een zodanige kwaliteit te zijn dat ze kunnen worden gebruikt voor opsporingsdoeleinden of andere controles. • De Treinstellen zijn zowel aan de buitenzijde als in de passagiersruimte voorzien van voldoende aanduidingen waaruit blijkt dat het Materieel is voorzien van camera's. • De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van cameratoezicht (waaronder in ieder geval begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet op de ondernemingsraden). Bij het bekijken, opslaan en uitlezen van de beelden wordt conform een goedgekeurd protocol gehandeld. • Vanwege de privacy van Reizigers dient de Concessiehouder afspraken met politie en justitie te maken over het uitlezen en vastleggen van opnames in het geval zich een incident heeft voorgedaan.
F.6.10	Op de Treinstellen dienen frontcamera's aanwezig te zijn ten behoeve incidentenregistratie. Elke cabine moet een camera bevatten die de af te leggen route in de rijrichting vastlegt. Vanuit de bediende cabine worden daadwerkelijk continu opnames gemaakt en vastgelegd. In voorkomende gevallen moet het mogelijk zijn de beelden online en buiten de Trein (op afstand) te bekijken.
F.6.11	Ieder Treinstel dient zodanig van opzet, inrichting en transparantie te zijn, dat wordt bijgedragen aan een goede sociale veiligheid.
F.6.12	Er is direct zichtcontact mogelijk tussen de machinist in zijn cabine en de Reizigers in de voorste Bak.
F.6.13	De Treinstellen dienen de mogelijkheid te bieden aan personeel en Reizigers om alarm te slaan bij eventuele incidenten (zie artikel E.6.5).
F.6.14	<p>De Treinstellen zijn voorzien van een zwarte doos ten behoeve van incidentenregistratie die gekoppeld is aan het intelligent voertuigvolgsysteem. De zwarte doos dient:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle beelden van de in het Treinstel aanwezige camera's op te slaan;

nr	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • alarmoproepen via de alarmknoppen (van Reizigers of personeel, zie artikel E.6.5) op te slaan; • de gesprekken tussen de machinist en de regio-organisatie van de Concessiehouder (zoals bedoeld in artikel D.3.3) te registreren en op te slaan, tenzij deze gegevens reeds opgeslagen worden bij de regio-organisatie van de Concessiehouder en daar minimaal gedurende 1 week beschikbaar zijn om uit te lezen; • de snelheid, de positie op de baan, werking van de energievoorziening, de werking van de remmen en de werking van de deuren op te slaan; • alle andere zaken die van belang zijn voor de veiligheid op te slaan; • de gegevens minimaal gedurende 1 week beschikbaar te houden om uit te lezen; • niet uitschakelbaar te zijn; • hufferproof te zijn; • een botsing, aanrijding en crash te overleven zonder dat de data verloren gaat.

F7 Leeftijd, emissie en geluid

nr	Omschrijving
F.7.1	De Treinstellen mogen gedurende de looptijd van de Concessies niet ouder zijn dan 30 jaar, gerekend vanaf het moment dat het Treinstel voor de eerste keer na de (nieuw-)oplevering vanaf de fabrikant van het Treinstel ingezet is voor de uitvoering van een treindienst (binnen dan wel buiten Nederland).
F.7.2	De Treinstellen moeten ten minste voldoen aan Stage IIIA. Minder emissies wordt beloofd in de Gunningscriteria (zie Gunningscriterium 'reductie emissies, omgevingsgeluid en trillingen' in artikel F.7.8).
F.7.3	<p>De Treinstellen die in de provincie Groningen worden ingezet dienen elektrisch aangedreven te worden (dieselektrisch dan wel een andere energiedrager dan diesel om de elektromotor aan te drijven) en hebben een zo'n laag mogelijk energieverbruik.</p> <p>De Treinstellen die in de provincie Fryslân worden ingezet worden bij voorkeur elektrisch aangedreven (dieselektrisch dan wel een andere energiedrager dan diesel om de elektromotor aan te drijven).</p> <p><i>Nota bene: Er worden door de Opdrachtgevers geen aanpassingen aan de infrastructuur gerealiseerd anders dan als bedoeld in artikel F.2.3.</i></p>
F.7.4	<p>Inzet van duurzame brandstoffen als biodiesel, ethanol, batterijen en/ of waterstof wordt gewaardeerd indien dit de emissies van de Treinstellen reduceert (zie Gunningscriterium 'reductie emissies, omgevingsgeluid en trillingen' in artikel F.7.8).</p> <p>Bij gebruik van biobrandstoffen geldt dat de biomassa die daarvoor als grondstof dient, aantoonbaar niet geschikt mag zijn om tot voedsel verwerkt te worden, en dat de teelt van die biomassa niet mag leiden tot verdringing van voedselproductie (geen 'food-for-fuel'). De Concessiehouder dient dit aan te tonen (bijv. via certificering).</p>
F.7.5	De Treinstellen die in de provincie Groningen worden ingezet dienen te zijn voorzien van een recuperatiesysteem van remenergie waarbij batterijen/supercapacitors die remenergie opslaan en weer afgeven bij het stationair draaien op een eindpunt en/of accelereren van het Treinstel.
F.7.6	De Treinstellen veroorzaken zo min mogelijk omgevingsgeluid en trillingen. Absoluut maximum is het geluidsniveau van de huidige treinen die in Groningen en Fryslân worden ingezet (in dB(A)). Minder

nr	Omschrijving
	omgevingsgeluid en trillingen wordt beloond in de Gunningscriteria (zie artikel F.7.8). Specifieke aandacht wordt daarbij ook gevraagd voor het tegengaan van laagfrequent geluid.
F.7.7	Bij een halteertijd of keertijd van 5 minuten of meer in de Dienstregeling dient de machinist de motor bij aankomst gelijk uit te zetten en pas weer aan te zetten op het moment dat dit nodig is om op tijd te kunnen vertrekken volgens Dienstregeling.
F.7.8	Gunningscriterium reductie emissies, omgevingsgeluid en trillingen Reductie van emissies, omgevingsgeluid en trillingen ten opzichte van de huidige situatie wordt beloond binnen de Gunningscriteria. Hoe meer beperking van door de Treinstellen veroorzaakte emissies, omgevingsgeluid en trillingen (bezien over de gehele looptijd van de Concessies), hoe beter de score op dit Gunningscriterium. Dit Gunningscriterium wordt nader uitgewerkt in het Bestek.

F8 Transitie naar Zero emissie

nr	Omschrijving
F.8.1	De Opdrachtgevers hebben de ambitie om de schadelijke emissies van het personenvervoer per Trein terug te dringen tot nul, op voorwaarde dat een dergelijke transitie naar zero emissie technisch en financieel haalbaar is en niet leidt tot kwaliteitsvermindering van het product voor de Reiziger. Doel is een volledige energietransitie naar zero emissie in de opvolgende concessies (na 2035) te realiseren. De eerste stappen daartoe moeten in de looptijd van de komende Concessies worden gezet. De Concessiehouder is verplicht om proactief aan deze transitie bij te dragen (zie ook deel C).
F.8.2	Er kan tijdens de looptijd van de Concessies gestart worden met pilots en experimenten om op die manier de transitie naar Zero emissie Treinstellen in gang te zetten (zie ook artikel C.1.6 t/m C.1.8). Belangrijk is om daarbij nadrukkelijk naar de betrouwbaarheid van het treinproduct te kijken. Pilots en experimenten mogen niet ten koste gaan van de geboden kwaliteit aan de Reiziger en daarmee van het OV-gebruik. In het Bestek zal een innovatie-/experimenteerregeling worden opgenomen op basis waarvan de Opdrachtgevers samen met de Concessiehouder nadere afspraken kunnen maken over pilots en experimenten op het gebied van Zero emissie Treinstellen gedurende de looptijd van de Concessies. Uitgangspunt is dat dergelijke pilots en experimenten middels een projectplan incl. Business case worden uitgewerkt. Eventuele overname van Zero emissie Treinstellen naar de opvolgende concessies (na 2035) kan onderdeel zijn van de te maken afspraken hierover.
F.8.3	Gezien de nog ongewisse toekomstige mogelijkheden ten aanzien van het verminderen van schadelijke emissies (en uiteindelijk zero emissie) is flexibiliteit en ombouwbaarheid van het Materieel gewenst. Bijvoorbeeld Treinstellen die opgebouwd zijn met vervangbare modules zodat (op termijn) een waterstof-, batterij- of een andere duurzame aandrijving van de elektromotor mogelijk is. Het is daarom in de provincie Groningen vereist en in de provincie Fryslân gewenst dat Treinstellen elektrisch aangedreven worden (dieselelektrisch dan wel een andere energiedrager dan diesel) en dat de Treinstellen die in de provincie Groningen worden ingezet moeten zijn voorzien van een recuperatiesysteem van remenergie (zie artikel F.7.3 en artikel F.7.5).
F.8.4	Gunningscriterium bijdrage transitie naar Zero emissie De bijdrage die de Concessiehouder kan en zal leveren aan de transitie naar Zero emissie Treinstellen wordt beloond binnen de Gunningscriteria. Hoe concreter en SMART-er de bijdrage die de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessies levert, hoe beter de score op dit

nr	Omschrijving
	<p>Gunningscriterium. Hierbij speelt bijvoorbeeld de mate van flexibiliteit / ombouwbaarheid van het Materieel (en toezegging daarover van materieelleveranciers) en eventueel concreet door Concessiehouder aangeboden stappen (bijv. gebruik alternatieve brandstoffen, inzet aantal Zero emissie Treinstellen gedurende de looptijd van de Concessies) een rol. Dit Gunningscriterium wordt nader uitgewerkt in het Bestek.</p>

G Data, informatie en rapportages

Goede monitoring is van groot belang om te volgen of doelen, eisen en KPI's, onder meer op het gebied van reizigersaantallen, opbrengsten en uitvoeringskwaliteit gehaald worden. Hier worden hoge eisen aan gesteld, waaronder de eis dat de Concessiehouder alle (bron)data met de Opdrachtgevers deelt. Monitoring is een verzamelnaam voor systematische inwinning van gegevens, het observeren en het bewaken van een proces met behulp van technische hulpmiddelen of andere hulpmiddelen. Dit is een continu proces waardoor er aan de hand van vergelijkingen in tijd en/of plaats adequaat in een proces kan worden bijgestuurd of ingegrepen. Monitoringinformatie dient volgens de Opdrachtgevers de volgende vijf doelen:

1. Volgen van de realisatie van het provinciale verkeers- en vervoerbeleid

De Opdrachtgevers hebben ambities en doelen voor het Openbaar Vervoer geformuleerd. Monitoringinformatie over het Openbaar Vervoer en van maatschappelijke ontwikkelingen is onmisbaar voor de verantwoording van het provinciale beleid op verschillende niveaus.

2. Volgen van de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer

Om inzicht te krijgen in de effecten van genomen maatregelen is monitoringsinformatie, informatie over reizigersgroei, klanttevredenheid en kwaliteit van het OV cruciaal. Door dit bovendien jaren achter elkaar te doen, is niet alleen de ontwikkeling in een concessieperiode te volgen, maar is ook een vergelijking tussen verschillende concessieperiodes mogelijk.

3. Controle van uitvoeringskwaliteit

Monitoringsinformatie is ook nodig om te controleren of de Concessiehouder vervoer van voldoende kwaliteit levert, en waar nodig bij te sturen. Daarbij zijn de aspecten die Reizigers direct raken van essentieel belang, zoals punctualiteit, Rituitval, capaciteit, de beschikbaarheid van reisinformatie en sociale veiligheid.

4. Verantwoording van de besteding van de exploitatiesubsidie

Adequate dienstregelingsgegevens en prestatiegegevens maken het mogelijk om jaarlijks de exploitatiesubsidie vast te stellen waar de Concessiehouder recht op heeft. Hiertoe behoort ook de informatie die benodigd is voor het vaststellen van eventuele boetes, bonussen en/of malussen.

5. Basis voor op te stellen Business cases voor doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer

Tijdens de looptijd van de Concessies blijven Concessiehouder, Opdrachtgevers, gemeenten en andere belanghebbenden samen het OV verbeteren. Voor grote vernieuwingen worden Business cases opgesteld. Om deze Business cases op te stellen en hierover keuzes te maken is openheid en vertrouwen nodig: openheid over zowel het aanbod en de vraag naar OV als over de kosten- en opbrengsten van het OV en vertrouwen in de betrouwbaarheid van deze data.

Ontwikkelingen op het gebied van data en informatie gaan zo snel dat gedetailleerd beschrijven van eisen voor de gehele looptijd van de Concessies niet mogelijk en wenselijk is. Daarom kiezen de Opdrachtgevers voor een reeks van minimum eisen, aangevuld met kaders en basisprincipes waarop gedurende de looptijd van de Concessies wordt voortgebouwd. Op hoofdlijnen betekent dit:

- Allereerst wordt een aantal 'kant en klare' informatie elementen (rapportages) geëist, die geleverd worden vanaf het begin van de Concessies. Deze rapportages zullen zich gedurende de looptijd van de Concessies verder ontwikkelen. Behalve verandering van vorm en inhoud van de informatie

elementen (rapportages) zal ook de levertijd afnemen, waarbij realtime ter beschikking stellen van de informatie in veel gevallen het einddoel is.

- Als tweede, steeds belangrijker spoor, zullen Concessiehouder en Opdrachtgevers en eventuele daartoe aangewezen partijen:
 - vrijelijke data, eventuele brondata, uitwisselen ten behoeve van (besloten) analyse en verwerking.
 - als variant hierop niet gestandaardiseerde en niet in de Concessies gespecificeerde informatie leveren (eventueel tegen een redelijke vergoeding voor de verrichten werkzaamheden voor de productie van deze data).
- Het derde spoor is het ter beschikking stellen van data als open data aan derden.
- Tot slot gebruikt de Concessiehouder de data doorlopend om zijn performance als dienstverlener te optimaliseren en de Opdrachtgevers gebruiken de data voor concessiebeheer.

Dashboard

nr	Omschrijving
G.1.1	De Concessiehouder stelt alle data, informatie en rapportages ter beschikking via een makkelijk hanteerbare webapplicatie (of vergelijkbaar) van de Concessiehouder (een 'dashboard'). De informatie en data kunnen door de Opdrachtgevers te allen tijde en kosteloos worden ingezien en gedownload en zijn overzichtelijk en leesbaar.
G.1.2	De aangeleverde data dient in het dashboard op zoveel mogelijk relevante manieren gefilterd en/of geaggregeerd te kunnen worden (bijvoorbeeld per Treindienst/combinatie van Treindiensten, uurblok/dagsoort/maand/meerdere maanden/jaar), en bij voorkeur grafisch weergegeven worden, om zo bijvoorbeeld eenvoudig inzicht te krijgen in de ontwikkeling van punctualiteit en Rituitval op één specifieke Treindienst. Minimaal wordt per MIPOV-element, naast het voorgeschreven format, een geaggregeerde samenvatting gegeven van alle Treindiensten in de Concessies tezamen.
G.1.3	De Inschrijver presenteert in het Plan Uitvoering en Ontwikkeling (zie artikel D.3.6) het dashboard en achterliggende systeem met zijn functionaliteiten en screenshots/impressies.

Informatie en rapportage

nr	Omschrijving
G.1.4	De Concessiehouder dient de Opdrachtgevers te voorzien van alle informatie die benodigd is om (i) te verifiëren of de Concessiehouder zich aan de alle voorschriften in de Concessies houdt, en de uitvoering van de Concessies correct verloopt, en (ii) na te gaan of de Exploitatiebijdrage verenigbaar is met de toepasselijke (nationale en Europese) wet- en regelgeving. De Concessiehouder dient hiertoe een betrouwbare en nauwkeurige administratie en registratie van de inzet en het gebruik van het Openbaar Vervoer te voeren. Naast deze gegevens gebruiken de Opdrachtgevers brongegevens die via de koppelvlakken ten behoeve van reisinformatie worden geleverd aan NDOV/GOVI (of een andere door de Opdrachtgevers aan te wijzen organisatie) voor monitoring. De Concessiehouder staat toe dat Opdrachtgevers gegevens (zoals gereden Treinen/Rituitval, vertrektijden, aankomsttijden, punctualiteit, vertragingen, omroepberichten) opvragen bij en ontvangen van derden, waaronder in ieder geval begrepen ProRail (aansluiting bij het 'dashboard' van ProRail) en DB Netz.
G.1.5	De Opdrachtgevers kunnen alle informatie die door de Concessiehouder geleverd wordt naar eigen inzicht gebruiken en -voor zover voor hen relevant, en passend binnen de wet- en regelgeving- ter beschikking stellen aan derden zoals wegbeheerders, vervoerders van aangrenzende concessies,

nr	Omschrijving
	<p>aangrenzende concessieverleners en aan potentiële inschrijvers bij de aanbesteding van een of meer concessies opvolgend aan de Concessies. Eventueel kan bepaalde informatie door Opdrachtgevers als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor bepaalde belanghebbende partijen niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling van de Opdrachtgevers, na overleg met de Concessiehouder.</p>
G.1.6	<p>Het pakket informatie dat de Concessiehouder aan de Opdrachtgevers levert, wordt jaarlijks geëvalueerd, ten minste op de meerwaarde ervan op de gestelde doelen, het geëiste en het gerealiseerde kwaliteitsniveau. De Opdrachtgevers en de Concessiehouder gaan daarvoor voorafgaand aan elk jaar van de looptijd van de Concessies in overleg.</p>
G.1.7	<p>De Concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in de meest actuele versie (thans: versie 2008 en addenda) van het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) 2008 (of latere versie) en bijbehorende addenda, in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV. Het betreft hier alle kernelementen, optionele en gelieerde elementen. De gelieerde elementen worden na verzoek van de Opdrachtgevers binnen 6 weken verstrekt. Bij het Bestek worden de meest recente versies van MIPOV gevoegd beschikking gesteld.</p> <p>Gedurende de looptijd van de Concessies worden levertijden voor informatie, in overleg met de Concessiehouder, verkort, met als referentie de op dat moment in het bedrijfsleven gangbare standaarden.</p>
G.1.8	<p>De Opdrachtgevers zijn te allen tijde gerechtigd meer en andere informatie op te vragen die op enigerlei wijze verband houdt met en/of relevant kan zijn voor het uitvoeren van de Concessie. De Concessiehouder dient deze informatie binnen een door de Opdrachtgevers te stellen termijn, welke afhankelijk is van de aard en omvang van de te verstrekken informatie, te verstrekken. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Concessiehouder, tenzij de Concessiehouder aannemelijk kan maken dat de gegevens niet standaard worden verzameld en met het verzamelen van de gegeven onevenredig hoge kosten gemoeid zijn.</p>
G.1.9	<p>De Concessiehouder beschikt over een inzichtelijk systeem waarin wordt bewaakt en zichtbaar gemaakt of, en in hoeverre, aan alle Concessie(voorwaarden) wordt voldaan en rapporteert hieruit per kwartaal of vaker indien gewenst door Opdrachtgevers.</p>
G.1.10	<p>Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar gesteld. Het te gebruiken bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe Excel (.xls(x)), voor rapportages aangevuld met tekst is dat Word (.doc(x)). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel. Het is Opdrachtgevers toegestaan om informatie die verkregen is van Concessiehouder op te nemen in hun eigen management informatiesystemen. Gedurende de looptijd van de Concessies kan hier in onderling overleg van worden afgeweken en/of aanvullingen op worden gepleegd.</p>
G.1.11	<p>De Concessiehouder stelt ten minste jaarlijks de opgebouwde kennis over specifieke knelpunten en werkafspraken met derden, ter beschikking aan de Opdrachtgevers. Te denken valt aan afspraken met scholen, bedrijven, instellingen en de spoorbeheerders.</p>
G.1.12	<p>De Opdrachtgevers, of een door (een van) hen aangewezen derde(n), hebben te allen tijde ongelimiteerd toegang tot alle Brondata om te raadplegen, te analyseren of te downloaden met betrekking tot het voertuigvolgsysteem, het voertuigmanagementsysteem, het betaalsysteem (o.a. OV-chipkaartdata en data van eventuele andere (parallele of opvolgende) betaalsystemen), het klantcontactstelsel en het sociaal veiligheidssysteem op ieder gewenst detailniveau, die gebruikt is voor het aanleveren van de in dit hoofdstuk gevraagde data en informatie. De Brondata worden inzichtelijk weergegeven en zijn voor de gehele duur van de Concessie onderling vergelijkbaar en niet op meerdere manieren uitlegbaar.</p>

nr	Omschrijving
	Indien en voor zover Brondata persoonsgegevens bevatten, is het de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om te waarborgen dat verstrekking van de Brondata plaatsvindt conform de privacywetgeving. Verstrekking van persoonsgegevens kan uitsluitend achterwege blijven indien de Concessiehouder overtuigend heeft aangetoond dat de privacywetgeving geen enkele ruimte biedt voor verstrekking van de betreffende data (dit ter beoordeling door Opdrachtgevers).
G.1.13	De Opdrachtgevers hebben een beleid van Open data. De Concessiehouder is verplicht hier actief aan mee te werken. Eventueel kan bepaalde informatie door Opdrachtgevers als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor bepaalde belanghebbende partijen (derden, niet zijnde de Opdrachtgevers of door de Opdrachtgevers ingeschakelde derden) niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling van de Opdrachtgevers, na overleg met de Concessiehouder.

Databeheer

nr	Omschrijving
G.1.14	De Concessiehouder hanteert met zijn systemen, uitwisseling van actuele gegevens, datalevering en dataverwerking te allen tijde de meest actuele versies van de volgende standaarden (en opvolgers): <ul style="list-style-type: none"> • BISON (zie: http://bison.connekt.nl/standaarden) • Integrator (nu GOVI) en NDOV (zie ook artikel E.2.31) • landelijke standaarden met betrekking OV-chipkaartsystemen (indien beschikbaar en van toepassing) <p>De technische infrastructuur en software voor dataverzameling en databeheer voldoet aan de op dat moment gangbare standaarden, ter beoordeling van de Opdrachtgevers.</p>
G.1.15	De Concessiehouder geeft op verzoek van de Opdrachtgevers helder inzicht in het productieproces van data en de daarin gemaakte keuzes. Conversies en selecties in het proces van data naar informatie zijn traceerbaar en worden gelogd. De Concessiehouder bewaart de brondata ten minste 24 maanden. Voor persoonsgegevens geldt eventueel een afwijkende bewaartermijn, indien dit voortvloeit uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
G.1.16	Indien er sprake is van voor de Opdrachtgevers relevante wijzigingen in het productieproces van data, dan meldt de Concessiehouder deze aan de Opdrachtgevers. Als wijzigingen in het productieproces, bijvoorbeeld conversies en selecties, invloed uitoefenen op elementen van de bekostiging, dan worden deze door de Concessiehouder op voorhand expliciet gemeld aan de Opdrachtgevers en alleen toegepast met instemming van de Opdrachtgevers.
G.1.17	De technische infrastructuur en software voor dataverzameling en databeheer voldoet aan de op dat moment gangbare standaarden, dit ter beoordeling aan de Opdrachtgevers.

Overige bepalingen

nr	Omschrijving
G.1.18	De Concessiehouder is verplicht tot medewerking aan onderhoud van regionale verkeersmodellen, bijvoorbeeld door uitvoering van aanvullende tellingen of levering van data in een ander dataformat.

nr	Omschrijving
G.1.19	De in het Programma van Eisen opgenomen verplichtingen met betrekking tot het aanleveren van informatie blijven tot een jaar na afloop van de Concessies gelden, voor zover deze gegevens nog betrekking hebben op de looptijd van de Concessies.
G.1.20	De Concessiehouder staat toe dat de Opdrachtgevers meetinstrumenten plaatst in de Treinstellen en servicepunten behorend bij de Concessies.
G.1.21	De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan door de Opdrachtgevers of een door (een van) hen aan te wijzen onafhankelijke derde partij ten behoeve van (aangekondigde of onaangekondigde) controle ter naleving van de Concessies en aan controle en verificatie van de aangeleverde informatie en data en de daarmee samenhangende systemen (bijvoorbeeld in de vorm van een Assurance audit teneinde integriteit en authenticiteit van de data vast te stellen of in de vorm van kwaliteitsmetingen en mystery guest onderzoek in de Treinstellen en/of op de treinstations). De kosten voor de inhuur van onafhankelijke derde partijen die dergelijke controles uitvoeren, zijn voor rekening van de Opdrachtgevers. De Concessiehouder verleent kosteloos medewerking aan deze controles.
G.1.22	De Concessiehouder is verplicht mee te werken aan de OV-Klantenbarometer (en/of haar opvolger) en de uitkomsten hiervan te accepteren. Deze OV-Klantenbarometer onderzoekt de klanttevredenheid onder Reizigers. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks gehouden door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer / CROW (en/of haar opvolger).

H Bijlagen bij het Ontwerp-Programma van Eisen

H1 Begrippenlijst

H2 Nota van Uitgangspunten provincie Fryslân

H3 Nota van Uitgangspunten provincie Groningen

H4 Eisen aan Treindiensten

H5 Dienstregelingsprocedure

H6 MMI OV-chipkaart

H7 ABC Methodiek Sociale veiligheid