



Concessie Arnhem-Nijmegen-Foodvalley juni 2026–juni 2036

Ontwerp-Programma van Eisen

Versie : 1.0
Status : Definitief
Datum : 25 juni 2024
Afdeling : Gebiedsontwikkeling & Uitvoering
Auteur : Provincie Gelderland

 provincie
Gelderland

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Scope concessie Arnhem-Nijmegen-Foodvalley	5
1.3	Doelen	6
1.4	Verstedelijkingsopgave	7
1.5	Rol en status Programma van Eisen	7
1.6	Leeswijzer	7
2	Ontwikkeling en samenwerking	9
2.1	Ontwikkelrol bij Concessiehouder en plancyclus	9
2.2	Overleggen met Concessieverlener en monitoring	12
3	Vervoerkundig aanbod	15
3.1	Passende bediening	15
3.2	Bedieningstijden en frequenties	15
3.3	Ontwikkelruimte Concessiehouder	17
3.4	Gedooptplicht en concessiegrensoverschrijdende lijnen	18
3.5	Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen	19
3.6	Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	20
3.7	Aansluitingen en Dienstregeling	21
4	Infrastructuur	22
4.1	Weginfrastructuur en wegomleidingen	22
4.2	Haltes	23
4.3	Trolley netwerk en OV-vastgoed Arnhem	24
4.4	Overige remises en pauzevoorzieningen	25
4.5	Elektrische laadinfrastructuur t.b.v. Bussen en Auto's	25
4.6	Overige infrastructuurle voorzieningen	27
5	Uitvoering Dienstregeling	28
5.1	Vervoergarantie	28
5.2	Rituitval en punctualiteit	29
6	Materieel	31
6.1	Algemene en technische eisen	31
6.2	Trolleybussen	33
6.3	Duurzaamheid en circulariteit	33
6.4	Toegankelijkheid	36
6.5	Uiterlijk exterieur en interieur en reclame	37

6.6	Comfort en netheid.....	38
6.7	Buurtbussen.....	39
6.8	Onderhoud Materieel.....	39
7	Reisinformatie	40
7.1	Beschikbaarheid, begrijpelijkheid en toegankelijkheid	40
7.2	Inhoud (digitale) reisinformatie en informatie in en op Auto's en Bussen	41
8	Tarieven en betaalsysteem	43
8.1	Algemeen	43
8.2	Reisproducten en Tarieven	43
8.3	OVpay45	
8.4	Distributienetwerk	47
9	Personeel	49
9.1	Concessiehouder als werkgever en Personeel.....	49
9.2	Social Return on Investment	51
10	RRReis: marketing en communicatie.....	52
10.1	RRReis-huisstijl.....	52
10.2	Communicatiekanalen en -middelen	53
10.3	Marketingplan en samenwerking met andere concessiehouders.....	57
10.4	Promotie.....	59
11	Klantenservice, klachtenafhandeling en Reizigersinspraak	60
11.1	Klantenservice en klachtenafhandeling	60
11.2	Vergoedingsregeling en reizigersinspraak	62
12	Sociale veiligheid	63
12.1	Algemeen	63
12.2	Samenwerking	63
12.3	Organisatie sociale veiligheid en incidentenregistratie	64
12.4	Personeel betreffende Sociale Veiligheid	64
12.5	Cameratoezicht.....	65
12.6	Calamiteiten en terrorismebestrijding.....	65
13	Data	67
13.1	Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens.....	67
13.2	Gegevenslevering aan de Concessieverlener en meewerken aan onderzoeken.....	68
13.3	Bescherming van (persoons)gegevens	70
Bijlage C1	Lijnen in 2024 in de noodconcessies Arnhem-Nijmegen en Veluwe-Zuid	72
Bijlage C2	Jaarlijkse organisatiecyclus Vervoerplan	76
Bijlage C3	Protocol sturing.....	77

Bijlage C4	OV-knooppunten	78
Bijlage C5	Te gedogen lijnen in Concessie uit aangrenzende concessies	79
Bijlage C6	Uitlopers die deel uitmaken van de Concessie	80
Bijlage C7	Huurovereenkomst Eindpuntvoorzieningen Arnhem	82
Bijlage C8	Bruikleenovereenkomst trolleyinfrastructuur	82
Bijlage C9	Waardebepaling trolleybussen en onderdelen trolleyinfrastructuur	82
Bijlage C10	Bruikleenovereenkomst gelijkrichterstations	82
Bijlage C11	Huurovereenkomst remise Westervoortsedijk 4, Arnhem.....	82
Bijlage C12	Bruikleenovereenkomst bussenplein Arnhem CS.....	82
Bijlage C13	Huurovereenkomst remise Industrieweg 107-109, Nijmegen	82
Bijlage C14	Overeenkomst remise Bemmelen	82
Bijlage C15	Huurovereenkomsten pauzevoorzieningen stations Nijmegen, Ede-Wageningen en Zevenaar	82
Bijlage C16	Afwijkende materieleisen	83
Bijlage C17	Social Return on Investment.....	84

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie moet beschikken om in een regio Openbaar Vervoer aan te mogen bieden. Gedeputeerde Staten van de provincie Gelderland (hierna: de Concessieverlener¹) zijn bevoegd om concessies voor Openbaar Vervoer over de weg en per spoor in de provincie te verlenen. Een concessie geeft een vervoerder (de concessiehouder) het alleenrecht op het uitvoeren van het Openbaar Vervoer in een gebied of op specifieke trajecten.²

Op 27 juni 2026 eindigen de noodconcessies Arnhem-Nijmegen en Veluwe-Zuid. De Concessieverlener heeft besloten dat er nieuwe concessie Arnhem-Nijmegen-Foodvalley volgt. Om deze nieuwe concessie aan een vervoerder te kunnen verlenen, zal de provincie Gelderland een Europese openbare aanbesteding organiseren.

1.2 Scope concessie Arnhem-Nijmegen-Foodvalley

De concessie Arnhem-Nijmegen-Foodvalley 2026-2036 (hierna: de Concessie) betreft het recht en de plicht om Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied zoals weergegeven in figuur 1 en op een aantal Uitlopers naar aangrenzende concessiegebieden. Een overzicht van de gemeenten:

- Groene Metropoolregio Arnhem-Nijmegen: Arnhem, Beuningen, Berg en Dal, Doesburg, Duiven, Heumen, Lingewaard, Montferland, Mook en Middelaar, Nijmegen, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Westervoort, Wijchen en Zevenaar.³
- Regio Foodvalley: Wageningen, Ede, Barneveld, Scherpenzeel.

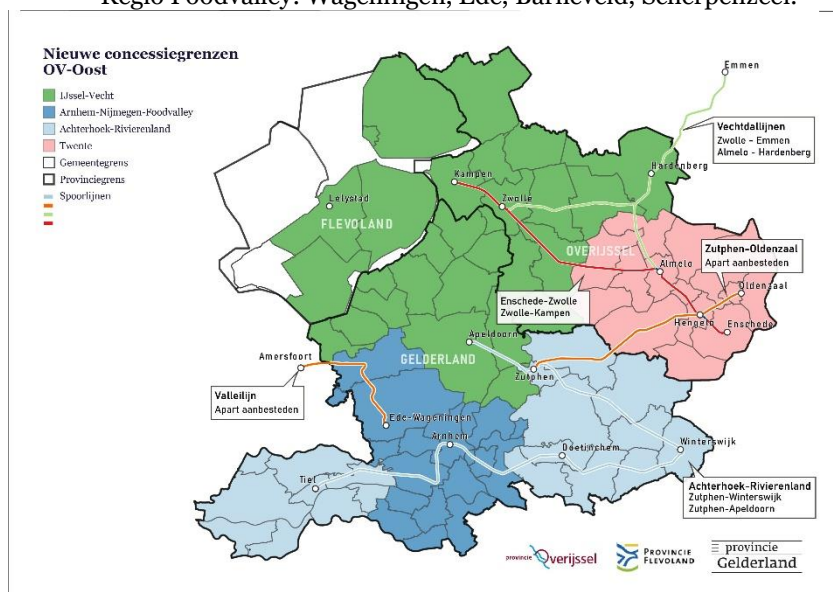


Fig 1: Nieuwe concessiegebieden Oost-Nederland

¹ In dit document zijn gedefinieerde begrippen met een hoofdletter geschreven. De definitie van deze begrippen is te vinden in bijlage B Begrippenlijst.

² De grondslag voor de concessieverlening is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO-verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar vervoer per spoor en over de weg).

³ Gemeente Druten is lid van de Groene Metropoolregio Arnhem-Nijmegen, maar het grondgebied van de gemeente valt formeel in de concessie Achterhoek- Rivierenland. Het busstation in Druten is wel een belangrijk OV-knooppunt waar verschillende lijnen richting Nijmegen vertrekken en aankomen. De gemeente Montferland is per 1 januari 2024 lid geworden van de regio Achterhoek en valt daarmee in de nieuwe concessie Achterhoek-Rivierenland.

De Lijnen die in de huidige concessie Arnhem-Nijmegen en Veluwe-Zuid vallen zijn opgenomen in bijlage C1. Alle vormen van vervoer die niet onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer over de weg vallen, waaronder Andere Mobiliteitsdiensten, vallen niet onder de Concessie. De Concessieverlener wil namelijk ruimte bieden aan marktpartijen en niet-commerciële organisaties om Andere Mobiliteitsdiensten in aanvulling op of ter vervanging van vormen van Openbaar Vervoer te ontwikkelen en aan te bieden. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij intensief samenwerkt met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten met als doel Reizigers een onbezorgde reis te bieden.

De Concessie start op zondag 28 juni 2026. De Concessie kent een vaste looptijd van 10 jaar en eindigt op zaterdag 28 juni 2036.

1.3 Doelen

De kaders voor de aanbesteding zijn beschreven in de Nota van Uitgangspunten voor het openbaar vervoer in Oost-Nederland. Hierin zijn de volgende doelen geformuleerd voor nieuwe concessies:

1. De Concessie geeft zo goed mogelijk invulling aan veranderende vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van Reizigers.
2. De kern van de Concessie, zijnde een sterk en voor Reizigers en de Concessieverlener betaalbaar hoofdnetwerk (= snelle, frequente buslijnen), wordt verder versterkt om de toekomstvastheid van het Openbaar Vervoer te waarborgen.
3. De Concessie biedt ruimte voor de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe vervoervormen/Andere Mobiliteitsdiensten, om in veranderende vervoerbehoefden te kunnen blijven voorzien.
4. De Concessie maakt het mogelijk landelijk overeengekomen afspraken over verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer (waar mogelijk) versneld te realiseren om de leefomgeving in de provincie verder te verbeteren.

Daarvoor is het belangrijk dat de Concessiehouder kwaliteit levert, nu en in de toekomst, en dat de Concessiehouder flexibel is, inspeelt op (toekomstige) ontwikkelingen en constructief samenwerkt met verschillende Stakeholders, zoals aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten (*haltetaxiRRReis*, deelfietsen, etc.), MaaS-platforms, ROCOV en gemeenten.

In het coalitieakkoord 'Gelderland Gewoon doen 2023 – 2027' worden ook enkele belangrijke uitgangspunten benoemend die richting geven aan de nieuwe Concessie. De nadruk moet liggen op een systeem met een ruggengraat van centraal geregeld openbaar vervoer met goede op- en overstappunten, zodat het goed te combineren is met fietsen en lopen. Specifiek wordt daarbij aandacht gevraagd aan aansluitingen, vooral waar verschillende vervoerders zijn en gebruikers van het openbaar vervoer met onnodig lange wachttijden te maken krijgen. Het Openbaar Vervoer in de verstedelijkte gebieden moet sterk blijven, wel wordt extra aandacht gevraagd voor betrouwbaar, betaalbaar en toegankelijkheid openbaar vervoer in het buitengebied.

Als gevolg van netcongestie blijkt doel 4 niet op de gestelde manier uitvoerbaar. Uiteraard streeft de Concessieverlener nog steeds naar zero emissie in het busvervoer, maar daarvoor wordt ruimer de tijd genomen zodat dit op een uitvoerbare en financieel haarbare wijze kan plaatsvinden. De Concessiehouder mag daarom vanaf de start van de Concessie naast bestaande bussen ook nieuwe CNG-bussen laten instromen. Hierbij dienst gebruikt te worden gemaakt van groen gas (zie paragraaf 6.3).

1.4 Verstedelijkingsopgave

De regio's Foodvalley, Groene Metropoolregio en de gemeenten Arnhem en Nijmegen staan voor een ongekennde verstedelijkingsopgave. Samen met de provincie Gelderland en het Rijk zijn op 8 maart 2023 verstedelijkingsafspraken gemaakt om een bijdrage te leveren aan het oplossen van het woningtekort in Nederland. In de periode tot 2040 is er in de regio Arnhem-Nijmegen behoefte aan 60.000 woningen, en in de regio Foodvalley 40.000 woningen. Belangrijk hierbij is het bouwen van woningen rond openbaar vervoerknooppunten en langs HOV-lijnen. Kansrijke locaties in onze regio zijn langs de (inter)nationale spoorcorridor Utrecht-Arnhem-Duitse grens en nabij de treinstations Presikhaaf, Velperpoort, Arnhem-Zuid, Goffert, Ede-Wageningen en Veenendaal de Klomp.

1.5 Rol en status Programma van Eisen

De Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) schrijft voor dat de Concessieverlener een Programma van Eisen moet opstellen dat de eisen bevat die aan de uitvoering van de Concessie worden gesteld. Het Programma van Eisen beschrijft primair de relaties tussen Concessieverlener, Concessiehouder en Reizigers. Een goede uitvoering van de Concessie is echter niet alleen belangrijk voor Reizigers en de Concessieverlener, maar ook voor andere Stakeholders, zoals gemeenten, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.

Uitgangspunt voor het Programma van Eisen is een 'ademende' Concessie die de Concessiehouder stimuleert om steeds zo goed mogelijk in de vervoerbehoefte van Reizigers te voorzien. Tijdens de COVID-19-pandemie is gebleken dat flexibiliteit belangrijk is, bijvoorbeeld als het gaat om het kunnen op- en afschalen van het OV-aanbod, de communicatie richting Reizigers en het beheer van het materieelpark. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder flexibel zal inspelen op (maatschappelijke) veranderingen. Door eisen zoveel mogelijk functioneel te omschrijven krijgt de Concessiehouder de ruimte om ten minste de (vervoer)kwaliteit die de Concessieverlener beoogt te leveren en deze waar mogelijk te verbeteren. De Concessieverlener stimuleert de Concessiehouder om het Openbaar Vervoer verder te verbeteren, voor Reizigers aantrekkelijk te houden en Reizigers, in samenwerking met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, vlot en veilig naar hun bestemming te brengen.

De ontwerpversie van het Programma van Eisen wordt:

- conform artikel 27 van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het ROCOV Gelderland;
- voor een reactie voorgelegd aan de gemeenten en regio's binnen het Concessiegebied, buurtbusverenigingen, concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden en Liander.

De Concessieverlener zal de adviezen en reacties naar aanleiding van het ontwerp Programma van Eisen opnemen in een Reactienota. Hierin geeft de Concessieverlener aan of, en zo ja, op welke wijze de adviezen en reacties het Programma van Eisen zijn verwerkt. Wijzigingen kunnen nog plaatsvinden in verband met nieuwe ontwikkelingen en voortschrijvend inzicht.

De aanbesteding start in de tweede helft van november 2024, gunning is medio 2025 voorzien.

1.6 Leeswijzer

Het Programma van Eisen bevat de eisen ten aanzien van de uitvoering van de Concessie waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen.⁴ De Concessieverlener daagt geïnteresseerde vervoerders echter uit om in het kader van de aanbesteding van de Concessie zoveel mogelijk aantrekkelijke extra's boven op deze minimeisen aan te bieden om zo de Concessie gegund te krijgen. De wensen van de

⁴ Tenzij expliciet anders is aangegeven, gelden de eisen die in dit Programma van Eisen aan de uitvoering van de Concessie worden gesteld, ook voor Onderaannemers die namens de Concessiehouder een deel van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie uitvoeren.

Concessieverlener met betrekking tot deze extra's worden in de vorm van Gunningscriteria nader uitgewerkt in de Aanbestedingsleidraad.

De eisen zelf zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken en paragrafen. Een hoofdstuk, en in een aantal gevallen een paragraaf, start met een korte inleidende tekst die de relevantie van een (deel)onderwerp weergeeft. De concrete eisen die hieruit voortvloeien zijn vervolgens opgenomen in tabellen.

2 Ontwikkeling en samenwerking

Om zo goed mogelijk invulling te geven aan veranderende vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van (potentiële) Reizigers in de regio's Arnhem-Nijmegen en Foodvalley, ligt de verantwoordelijkheid voor de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer tijdens de looptijd van de Concessie bij de Concessiehouder. De Concessiehouder heeft namelijk het beste zicht op (i) de wensen van (potentiële) Reizigers, (ii) de samenhang en het relatieve belang van deze wensen, en (iii) methoden om deze wensen op efficiënte wijze in te vullen.

2.1 Ontwikkelrol bij Concessiehouder en plancyclus

Ontwikkelrol bij Concessiehouder	
2.1.1	De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking en de Aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen (waaronder het Programma van Eisen), verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto behorend tot de Concessie.
2.1.2	De Concessieverlener organiseert twee keer per jaar een Ontwikkelteam waarin vertegenwoordigers vanuit de Groene Metropoolregio Arnhem-Nijmegen en Foodvalley (regio's bepalen zelf wie de regio 's vertegenwoordigen), Concessieverlener en Concessiehouder nauw samenwerken op tal van thema's binnen het Openbaar Vervoer. Deze Ontwikkelteams vinden plaats in april/mei en oktober/november. In het Ontwikkelteam wordt enkele jaren vooruit gekeken en er wordt onder andere input geleverd voor de dienstregeling. Tevens wordt het agendapunt OV voorbereid voor het tweejaarlijkse bestuurlijke Regionale Mobiliteitsoverleg.
2.1.3	De Concessieverlener en Concessiehouder organiseren bijeenkomsten met gemeenten over de Dienstregeling. Hier kunnen alle gemeenten een bijdrage aan leveren. In afspraak met de Concessiehouder wordt een hiervoor een gezamenlijke aanpak opgesteld tijdens de implementatie.
2.1.4	Op verzoek van de Concessieverlener neemt de Concessiehouder actief deel aan overleggen met het ROCOV, Wegbeheerders, initiatiefnemers van Andere Mobiliteitsdiensten en andere Stakeholders en aan samenwerkingsverbanden tussen de Concessieverlener en kenniscentra en/of onderwijsinstellingen.

Plancyclus	
2.1.5	De Concessiehouder stelt in het kader van zijn Ontwikkelrol periodiek een Ontwikkelplan met een geldigheidsduur van 3 of 4 jaren. De Concessiehouder stelt de volgende Ontwikkelplannen op: • Eerste Ontwikkelplan: jun 2026 – juni 2029 (onderdeel van de Inschrijving). • Tweede Ontwikkelplan: juni 2029 – juni 2033. • Derde Ontwikkelplan: juni 2033 – juni 2036.
2.1.6	De Concessieverlener stelt elke vier jaar een Kaderbrief met beleidsmatige kaders op, die richtinggevend zijn voor het door de Concessiehouder op te stellen Ontwikkelplan. Voor het eerste Ontwikkelplan stelt de Concessieverlener geen Kaderbrief op, maar is het Programma van Eisen richtinggevend. De eerste kaderbrief met impact op de Concessie verschijnt naar verwachting in 2028.
2.1.7	In elk Ontwikkelplan behandelt de Concessiehouder, voor zover relevant, in elk geval de volgende onderwerpen en voorziet deze van een onderbouwing:
a.	De beleidsmatige kaders die de Concessieverlener heeft meegegeven in de Kaderbrief.
b.	Een evaluatie van de effectiviteit van de in het vigerende en vorige Ontwikkelplannen (voor zover dit plan er al is) opgenomen strategieën.
c.	Een analyse van de sterke en zwakke punten van en de kansen en bedreigingen voor het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie (SWOT-analyse), met speciale aandacht voor: • de bestaande en potentiële reizigersgroepen (doelgroepen) en reizigersstromen; • de kwaliteit van het bestaande Openbaar Vervoer aanbod in termen van snel, direct, frequent en eenvoudig te begrijpen; • ontwikkelopgaves en -kansen binnen de Concessie die de Concessiehouder daaruit afleidt.
d.	Nadere uitwerking van de SWOT-analyse bestaande uit concrete strategieën die de Concessiehouder in de betreffende periode uitvoert om de kansen die hij ziet te benutten, waaronder in ieder geval: • de Vervoerkundige strategie op het samenhangende geheel van A-, B- en C-lijnen, de ontwikkelingen per type Lijn (zie paragraaf 3.3), de ontwikkeling van OV-knooppunten/mobiliteitshubs, de afstemming met de Dienstregelingen van de Hoofdrailnet en Regionale treindiensten en de positionering van Buurtbussen en Andere Mobiliteitsdiensten; • de Marketingstrategie (artikel 10.2) en de ontwikkelingen ten aanzien van Tarieven en het betaalsysteem (zie hoofdstuk 8).

2.1.8	De Concessiehouder legt elk ontwerp-Ontwikkelplan ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor.
2.1.9	Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan zoals bedoeld in het vorige lid de volgende plannen op: • Vervoerplan (zie artikel 2.11) • Tarievenplan (zie paragraaf 8.2) • Marketingplan (zie paragraaf 10.2) • Jaarplan Sociale Veiligheid (zie paragraaf 12.2)
2.1.10	De Concessiehouder biedt de plannen genoemd in artikel 2.1.9 jaarlijks voor 1 oktober aan bij de Concessieverlener.
2.1.11	De Concessiehouder dient jaarlijks in het kader van de (door)ontwikkeling van het OV-netwerk een Vervoerplan ter vaststelling bij de Concessieverlener in. Voor het Vervoerplan geldt de organisatiecyclus die is opgenomen in bijlage C2. Het Vervoerplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
a.	De wijzigingen die hij in het OV-aanbod wil doorvoeren in lijnvoering, Haltes, OV-knooppunten, Tijdenhaltes, frequenties, bedieningstijden, typen Voertuigen en hun capaciteit, de afstemming met en aansluiting op treindiensten, te gedogen Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten.
b.	Bij iedere wijziging de verwachte effecten als het gaat om de aansluiting op de vervoerbehoefden van Reizigers, de inzet van Dienstregelingen en Dienstregelingkilometers en het gebruik van het Openbaar Vervoer, in een door de Concessieverlener voor te schrijven format.
2.1.12	De Concessiehouder biedt jaarlijks voor 1 oktober een Concessiejaarplan voor het volgende jaar ter toetsing aan de Concessieverlener aan. Het eerste plan wordt opgesteld voor Dienstregeling 2027. De Concessiehouder gaat in het Concessiejaarplan in ieder geval in op:
a.	de bereikte resultaten in het lopende en voorgaande jaren, met in ieder geval aandacht voor: • de ontwikkeling in het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers); • de klanttevredenheid onder Reizigers; • de Reizigersopbrengsten; • de uitvoeringskwaliteit in termen van Punctualiteit, Rituitval (indien met ZE-voertuigen wordt gereden, wordt de uitval apart vermeld) • klachten; • incidenten.
b.	de doelen voor het komende jaar in relatie tot onder meer het Ontwikkelplan;
c.	de voortgang in de uitvoering van het Ontwikkelplan inclusief onderliggende plannen en de onderdelen die de Concessiehouder het komende kalenderjaar gaat realiseren, inclusief een planning en concrete beschrijving van de beoogde resultaten. De Concessiehouder geeft tevens inzicht in de omvang en de samenstelling (specialismen) van het team dat elk van de ontwikkeltaken uit het Ontwikkelplan het komende kalenderjaar zal uitvoeren;
d.	hoe de Concessiehouder het komende jaar de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling verder gaat verbeteren;
e.	de aanpak voor wat betreft de maatregelen ten aanzien van Social Return on Investment (SROI) (zie paragraaf 9.2);
f.	de risico's die de Concessiehouder voorziet bij de uitvoering van het Concessiejaarplan en hoe de Concessiehouder deze gaat beheersen;
g.	de samenhang tussen het Concessiejaarplan en het Vervoerplan, Tarievenplan, Jaarplan Sociale Veiligheid en Marketingplan.

2.1.13	In het Concessiejaarplan ten behoeve van het laatste jaar van de Concessie gaat de Concessiehouder ook in op de doorontwikkeling van de Concessie na afloop van de Concessie, bijvoorbeeld over de inzet van communicatiekanalen, de continuïteit van dienstverlening aan Reizigers en een zorgvuldige overdracht naar de opvolgende concessiehouder. De medewerking aan een zorgvuldige overdracht naar de opvolgende concessiehouder omvat in ieder geval: • Tijdig inzicht geven in de onderhoudsstaat van het eventueel over te dragen Materieel en kwalificaties van het over te nemen Personeel; • Mogelijkheid bieden voor (nieuw) Personeel om wegbekendheid en ervaring op te doen; • Gelegenheid bieden om testritten uit te voeren in het geval de opvolgende concessiehouder met nieuwe of andere Bussen gaat rijden. De Concessiehouder stemt de inhoud van dit Concessiejaarplan af met de opvolgende concessiehouder, voor zover op dat moment de opvolgende concessiehouder (al) bekend is.
2.1.14	De Concessiehouder betreft bij het opstellen van in artikel 2.1.9 genoemde plannen relevante Stakeholders als gemeenten, buurtbusverenigingen en het ROCOV (zie ook artikelen 11.2.4 en 11.2.5). Hierbij houdt de Concessiehouder rekening met de tijd die nodig is om andere Stakeholders op zorgvuldige wijze bij de planvorming te betrekken. De Concessiehouder stemt zijn planning voor het opstellen van de plannen vooraf met de Concessieverlener af.

2.2 Overleggen met Concessieverlener en monitoring

Overleggen met Concessieverlener	
2.2.1	De Concessieverlener onderscheidt de volgende overleggen met de Concessiehouder:
a.	Implementatieoverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het Implementatieplan. Het eerste implementatieoverleg vindt binnen twee weken plaats na gunning van de Concessie. De Concessiehouder overlegt vanaf de start van de implementatie ook met gemeenten.
b.	Maandelijks beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener informeert over de uitvoering van de Concessie. Hierin komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • De uitvoering van het lopende Concessiejaarplan, Vervoerplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen; • Ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van uitvoeringskwaliteit, gebruik en Reizigersopbrengsten, aan de hand van kwartaalrapportages zoals beschreven in afstemming en samenwerking met Stakeholders; • het Vervoerplan, het Tarievenplan en het Concessiejaarplan voor het komende Dienstregelingjaar/kalenderjaar. Het eerste beheeroverleg vindt binnen één maand na start van de Concessie plaats. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren;
c.	Sociale veiligheidsoverleggen zoals genoemd in artikel 12.2.2.
d.	Tarievenoverleg Oost zoals genoemd in artikel 8.2.6.
e.	Marketingoverleg zoals genoemd in paragraaf 10.3.5.

2.2.2	De Concessieverlener kan in het kader van de uitvoering van de Concessie en/of projecten een apart (project)overleg instellen, in welk geval de Concessiehouder actief daaraan deelneemt.
2.2.3	De Concessiehouder vaardigt naar de overleggen gekwalificeerde vertegenwoordigers af die gemachtigd zijn om namens de Concessiehouder afspraken te maken en toezeggingen te doen.

Monitoren	
2.2.4	De Concessiehouder stelt vier keer per jaar een kwartaalrapportage op die aansluit op de opbouw van het Concessiejaarplan en waarin hij ten minste de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en (marketingacties) en de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie beschrijft en duidt.
2.2.5	De Concessiehouder besteedt in de kwartaalrapportages in ieder geval aandacht aan de ontwikkelingen in de volgende KPI's (het detailniveau van de rapportage wordt in de implementatiefase van de Concessie afgestemd):
a.	Rituitval: de mate waarin de Lijnen voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2.
b.	ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelingen die gereden worden met ZE-voertuigen.
c.	Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.2.
d.	Reizigerstevredenheid: de Concessiehouder analyseert de uitkomsten van de OV-klantenbarometer of diens opvolger(s). Hij streeft er daarbij naar om de klantwaardering minimaal gelijk te laten blijven en bij voorkeur te verbeteren ten opzichte van het voorgaande jaar. In zijn Concessiejaarplan laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren.
e.	OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers.
f.	Reizigersopbrengsten uitgesplitst in hoofdstromen zoals in de implementatiefase van de Concessie door de Concessieverlener zal worden aangegeven.
g.	Aantallen klachten en aantallen incidenten en de afhandeling hiervan.
h.	Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mystery guests in opdracht van de Concessieverlener als bedoeld in artikel 9.1.12.
i.	Rapportage over SROI (zie artikel 9.2.7) en de duurzaamheidsrapportage (zie artikel 2.2.9).
2.2.6	Het rapporteren over de ontwikkelingen in de in artikel 2.2.5 genoemde KPI's geldt onverminderd wanneer de Concessiehouder Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aanbiedt.
2.2.7	In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die hij in de kwartaalrapportage opneemt aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en Derden verstrekt.
2.2.8	De Concessieverlener monitort ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests en de vliegende brigade. De Concessiehouder verleent medewerking aan deze onderzoeken en ontvangt de rapportage.
2.2.9	De Concessiehouder levert als bijlage bij de kwartaalrapportage een duurzaamheidsrapportage met ten minste de volgende elementen (voor zover op dat moment relevant):
a.	Herkomst in bron en locatie van de elektriciteit die geleverd is aan de Elektrische laadinfrastructuur.
b.	Hoeveelheid hernieuwbare brandstofeenheden (zie artikel 6.3.6) die verkregen zijn tijdens de uitvoering van de Concessie,
c.	De maatregelen en de resultaten daarvan op het gebied van circulariteit (zie artikelen 6.3.11).
d.	De maatregelen en de resultaten daarvan op het gebied van de CO ₂ -prestatieladder (zie artikel 6.3.12).

2.2.10	In overleg met de Concessieverlener zoekt de Concessiehouder bij het opstellen van zijn duurzaamheidsrapportage aansluiting bij (nog te ontwikkelen) internationale en Europese standaarden, normen en formats (zoals eventueel in het kader van de Corporate Sustainability Reporting Directive ⁵ en/of door de European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) op te stellen standaarden ⁶).
2.2.11	Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgt de Concessieverlener het Protocol sturing zoals opgenomen in bijlage C3.
2.2.12	Ingeval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing (bijlage C3).

⁵ Zie in dit verband onder meer het voorstel van de Europese Commissie voor een Richtlijn inzake passende zorgvuldigheid in het bedrijfsleven op het gebied van duurzaamheid en tot wijziging van Richtlijn (EU) 2019/1937 van 22 maart 2022, COM(2022)71 final.

⁶ De verwachting is dat EFRAG in oktober 2022 een eerste set standaarden zal vaststellen. Zie: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/company-reporting-and-auditing/company-reporting/corporate-sustainability-reporting_nl.

3 Vervoerkundig aanbod

De Concessieverlener maakt in het lijnennet een onderscheid in A-, B- en C-lijnen met elk een eigen minimale frequentie. Elk type lijn kent een eigen ontwikkelruimte voor de Concessiehouder. De eisen voor Buurtbuslijnen en Scholierenlijnen worden opgesomd, evenals de voorwaarden voor de ontwikkeling van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer.

3.1 Passende bediening

De Concessieverlener streeft naar een goed functionerend samenhangend lijnennet. De afstemming met treinverbindingen is van groot belang. De Concessieverlener heeft de Lijnen in drie categorieën ingedeeld:

- A-lijnen: Sterke hoogwaardige busverbindingen die samen met de treindiensten in het Concessiegebied (Hoofdrailnet en Regionale treindiensten) een Hoofdnetwerk (gaan) vormen dat de belangrijkste economische kerngebieden met elkaar verbindt.
- B-lijnen: Busverbindingen waarmee op dit moment zoveel mensen reizen dat de Concessieverlener verwacht dat ze gedurende de gehele looptijd van Concessie in een substantiële vervoervraag zullen blijven voorzien.
- C-lijnen: Busverbindingen die:
 - op dit moment minder intensief gebruikt worden en/of;
 - beleidsmatig gezien een minder belangrijke functie binnen het OV-netwerk vervullen.

Bijlage C1 bevat de indeling van de huidige Lijnen in A-, B- en C-lijnen.

3.2 Bedieningstijden en frequenties

Voor iedere categorie Lijnen stelt de Concessieverlener minimumeisen aan bedieningstijden en frequenties. De minimumeisen aan frequenties gelden voor zowel de heen- als de terugrichting (tenzij anders vermeld) en in ieder geval in het eerste jaar van de concessieperiode.

<i>Bedieningstijden en frequenties</i>

3.2.1	De Spits geldt op weekdays van 6:30 – 9:30 en 15:00 – 18:30. De dal op weekdays van 9:30 – 15:00 en 18:30 – 20:00. Voor de avond geldt de periode na 20:00.
3.2.2	Voor A-lijnen geldt in de Spits in de spitsrichting een minimale frequentie van 4 ritten per uur. In de Spits in de tegenspitsrichting, aan de randen van de Spits, op zeer rustige trajectdelen in de Spits in de Spitsrichting en in de Vakantiedienstregeling, is een frequentie van minimaal 2 ritten per uur toegestaan mits dat qua aantal reizigers verantwoord is. In de Dal, avond en het weekend is de frequentie minimaal 2 ritten per uur. Lijnen 10 in Nijmegen en 6 in Arnhem voldoen weliswaar niet aan alle criteria van A-lijnen, maar gezien de grote aantallen reizigers die ze vervoeren naar campussen zijn ze wel als A-lijnen benoemd.
3.2.3	Lijnen die onder de productformule <i>comfortRRReis</i> zijn altijd A-lijnen. Indien de Concessiehouder besluit om <i>comfortRRReis</i> te introduceren, dan gelden de minimale frequenties van A-lijnen.
3.2.4	Voor A-lijnen gelden als minimale bedieningsperiodes: werkdagen 6.30 – 24:00, zaterdag 7.00-24.00 en zondag 8.00-24.00 uur.
3.2.5	A-lijnen die in de Dienstregeling 2024 een lagere frequentie en/of een minder ruime bedieningsperiode hebben dan hiervoor aangegeven, mogen dit ook in het Vervoerplan voor het eerste jaar van de concessieperiode hebben, tot maximaal de afwijking uit Dienstregeling 2024.
3.2.6	Voor de A-lijn 331 die in Dienstregeling 2024 een doorgaande lijn is, is het bieden van doorgaande ritten over Arnhem CS en Nijmegen CS niet verplicht maar wel toegestaan. In zijn Vervoerplan licht Inschrijver zijn keuzes toe. Indien hij de opzet van Lijn 331 in Nijmegen Dukenburg verandert, gaat hij ook in op Lijn 4.
3.2.7	Op A-lijnen is Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer niet toegestaan.
3.2.8	Voor B-lijnen geldt in de Spits in de spitsrichting een minimale frequentie van 2 ritten per uur; in de Spits in de tegenspitsrichting en in de Dal van 1x per uur. Voor de Avond en weekenden gelden geen minimeisen aan frequenties.
3.2.9	Voor B-lijnen geldt als minimale bedieningsperiode: werkdagen 6.30-20.00. Op zaterdag en zondag gelden geen verplichte bedieningsperiodes.
3.2.10	In sommige gevallen bieden in Dienstregeling 2024 twee Lijnen samen de benodigde frequentie voor een B-lijn (zoals 26 en 27). Het beschreven traject mag door één Lijn geboden worden mits dit voldoet aan de eisen van een B-lijn en overtuigend onderbouwd is in het Vervoerplan. Lijn 231 en 302 (beide Apeldoorn – Arnhem) beschrijft Inschrijver in zijn Vervoerplan voor het eerste jaar van de concessieperiode in hun samenhang, waarbij Inschrijver ingaat op de wens van Concessieverlener voor een helder, meer gebundeld netwerk
3.2.11	B-lijnen die in de Dienstregeling 2024 een lagere frequentie en/of een minder ruime bedieningsperiode hebben dan hiervoor aangegeven, mogen dit ook in het Vervoerplan voor het eerste jaar van de concessieperiode hebben, tot maximaal de afwijking uit Dienstregeling 2024.
3.2.12	Op B-lijnen is Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer alleen toegestaan buiten de minimale bedieningsperiode.
3.2.13	Voor C-lijnen gelden geen minimale frequenties en minimale bedieningsperiodes. In het Vervoerplan 2026 handhaaft de Inschrijver de dienstregeling uit Dienstregelingjaar 2024 op Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen.
3.2.14	Op C-lijnen is Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer toegestaan.
3.2.15	Als Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer wordt aangeboden, moet dit volgens de formule <i>reserveerRRReis</i> .

3.2.16	De overgang tussen tijdvakken qua frequentie geschiedt op een wijze die voor de Reizigers logisch is (dus bijvoorbeeld geen lange periode zonder ritten tussen einde van de ochtendspits en begin van de dal).
3.2.17	Voor de bedieningstijden bij aanvang van de bedieningsperiode gelden de aankomsttijden voor de drukste richting op de OV-knooppunten (bijlage C4). Voor de bedieningstijden bij het einde van de bedieningsperiode gelden de vertrektijden voor de drukste richting vanaf de OV-knooppunten. Twee voorbeelden: de eerste Rit van een Lijn in de A-categorie op een werkdag in de drukste richting moet uiterlijk om 6.30 uur op het OV-knooppunt aankomen. De laatste Rit van een B-lijn op een werkdag in de drukste richting mag niet op of eerder dan 19:59 uur van het OV-knooppunt vertrekken.
3.2.18	Het eerste jaar van de Concessieperiode handhaaft Inschrijver de rijtijden volgens het Dienstregelingjaar 2024. Voor nieuwe trajecten onderbouwt Inschrijver de rijtijden zo veel mogelijk gerelateerd aan Dienstregelingjaar 2024.

3.3 Ontwikkelruimte Concessiehouder

De ruimte die de Concessiehouder krijgt om zijn aanbod op de vervoerbehoefden van Reizigers af te stemmen, verschilt per categorie Lijnen. De ontwikkelruimte zoals hieronder aangegeven geldt voor het Vervoerplan dat wordt ingediend bij Inschrijving en dat het eerste anderhalf jaar van de Concessieperiode beschrijft (tot start Dienstregelingjaar 2028). In de volgende jaren kan Concessieverlener binnen de Vervoerplanprocedure er van afwijken mits Concessiehouder dit overtuigend onderbouwt.

Ontwikkelruimte A-lijnen

De ontwikkelruimte op A-lijnen bestaat uit aanpassingen van bedieningstijden en frequenties ten opzichte van Dienstregelingjaar 2024 tot de minimumeisen voor A-lijnen zoals hiervoor aangegeven. Alle haltes die in Dienstregelingjaar 2024 door een A-lijn worden bediend, worden in elk geval tot het einde van Dienstregelingjaar 2027 ook bediend.

Ontwikkelruimte B-lijnen

De ontwikkelruimte op B-lijnen bestaat uit aanpassingen van bedieningstijden en frequenties ten opzichte van Dienstregelingjaar 2024 tot de minimumeisen voor B-lijnen zoals hiervoor aangegeven. De routes en haltingen van de B-lijnen uit Dienstregelingjaar 2024 acht Concessieverlener adequaat, maar Inschrijver kan andere routes en haltingen in het Vervoerplan opnemen dat wordt ingediend bij Inschrijving, mits overtuigend onderbouwd.

Ontwikkelruimte C-lijnen

De ontwikkelruimte op C-lijnen is groter. Haltes, routedelen, Ritten of gehele C-lijnen mogen in het Vervoerplan dat onderdeel is van de Inschrijving alleen vervallen als Inschrijver overtuigend onderbouwt hoeveel Reizigers daardoor nadeel ondervinden, welke alternatieven (zoals een Halte op grotere afstand) zij eventueel hebben en waarom Inschrijver geen andere keuzes heeft gemaakt (zoals minder Ritten op de Lijn of Vraagafhankelijk OV). Voor Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen handhaaft Inschrijver de dienstregeling van Dienstregelingjaar 2024 in zijn Vervoerplan dat wordt ingediend bij Inschrijving.

In zijn Vervoerplannen, ook die voor de eerste anderhalf jaar van de Concessieperiode, mag Inschrijver nieuwe lijnen toevoegen of lijnen naar een “hogere categorie” laten overgaan door meer Ritten te bieden. In de Vervoerplannen die Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie opstelt, kan hij vernieuwende concepten voorstellen indien deze beter aansluiten op de vervoersbehoefden van Reizigers van C-lijnen of rustige delen van B-lijnen. Ook de Concessieverlener kan hiertoe voorstellen doen. De Concessieverlener kan in beide gevallen het aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten stimuleren, in welk geval marktpartijen en

niet-commerciële organisaties een aanbod kunnen doen. Andere Mobiliteitsdiensten maken geen deel uit van de Concessie. De regie tijdens de looptijd van de Concessie bij de eventuele transitie naar Andere Mobiliteitsdiensten berust bij de Concessieverlener. Hij zal de belangen van en samenwerking met Stakeholders en de Concessiehouder nadrukkelijk meewegen. Het besluit tot transitie of opheffing van een C-lijn ligt altijd bij de Concessieverlener.

3.4 Gedoogplicht en concessiegrensoverschrijdende lijnen

Gedoogplicht	
3.4.1	De Concessiehouder gedooft de volgende vormen van Openbaar vervoer in het Concessiegebied Arnhem-Nijmegen-Foodvalley, ook in geval van een wijziging van bedieningstijden en/of frequenties:
a.	Openbaar Vervoer per trein.
b.	Busvervangend vervoer indien er stremmingen of werkzaamheden op het spoor zijn.
c.	Openbaar Vervoer per Bus en Auto vanuit aangrenzende concessiegebieden waarvoor door Concessieverlener toestemming is gegeven (zie bijlage C5).
d.	Personenvervoer over water.
e.	Experimenten met Openbaar Vervoer, bijvoorbeeld uitgevoerd met zelfrijdende voertuigen.
f.	Openbaar Vervoer per Bus, waaronder langeafstandsbusvervoer, waarvoor door de Concessieverlener een ontheffing krachtens artikel 29 van de Wet personenvervoer 2000 is of wordt verleend.
3.4.2	De Concessiehouder stelt zich constructief op wat betreft wijzigingen in het te gedogen Openbaar Vervoer binnen het Concessiegebied.

Gezamenlijke exploitatie	
3.4.3	De Concessiehouder heeft het recht om de in bijlage C6 genoemde lijnen die deels buiten het Concessiegebied liggen aan te bieden (= de Uitlopers).
3.4.4	In bijlage C6 is aangegeven welke lijnen gezamenlijk met de exploitant van een aangrenzende concessie geëxploiteerd worden. De Concessiehouder is verplicht deze samenwerking af te stemmen met de betreffende exploitant. DRU's van grensoverschrijdende buslijnen in de dienstregeling die geheel door de Concessiehouder gereden worden, tellen mee in het aantal DRU's. Voor lijnen die gezamenlijk door Concessiehouder en de aangrenzende concessiehouder gereden worden, geldt dat enkel de DRU's tot de concessiegrens meetellen. Uitgangspunt is de ritverdeling tussen de huidige concessiehouders volgens de Dienstregeling 2024. De ritverdeling is opgenomen in het Informatieportaal.
3.4.5	Indien betrokken concessiehouders geen overeenstemming weten te bereiken, zal de Concessieverlener in overleg met de andere betrokken concessieverlener, een aanwijzing aan de Concessieverlener kunnen geven die dient te worden opgevolgd.
3.4.6	De Concessiehouder dient met concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende concessiegebieden afspraken maken over het aanbieden van Aansluitingen in geval van vertraging of uitval van Ritten van deze andere concessiehouders.

3.5 Scholierenlijnen en Buurtbuslijnen

Scholierenlijnen	
3.5.1	Na het eerste jaar van de Concessieperiode mag de Concessiehouder wijzigingen in de Scholierenlijnen aanbrengen, mits hij naar het oordeel van de Concessieverlener aantoont dat scholieren beter via reguliere Lijnen vervoerd kunnen worden. Hierbij is afstemming met de betreffende onderwijsinstellingen noodzakelijk.
3.5.2	Na overleg met de Concessiehouder, betreffende onderwijsinstelling en betrokken gemeenten, kan de Concessieverlener besluiten om gedurende de looptijd van de Concessie Scholierenlijnen toe te voegen of te beëindigen.
3.5.3	De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de betreffende onderwijsinstelling de Dienstregeling voor Scholierenlijnen op. Voorstellen voor wijzigingen legt hij, als onderdeel van het Vervoerplan, ter vaststelling voor aan de Concessieverlener.

Buurtbuslijnen	
3.5.4	Wijzigingen in Buurtbuslijnen zijn na het eerste jaar van de Concessieperiode alleen toegestaan na overleg met de buurtbusverenigingen en Concessieverlener.
3.5.5	De verantwoordelijkheden van buurtbusverenigingen en concessiehouders bij de uitvoering van Buurtbuslijnen staan beschreven in het Protocol Buurtbus OV Oost. De Concessiehouder neemt bij de uitvoering van de Concessie het bepaalde in het Protocol Buurtbus OV Oost in acht. Het protocol is op het Informatieportaal gepubliceerd.
3.5.6	De Concessiehouder draagt in ieder geval zorg voor:
a.	ondersteuning conform het Protocol Buurtbus OV Oost van alle buurtbusverenigingen die de door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen binnen het Concessiegebied verzorgen;
b.	training en opleiding van de buurtbuschauffeurs, waaronder toetsing van de rijvaardigheid openbaar vervoer door een bevoegd instructeur;
c.	het periodiek organiseren van de medische keuring en rijvaardigheidstest voor alle buurtbuschauffeurs door een deskundige organisatie. Vanaf hun 75e levensjaar dienen buurtbuschauffeurs ten minste één keer per twee jaar gekeurd te worden. De Concessiehouder houdt van alle keuringen een administratie bij zodat de Concessieverlener desgewenst kan controleren of deze keuringen en rijvaardigheidstesten regelmatig zijn uitgevoerd;
d.	het afsluiten van diverse verzekeringen ten behoeve van de Buurtbussen en buurtbuschauffeurs, conform het Protocol Buurtbus OV Oost.
e.	rapportage over de KPI's genoemd in artikel 2.2.5.
f.	het ondersteunen van de buurtbusverenigingen bij het werven en behouden van vrijwilligers. Dit doet Concessiehouder onder andere door met campagnes en/ of andere inzet te zorgen voor een positieve waardering en beleving van het <i>buurtRRReis</i> als een 'voor de buurt, door de buurt' concept.

3.5.7	De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de betreffende buurtbusvereniging de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op. Gedurende de voorbereiding van het jaarlijkse Vervoerplan pleegt de Concessiehouder overleg met de Buurtbusorganisatie, de betrokken gemeente(n) en de Concessieverlener. Voorstellen voor wijzigingen legt hij, als onderdeel van het Vervoerplan, ter instemming voor aan de Concessieverlener.
3.5.8	De Concessiehouder overlegt minimaal eenmaal per jaar met de buurtbusverenigingen over het functioneren van de Buurtbuslijnen en over plannen voor wijzigingen in vervoeraanbod en product.

3.6 Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer

De Concessieverlener biedt mogelijkheden om de geboden ontwikkelruimte in de Concessie in te vullen door middel van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer. Voorwaarde is dat de bereikbaarheid van bestaande bestemmingen er niet op achteruit gaat. Om dit vraagafhankelijke vervoer onder de Concessie te laten vallen, dient dit vervoer te voldoen aan de definitie van Openbaar Vervoer. Daarbij is het voeren van een Dienstregeling een belangrijk element, te weten: “Voor eenieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop openbaar vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door de reiziger kunnen worden beïnvloed” (Wet personenvervoer 2000, hoofdstuk 1 artikel 1). De Concessiehouder dient voorafgaand aan de introductie van een vorm van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aan te tonen dat deze vorm onder de definitie van Openbaar Vervoer valt.

Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	
3.6.1	Waar in paragraaf 3.3 deze ontwikkelruimte is gegeven, mag de Concessiehouder Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aanbieden om aan de eisen in dit hoofdstuk te voldoen. In het Vervoerplan voor het eerste anderhalve jaar is dit alleen toegestaan onder de productformule <i>reserveerRRReis</i> .
3.6.2	Bij de introductie van of bij wijzigingen van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer onderbouwt de Concessiehouder in het Vervoerplan (of indien dat voor de tijdige introductie nodig is, in een afzonderlijk plan) dat (een wijziging in) de opzet van het Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aansluit bij de vervoerbehoefden en kwaliteitseisen van Reizigers en gaat daarbij ten minste in op:
a.	de onderbouwing dat het voorstel valt onder de definitie van Openbaar Vervoer uit de Wet Personenvervoer 2000;
b.	het aanbod: frequentie, beschikbaarheid, geografische scope en momenten van bediening;
c.	de aanmeldtijd: tot welk moment voor de vertrektijd van een Rit kunnen Reizigers zich aan- of afmelden, waarbij geldt dat Reizigers in ieder geval tot 30 minuten voor vertrek hun Rit moeten kunnen boeken;
d.	de wijze van betalen: welke betaalmiddelen en Tarieven accepteert de Concessiehouder (met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 8);
e.	extra service: bijvoorbeeld het bevestigen van de aan- of afmelding voor een Rit en informatie bij vertragingen;
f.	de inzet van chauffeurs: de Concessiehouder mag zowel gebruik maken van betaalde chauffeurs als van vrijwillige chauffeurs;
g.	een financiële onderbouwing: door middel van een business case conform de opzet beschreven in artikel Dx van de Financiële bepalingen geeft de Concessiehouder inzicht in het financiële effect voor de Concessiehouder en de Concessieverlener.
3.6.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers vraagafhankelijke Ritten, naast de

	communicatiekanalen van het Platform <i>RRReis</i> , maar ook via andere (MaaS-)platforms kunnen boeken en levert hiervoor de benodigde gegevens aan de (MaaS-)platforms aan. De Concessiehouder hanteert hiervoor (nog te ontwikkelen) landelijke standaarden.
--	---

3.7 Aansluitingen en Dienstregeling

Aansluitingen	
3.7.1	De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in bijlage C4 benoemde OV-knooppunten, Aansluitingen tussen Lijnen behorend tot de Concessie, en lijnen vanuit andere concessies.
3.7.2	De Concessiehouder geeft in de Dienstregeling aan welke Aansluitingen hij garandeert, waaronder in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie behoren en Aansluitingen van de Lijnen die tot de Concessie behoren op de trein en vice versa, en geeft daarbij aan waaruit deze garantie bestaat.
3.7.3	Na overleg met de Concessiehouder kan de Concessieverlener gedurende de looptijd van de Concessie aan het overzicht in bijlage C4 OV-knooppunten toevoegen of OV-knooppunten laten vervallen.
3.7.4	De Concessiehouder geeft in de Dienstregeling aan in hoeverre op een OV-knooppunt of een Halte, Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer of Andere Mobiliteitsdienst(en) beschikbaar zijn.

Dienstregelingen	
3.7.5	Op basis van het door de Concessieverlener vastgestelde Vervoerplan stelt de Concessiehouder in ieder geval jaarlijks een Dienstregeling op waarvan de ingangsdatum samenvalt met de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling van het Hoofdrailnet, de zogenaamde UIC-datum. De Concessiehouder mag de Concessieverlener een onderbouwd verzoek doen om (ook) op andere momenten van het jaar de Dienstregeling te wijzigen. De Concessieverlener zal een dergelijk verzoek toetsen aan onder meer nut en noodzaak en de gevolgen voor Reizigers.
3.7.6	De Concessiehouder mag tijdens de herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, meivakantie en zomervakantie van de middelbare scholen in de regio's Midden en Zuid een aangepaste Dienstregeling aanbieden om zo beter te kunnen aansluiten op de vervoerbehoefden van Reizigers, in het bijzonder scholieren, studenten en toeristen, tijdens vakanties; dit onder de voorwaarde dat de aangepaste Dienstregeling voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties zoals opgenomen in paragraaf 3.2 en de aangepaste Dienstregeling in de zomervakantie maximaal negen weken duurt.
3.7.7	De Concessiehouder mag op Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag en de vrijdag daarna, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag en Nieuwjaarsdag een aangepaste Dienstregeling hanteren, bijvoorbeeld de Dienstregeling zoals die geldt op zaterdag of zondag; dit onder de voorwaarde dat de aangepaste Dienstregeling voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties en passend is bij de vervoervraag. Voor Oudjaarsavond mag de Concessiehouder de diensten op een tijdstip beëindigen dat aansluit bij wat landelijk gebruikelijk is.
3.7.8	De Concessiehouder geeft in zijn informatie aan Reizigers duidelijk aan in welke periode(n) een aangepaste Dienstregeling geldt.
3.7.9	Wijzigingen in de Dienstregeling die effect hebben op het vervoeraanbod uitgedrukt in Dienstregelingsuren en/of Dienstregelingskilometers worden financieel verrekend overeenkomstig de Financiële bepalingen.

4 Infrastructuur

Reizigers bouwen hun reis op zekerheden. Haltes en routes markeren een aantal zekerheden die het Openbaar Vervoer aan Reizigers kan bieden. De Concessiehouder, Concessieverlener en Wegbeheerders hebben bij het uitvoeren van de Concessie verantwoordelijkheden in het creëren van zekerheid omtrent de infrastructuur. De eisen hieronder verschaffen duidelijkheid in de plichten en verantwoordelijkheden en daarmee de ontwikkelruimte die de Concessiehouder heeft.

4.1 Weginfrastructuur en wegomleidingen

Weginfrastructuur	
4.1.1	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie de voor Openbaar Vervoer beschikbare (weg)infrastructuur. Bij de start van de Concessie betreft dit de bestaande infrastructuur alsmede infrastructuur waarvan de beschikbaarheid op basis van de in het kader van de aanbesteding van de Concessie verstrekte informatie als bekend mag worden verondersteld.
4.1.2	De Concessiehouder maakt, voor zover relevant, verplicht gebruik van aanwezige OV-infrastructuur (zoals busbanen en busstroken), zowel bestaande als nieuw aan te leggen, tenzij de Concessieverlener hiervoor ontheffing heeft verleend.
4.1.3	De Wegbeheerder kan wijzigingen aanbrengen in de beschikbare wegen en/ of hier snelheidsremmende maatregelen op aanbrengen. Indien de Concessiehouder en/of Concessieverlener hiervan kennis heeft, maken de Concessieverlener en de Concessiehouder afspraken over de effecten op het Openbaar Vervoer.
4.1.4	De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert. Deze contactpersoon is ter zake kundig, beschikbaar en aanspreekbaar en is gemachtigd om namens de Concessiehouder afspraken met de Concessieverlener en Wegbeheerders te maken over gebruik en aanpassingen van de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur.
4.1.5	Bij voorstellen voor wijzigingen in de lijnvoering, waaronder het aanbieden van nieuwe Lijnen, gaat de Concessiehouder zoveel mogelijk uit van de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur, waaronder bestaande Haltes en OV-infrastructuur, teneinde benodigde investeringen in aanpassingen van bestaande en aanleg van nieuwe infrastructuur te beperken. Als aanpassingen toch nodig blijken, licht de Concessiehouder nut en noodzaak van deze aanpassingen aan de Concessieverlener en de betreffende Wegbeheerder(s) toe. De Concessiehouder kan bij zijn voorstellen er niet van uitgaan dat Wegbeheerder(s) deze aanpassingen zullen realiseren.
4.1.6	Voor zover een eventuele wijziging in het type Voertuigen dat hij op bepaalde Lijnen inzet een aanpassing van infrastructuur nodig maakt, stemt de Concessiehouder dit vooraf met de betreffende Wegbeheerder(s) af. Als voor de inzet van een (ander) type Voertuig aanpassingen van infrastructuur nodig zijn waartoe de Wegbeheerder(s) niet bereid is (zijn), zet de Concessiehouder een type Voertuig op de Lijn(en) in waarvoor geen aanpassingen van de infrastructuur nodig zijn of neemt hij in zijn Vervoerplan een voorstel tot wijzigen van de route van de Lijn(en) op (zie paragraaf 6.1.4c).

4.1.7	Ingeval de Concessiehouder en betreffende Wegbeheerder(s) geen overeenstemming kunnen bereiken over (aanpassingen van) de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur, stelt de Concessiehouder de Concessieverlener daarvan op de hoogte, waarna de Concessieverlener tracht te bemiddelen. Indien deze bemiddeling niet succesvol is, beslist de Concessieverlener en stelt deze Wegbeheerder(s) en Concessiehouder op de hoogte.
-------	--

Wegomleidingen	
4.1.8	Wanneer het handhaven van een route niet mogelijk is als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen, dient de Concessiehouder Openbaar Vervoer via een alternatieve route te verrichten. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de alternatieve route toe aan de Concessieverlener.
4.1.9	De Concessiehouder informeert Reizigers over routewijzigingen en zorgt ervoor dat zij hier zo min mogelijk overlast van ondervinden. Dit houdt in dat zo veel mogelijk van de Haltes van de reguliere route moeten worden bediend.
4.1.10	Uitgangspunt is dat de Concessiehouder een omleiding binnen de bestaande DRU's oplost. Omleidingen tot 3 minuten extra rijtijd per Rit worden niet door de Concessieverlener vergoed. Eventuele extra DRU's als gevolg van langere omleidingen dan de hiervoor genoemde 3 minuten worden vergoed tegen het Meerwerk-/ Minderwerktarief, nadat de Concessieverlener hiervoor opdracht heeft verstrekt.
4.1.11	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om bij langere routes als gevolg van wegomleidingen hogere Tarieven/reiskosten bij Reizigers in rekening te brengen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat zijn systemen hierop tijdig zijn aangepast.

4.2 Haltes

Haltes	
4.2.1	De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes. Het is aan de Concessiehouder om de Wegbeheerder zo nodig op deze verantwoordelijkheid te wijzen.
4.2.2	Met uitzondering van DRIS-panelen en andere namens de Concessieverlener of Wegbeheerders aangebrachte voorzieningen voor reisinformatie, is de Concessiehouder verantwoordelijk voor plaatsing en onderhoud/reiniging van Haltepalen inclusief halteborden (L3-formaat) en haltevertrekstaatkasten. Dit laatste geldt niet voor Haltes voorzien van een abri met een vitrinekast. Dit geldt ook voor haltes binnen het concessiegebied waar geen Lijnen van de Concessiehouder halteren. De richtlijnen voor de halteborden en vertrekstaatkasten staan in de Brandgids van <i>RRReis</i> . ⁷
4.2.3	Voor het gebruik van Eindpuntvoorzieningen in Arnhem is de concessiehouder verplicht om een huurovereenkomst te sluiten met de gemeente. Deze overeenkomst is in bijlage C7 van de Aanbestedingsleidraad opgenomen. Voor gebruik van de overige Eindpuntvoorzieningen dient de concessiehouder zelf overeenkomsten af te sluiten met de betreffende Wegbeheerders.
4.2.4	De Haltepalen in de huidige concessie zijn het eigendom van de huidige concessiehouder en worden om niet overgedragen aan de nieuwe Concessiehouder. Tijdens de implementatieperiode dient de Concessiehouder te zorgen dat deze Haltepalen in lijn worden gebracht volgens het L3-formaat in <i>RRReis</i> -huisstijl.

⁷ <https://brandgids.rrreis.nl>.

4.2.5	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder.
4.2.6	De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht.
4.2.7	Op Haltes zonder abri en Haltes met abri maar zonder vitrinekast in de abri, bevestigt de Concessiehouder de haltevertrekstaatkast op zodanige hoogte op de Haltepaal dat de informatie in de haltevertrekstaatkast voor zowel Reizigers in een rolstoel als andere Reizigers goed leesbaar is.
4.2.8	De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers uit het Centraal Halte Bestand (CHB) van het NDOV. Nummering kan worden aangepast voor implementatie in samenspraak met Concessieverlener.
4.2.9	De Concessiehouder verwijdert na voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder(s) Haltepalen bij Haltes waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies halteren.

4.3 Trolley netwerk en OV-vastgoed Arnhem

Trolley netwerk en OV-vastgoed Arnhem	
4.3.1	Concessiehouder moet de trolleyinfrastructuur in de gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum gebruiken, in elk geval voor de stadslijnen waar nu gebruik wordt gemaakt van de trolleyinfrastructuur. De voor de trolleybussen benodigde infrastructuur is in juridisch eigendom van de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden. Voor die delen van de infrastructuur die tot het juridisch eigendom van de gemeenten Renkum en Rheden behoren is de gemeente Arnhem bevoegd (economisch eigendom) gezag. Voor het gebruik van de trolleyinfrastructuur dient de Concessiehouder een bruikleenovereenkomst met de gemeente Arnhem te sluiten. Deze is opgenomen in bijlage C8.
4.3.2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud aan de trolleyinfrastructuur. ⁸ Het lange termijn onderhoud vindt plaats door de gemeente Arnhem. De Concessiehouder neemt verplicht de reservedelen voor de trolleyinfrastructuur en gereedschappen over te van de zittende concessiehouder. Het overzicht van de onderdelen en de bijbehorende prijzen zijn opgenomen in de waardebepaling die is opgenomen in bijlage C9.
4.3.3	De Concessiehouder dient voor de levering van stroom voor de trolleyinfrastructuur een overeenkomst af te sluiten met een energieleverancier. Hierbij dient sprake te zijn van groene stroom.
4.3.4	De Concessiehouder dient voor de gelijkrichterstations een bruikleenovereenkomst te sluiten met de gemeente Arnhem. Deze overeenkomst is toegevoegd in bijlage C10.
4.3.5	De Concessiehouder is gehouden voor de duur van de Concessie de remise aan de Westervoortsedijk 4 te Arnhem te gebruiken. Hiervoor moet een bruikleenovereenkomst met de gemeente Arnhem worden gesloten. Nota bene: De huidige kantoorruimte zal niet meer op het terrein worden aangeboden. De Concessiehouder kan naar believen zelf elders kantoorruimte huren of tijdelijke units op het terrein plaatsen. De bruikleenovereenkomst is toegevoegd in bijlage C11.

⁸ In het definitieve PvE zal een duidelijke beschrijving worden opgenomen van welk onderhoud door de Concessiehouder wordt gedaan, en welk onderhoud door de gemeente Arnhem wordt gedaan. Voor de monteurs van de zittende concessiehouder geldt dat deze worden gezien als direct personeel.

4.3.6	Concessieverlener dient een bruikleenovereenkomst te sluiten met de gemeente Arnhem ten aanzien van het overdekte bussenplein. Nota Bene: Waterstofbussen zijn niet toegestaan in het overdekte bussenplein. Deze bruikleenovereenkomst is opgenomen in bijlage C12.
4.3.7	In het verleden is de mogelijkheid besproken van de herontwikkeling van de remise. Op dit moment is daar geen plan voor. Mocht dit aan de orde zijn, dan zal de gemeente Arnhem in overleg met de Concessiehouder een nieuwe locatie voor de remise zoeken, die naar redelijkheid en billijkheid geschikt is voor de bus- en trolleyexploitatie. De Concessiehouder is gehouden mee te werken aan de ontwikkeling van en de verhuizing naar een nieuwe locatie van de remise. De Concessiehouder is verplicht om de nieuwe remise te gebruiken van de gemeente Arnhem gedurende de (resterende) concessieperiode. De randvoorwaarden waaronder dit gebeurt zijn punt van overleg. Bij een eventuele verplaatsing van de remise worden de eventuele meer- of minderkosten voor de ov-exploitatie op het moment van de verplaatsing in overleg tussen de Concessiehouder en Concessieverlener vastgesteld. Extra kapitaallasten van een eventuele verplaatsing van de stalling is een zaak waar de Concessiehouder buiten staat.

4.4 Overige remises en pauzevoorzieningen

Overige remises en pauzevoorzieningen	
4.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende stallingen/remises, werkplaatsen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in Artikel 30, lid 4 van de CAO openbaar vervoer) voor de uitvoering van de Concessie.
4.4.2	De Concessiehouder krijgt de beschikking over de remise plus opstallen aan de Industrieweg 107-109 te Nijmegen. De concessiehouder sluit daarvoor een huurovereenkomst met de Concessieverlener. De huurovereenkomst is in bijlage C13 opgenomen.
4.4.3	De Concessiehouder krijgt de beschikking over de remise plus opstallen aan de te Bemmelen. De huurovereenkomst is in bijlage C14 opgenomen.
4.4.4	Voor de pauzevoorzieningen op stations Nijmegen, Ede-Wageningen en Zevenaar kan de Concessiehouder ruimtes huren van NS Stations. De aanbieding is opgenomen in bijlage C15. ⁹

4.5 Elektrische laadinfrastructuur t.b.v. Bussen en Auto's

Elektrische laadinfrastructuur t.b.v. Bussen en Auto's	
4.3.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van eventueel te realiseren Elektrische laadinfrastructuur inclusief basisvoorzieningen ten behoeve van de energielevering aan ZE-voertuigen.
4.3.2	De Concessiehouder stemt de vormgeving en aanleg van Elektrische laadinfrastructuur af met de desbetreffende Wegbeheerder(s) of particuliere grondeigenaren rekening houdend met de ruimtelijke inpassing van de Elektrische laadinfrastructuur.

⁹ Op dit moment huurt de zittende concessiehouder de Bergstraat 1 als pauzevoorziening bij Arnhem CS. Deze locatie is in de nieuwe concessie niet meer beschikbaar. Er wordt nog gezocht naar een alternatief.

4.3.3	De laders beschikken over een robuust hardware ontwerp (zonder gevaar voor corrosie) waarbij gebruik wordt gemaakt van hoogwaardige componenten om een hoge betrouwbaarheid te bieden.
4.3.4	De laadpaal is modulair opgebouwd met gebruik van open (hard- en software) interface standaarden tussen componenten en systemen, waardoor uitwisselbaarheid tussen toekomstige componenten en systemen gegarandeerd is. De firmware-opbouw voor de correcte dataverbinding tussen laadpaal en backofficesysteem is opgebouwd conform het actuele Open Charge Point Protocol (OCPP). In dit protocol staat beschreven hoe de communicatie tussen laadpaal en backofficesysteem moet plaatsvinden. De OCPP-specificatie en hulpmiddelen zijn te downloaden op www.openchargealliance.org. Ten aanzien van OCPP geldt dat bij een nieuwe release deze binnen een jaar geïnstalleerd dient te worden. Voor de implementatie van OCPP dient een certificaat te worden overgelegd o.b.v. de OCPP Compliant Test Tool (OCTT) voor zowel het CSMS (de backoffice) als de laadpaal, bij voorkeur door een aangesloten en onafhankelijk testlaboratorium. In overleg kan een vergelijkbaar testrapport gebaseerd op de OCTT mogelijk volstaan.
4.3.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Elektrische laadinfrastructuur blijvend voldoet aan de eisen met betrekking tot veiligheid, standaardisatie en interoperabiliteit, conform vigerende Europese normen. De Concessiehouder levert op het moment dat de Laadinfrastructuur voor het eerst operationeel is en na iedere upgrade de technische beschrijving van de Elektrische laadinfrastructuur bij de Concessieverlener aan. In de documentatie staat in ieder geval benoemd aan welke protocollen de Elektrische laadinfrastructuur voldoet en op welke manier dit in lijn is met de Europese regelgeving.
4.3.6	Uiterlijk 1 jaar na start van de exploitatie van de Concessie met ZE-materieel (voor zover dit niet waterstofbussen zijn) dient de Concessiehouder de meest recente eisen van ENCS t.a.v. cyber security te hebben geïmplementeerd. Dit toont de Concessiehouder aan d.m.v. een cyber security testrapport van de ENCS. Bij een update van de EV Charging Systems Security Requirements voldoet de Concessiehouder hier binnen uiterlijk 12 maanden na release aan. De Concessiehouder werkt mee aan pentesten t.b.v. cyber security indien de Concessieverlener dit wenst.
4.3.7	De Elektrische laadinfrastructuur inclusief de basisvoorzieningen moet voorbereid zijn op medegebruik door Derden, zoals bedoeld in artikel 4.3.8.
4.3.8	Tenzij de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aannemelijk maakt dat dit ten koste van de uitvoering van de Concessie gaat, reageert de Concessiehouder positief op verzoeken van Derden om gebruik te mogen maken van zijn Elektrische laadinfrastructuur. De Concessiehouder doet in voorkomende gevallen – binnen de grenzen van wat redelijk is vanuit het oogpunt van het garanderen van de eigen dienstverlening – de betreffende Derde een passend aanbod. Indien de Concessiehouder geen overeenstemming met de betreffende Derde kan bereiken, kan de Concessieverlener aan de Concessiehouder een aanwijzing voor een passend aanbod geven. De Concessiehouder geeft de Concessieverlener vooraf inzicht in de afspraken die de Concessiehouder met een Derde maakt, of voornemens is te maken, over medegebruik van de Elektrische laadinfrastructuur.
4.3.9	Meting en registratie van energie dienen plaats te vinden in overeenstemming met de Metrologiewet. Op grond van de Metrologiewet dienen de gebruikte meters (zowel aan de zijde van het net als die voor levering aan de klant) aan de eisen van de wet te voldoen en te blijven voldoen. Zolang er nog geen concrete eisen voor DC-meters in de wet zijn opgenomen, worden in deze context de geldende eisen voor AC-meters gehanteerd (voor zover technisch toepasbaar op DC-meters).

4.6 Overige infrastructurele voorzieningen

<i>Overige infrastructurele voorzieningen</i>	
4.6.1	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan het optimaal functioneren van KAR (korte afstand radio)-installaties (en, voor zover nog in gebruik, Vetag/Vecom) bij VRI's (verkeersregelininstallaties) en op OV-infrastructuur.

5 Uitvoering Dienstregeling

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

Betrouwbaar Openbaar Vervoer uit zich in een punctueel uitgevoerde Dienstregeling met zo weinig mogelijk Rituitval. Voldoende comfortabele (zit)plaatsen in Voertuigen en een goede dienstverlening (ook bij bijzondere omstandigheden) geven Reizigers zekerheid dat zij altijd op een veilige, zorgeloze en comfortabele manier kunnen reizen. Deze uitgangspunten vormen het vertrekpunt voor de eisen die de Concessieverlener stelt aan vervoergarantie, Rituitval en Punctualiteit.

5.1 Vervoergarantie

Vervoergarantie	
5.1.1	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij vervoert alle Reizigers die bij een Halte aanwezig zijn en die beschikken over een geldig Vervoerbewijs met de eerstkomende Rit die in de Geldende Dienstregeling is opgenomen.
5.1.2	De vervoerplicht zoals genoemd in artikel 5.1.1 geldt in principe ook bij Evenementen, zoals de Nijmeegse Vierdaagse, Koningsdag, Bevrijdingsdag en evenementen in het Gelredome. Vooraf dient de Inschrijver in overleg te treden met de Concessieverlener en organisator of gemeente over de benodigde extra inzet. Hiervoor doet Concessiehouder een opgave van het aantal extra te rijden DRU's, inclusief een voorstel voor de wijze van financiering. Concessiehouder geeft jaarlijks bij het vervoerplan een prognose van de extra te rijden DRU's. Na goedkeuring door concessieverlener worden extra DRU's tegen het reguliere meerwerktarief verwerkt in de jaarlijks subsidie. In het geval dat gemeenten/organisatoren en Concessiehouder het niet eens worden of indien het vervoer formeel valt onder "besloten vervoer" zijn gemeenten/organisatoren gerechtigd het evenementenvervoer bij een derde partij in te kopen. De Concessiehouder dient dit vervoer dan te gedogen. Eventueel door derden uitgevoerd evenementenvervoer mag het door de Concessiehouder uitgevoerde vervoer op geen enkele manier hinderen. Hierover zullen per geval afspraken gemaakt worden tussen de betrokken partijen. Eventuele kosten die ontstaan komen voor rekening van de gemeente, de evenementenorganisator of de vervoerder van het besloten vervoer.
5.1.3	In de Spits geldt op ritniveau dat maximaal 25% van de Reizigers in de Bus maximaal tien minuten mogen staan, op een enkele rit in de hyperspits (drukste half uur per Spits) maximaal 50% maximaal een kwartier.
5.1.4	Het is (ook tijdens de Spits) niet toegestaan dat Reizigers tijdens een Rit met Bus of Auto moeten staan op wegen waar de maximumsnelheid hoger is dan 80 kilometer per uur. Voor het Vervoerplan voor het eerste jaar van de Concessie gaat de Concessiehouder in ieder geval van deze eis uit. In de jaarlijkse vervoerplanprocedure kan de Concessiehouder bij de Concessieverlener een verzoek doen voor een uitzondering op deze eis begeleid met een onderbouwing hoe de veiligheid afdoende geborgd wordt.
5.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat buiten de Spits elke Reiziger op elke Rit met Bus een Zitplaats kan vinden. Tijdens Ritten met Auto's dient elke Reiziger op elk moment een Zitplaats te hebben.

5.1.6	Bij een te voorziene extra vervoervraag zet de Concessiehouder extra capaciteit in om te voldoen aan de Artikelen 5.1.1 tot en met 5.1.6.
-------	---

5.2 Rituitval en punctualiteit

Rituitval	
5.2.1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om Rituitval te voorkomen.
5.2.2	Ongeacht de vraag of sprake is van verwijtbaarheid, bedraagt op Lijnen in enige kalendermaand: • voor alle Lijnen gezamenlijk niet meer dan 0,5% van het totaal aantal Ritten van alle Lijnen volgende de Geldende Dienstregeling; • per Lijn niet meer dan 1,0% van het totaal aantal Ritten van die Lijn volgens de Geldende Dienstregeling.
5.2.3	Als een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken, in ieder geval door hen te informeren over gewijzigde vertrektijden en alternatieve reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer).
5.2.4	Ingeval Reizigers bij Rituitval geen alternatieve reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk binnen één uur nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in.
5.2.5	Het Vervangend Vervoer is als zodanig herkenbaar en biedt voldoende capaciteit om alle Reizigers naar een nabijgelegen Halte of Station te vervoeren vanaf waar Reizigers hun reis kunnen vervolgen. Reizigers betalen voor dit reisalternatief niet meer dan het Tarief dat zij normaliter betalen voor hun reis met het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder communiceert via alle communicatiekanalen duidelijk over dit alternatief.
5.2.6	De Concessiehouder biedt Reizigers met een mobiliteitsbeperking een reisalternatief wanneer hij, Voertuigen inzet die niet voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid zoals bepaald in paragraaf 6.4. Dit reisalternatief voldoet aan de volgende eisen:
a.	Reizigers betalen voor dit reisalternatief niet meer dan het Tarief dat zij normaliter betalen voor hun reis met het Openbaar Vervoer.
b.	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het alternatief even snel ter plaatse is als het niet toegankelijke Voertuig.
c.	De Concessiehouder communiceert via alle communicatiekanalen duidelijk over dit alternatief.
5.2.7	De Concessiehouder hoeft geen Vervangend Vervoer aan te bieden wanneer:
a.	het vanuit veiligheidsoverwegingen niet mogelijk is om met Vervangend Vervoer te rijden (bijvoorbeeld bij extreme weersomstandigheden);
b.	Haltes, ook via alternatieve routes, niet bereikbaar zijn met Openbaar Vervoer.

5.2.8	Ingeval de Concessiehouder van mening is dat hij geen Vervangend Vervoer hoeft aan te bieden, informeert hij de Concessieverlener binnen 120 minuten na aanvang van de Rituitval (i.e. het tijdstip waarop de eerste uitgevallen Rit volgens de Geldende Dienstregeling van een Halte had moeten vertrekken) over de reden hiervoor, teneinde zich op de in artikel 5.2.6 genoemde situaties te kunnen beroepen.
5.2.9	In het geval een Reiziger als gevolg van vertraging of Rituitval van een door de Concessiehouder gereden Rit (Bus of Auto) zijn laatst mogelijke Aansluiting van de dag mist, biedt de Concessiehouder deze Reiziger op eigen kosten binnen 60 minuten Vervangend Vervoer (naar bestemmingen binnen Nederland) of een hotelovernachting aan. Gebruik van het Vervangend Vervoer brengt geen extra reiskosten voor Reizigers met zich mee.

Punctualiteit	
5.2.10	De Concessiehouder spant zich maximaal in om Ritten op tijd te laten vertrekken en te laten arriveren.
5.2.11	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten nooit eerder vanaf Tijdenhaltes en OV-knooppunten (Bussen en Auto's) vertrekken dan de vertrektijd zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling.
5.2.12	De Concessiehouder zorgt ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 90% arriveert binnen 180 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Geldende Dienstregeling op Tijdenhaltes van de betreffende Rit.
5.2.13	Als de punctualiteitseisen uit artikel 5.2.12 voor een Buurtbuslijn niet haalbaar zijn, gaat de Concessiehouder met de betreffende buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe een betere uitvoering van de Dienstregeling mogelijk is.

6 Materieel

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer de Voertuigen waarin ze reizen en werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes zijn. Tijdens de Concessie vinden verdere stappen plaats in de transitie naar zero emissie. Dit hoofdstuk beschrijft de daarmee samenhangende eisen.

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

6.1 Algemene en technische eisen

Algemene eisen	
6.1.1	De eisen ten aanzien van het Materieel gelden voor Voertuigen die:
a.	de Concessiehouder zelf voor de uitvoering van de Concessie inzet;
b.	die in opdracht van de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie door derden worden ingezet.
6.1.2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel in overeenstemming is (en blijft) met alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
6.1.3	Voor alle typen Bussen en Auto's gelden dezelfde eisen, tenzij in bijlage C16 anders is aangegeven.
6.1.4	In alle gevallen stemt de Concessiehouder de aantallen en kenmerken van de Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet, af op:
a.	het verwachte aantal Reizigers;
b.	de capaciteit van de Voertuigen (bijvoorbeeld het aantal Zitplaatsen);
c.	de infrastructuur (o.a. qua lengte, hoogte, breedte, draaicirkel, afstand bodem tot het wegdek, toegestane aslast en aandrijving). De Concessiehouder gaat bij het opstellen van het Vervoerplan bij de Wegbeheerders na of de typen Voertuigen die hij op een Lijn wil inzetten aansluiten bij de capaciteit en beperkingen van de betreffende infrastructuur (zie ook paragraaf 4.1). Op sommige locaties kan een regeling van kracht zijn (bijvoorbeeld geslotenverklaring) waarvoor een ontheffing nodig is. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en ontheffingen.
6.1.5	De Concessiehouder garandeert dat alle systemen, apparatuur, functies, etc. waarover eisen zijn opgenomen werkend zijn.

Technische eisen	
6.1.6	Bussen en Auto's zijn in ieder geval voorzien van de volgende apparatuur:
a.	Een voertuigvolgsysteem (VVS), onder meer ten behoeve van de levering van actuele gegevens zoals bedoeld in paragraaf 13.1.
b.	een KAR-systeem dat voldoet aan de eisen in de publicatie 'Korte Afstand Radio' (CROW, rekening houdend met nieuwe ontwikkelingen zoals iVRI).
c.	een communicatiesysteem waarmee: (i) het Personeel en bestuurders van Buurtbussen te allen tijde contact kunnen opnemen met de verkeersleiding van de Concessiehouder en (ii) bestuurders van Buurtbussen onderling en met de buurtbuscoördinator contact kunnen opnemen.

d.	vaste Check-in-check-out-apparatuur en betaalapparatuur (zie ook paragraaf 8.1);
e.	een dynamisch reisinformatiesysteem (minimaal één display per Bus of Auto) voor het tonen van reisinformatie (zie artikel 7.2.6);
f.	een (automatisch) halteomroepsysteem (zie artikel 6.4.2);
g.	camera's die voldoen aan de eisen in paragraaf 12.6.
6.1.7	De Concessiehouder zorgt dat alle apparatuur in de Bussen en Auto's goed werkt en test de werking van de apparatuur in ieder geval voor aanvang van de Concessie en bij instroom/vervanging van Voertuigen en vervanging van apparatuur tijdens de looptijd van de Concessie. De Concessiehouder verstrekt uiterlijk twee maanden voor de start van de Concessie en voor de instroom/vervanging van (apparatuur in) Bussen en Auto's aan de Concessieverlener een rapport waaruit blijkt dat de apparatuur in de Bussen en Auto's aan de eisen voldoet.
6.1.8	Bussen en Auto's zijn voorzien van een dodehoekspiegel of camera-monitoringsysteem. In geval van gebruik van dodehoekspiegels voorziet de Concessiehouder elke stallingslocatie van een spiegelafstelplaats en instrueert hij chauffeurs periodiek over het correct afstellen van de spiegels.
6.1.9	Auto's zijn voorzien van:
a.	automatische transmissie
b.	Airconditioning , zodat in alle delen van de Auto een aangename temperatuur ervaren wordt (zowel 's zomers als 's winters)
c.	Ventilatie in alle delen van de Auto waarbij vocht niet leidt tot beslagen ruiten
d.	achterruitwisser en -sproeier
e.	achteruitrijcamera en akoestisch signaal bij achteruitrijden
f.	mistlampen aan de voorzijde
g.	elektrische buitenspiegels
h.	programmeerbare standkachel
i.	mechanisch geveerde stoel
j.	Telefoon
k.	afgesloten techniekruimte
l.	busnummer in Auto
m.	EHBO-doos en brandblusser

6.1.10	De Concessieverlener ziet de gebruikerstoepassing “geconditioneerde coöperatieve OV prioriteit” als een belangrijke toepassing voor bevordering van de doorstroming bij kruispunten. Implementatie van deze coöperatieve toepassing (via cellulaire techniek) vraagt aanpassingen van bestaande verkeersregelininstallaties. De Concessiehouder werkt vanuit zijn eigen rol en mogelijkheden actief aan deze aanpassingen mee, onder meer door ervoor te zorgen dat de Bussen en Auto’s geschikt zijn voor het uitvoeren van C-ITS-prioritering bij de betreffende verkeersregelininstallaties.
6.1.11	De Concessiehouder en zijn Bussen en Auto’s voldoen aan de eisen en afspraken binnen het partnership Talking Traffic. CROW legt de standaarden vast in CROW-publicaties en plaatst deze op de website. ¹⁰ Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet.

6.2 Trolleybussen

Trolleybussen	
6.2.1	De Concessiehouder is verplicht 41 trolleybussen en bijbehorende reservedelen over te nemen van de zittende concessiehouder. Voor deze bussen geldt een inzetverplichting. De waardebepaling is opgenomen in bijlage C9.
6.2.2	De Concessiehouder zorgt dat er voldoende trolleybussen zijn om de trolleylijnen te exploiteren. Het gaat hierdan om de stadslijnen in Arnhem waar nu al trolleybussen rijden, maar ook de route Arnhem – Wageningen waar trolleybussen dienen te worden ingezet die batterijen aan boord hebben.
6.2.3	Op de (huidige en toekomstige) trolleybuslijnen dienen in principe alleen trolleybussen ingezet te worden. Maximaal 3 % van de Ritten op maandbasis mag gereden worden door vervangende Bussen uit het overige wagenpark.
6.2.4	De voor de uitvoering van de dienstregeling in te zetten trolleybussen mogen niet ouder zijn dan 15 jaar, tenzij de Concessieverlener schriftelijk toestemming verleent aan de Concessiehouder om hiervan af te wijken.
6.2.5	De trolleybussen die aan het einde van de Concessie nog geen 15 jaar oud zullen onder de Overnameregeling vallen, deze is opgenomen als bijlage E. Voor trolleybussen geldt een lineaire afschrijving over een periode van 15 jaar, eventueel gecorrigeerd op basis van een door een onafhankelijke partij uit te voeren schouw van de staat van de voertuigen ten tijde van de overdracht.

6.3 Duurzaamheid en circulariteit

Duurzaamheid	
6.3.1	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer blijvend naar:
a.	beperking van het energieverbruik;
b.	minimalisatie van de uitstoot van schadelijke stoffen, geluids- en trillingshinder, emissie van zware metalen en chemisch afval.
6.3.2	Voor wat betreft milieuprestaties gelden de volgende bepalingen:
a.	Nieuwe trolleybussen hebben geen verbrandingsmotor meer.

¹⁰ Zie <http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden>.

b.	Vanaf de start van de Concessie mogen bestaande Bussen en Auto's worden ingezet. Ook mogen nieuwe CNG-bussen instromen ter vervanging van de huidige diesel- en CNG-bussen. Deze nieuwe CNG-bussen mogen de hele Concessieperiode ingezet worden.
b.	Nieuwe Bussen en Auto's die vanaf 2030 instromen in de Concessie zijn ZE-voertuigen.
c.	Vanaf 2030 mogen geen dieselbussen meer worden ingezet.
d.	De Opvolgende concessiehouder die medio 2036 gaat rijden mag alleen ZE-voertuigen inzetten.
6.3.3	Bestaande Bussen die worden ingezet voldoen qua milieuprestaties ten minste aan de Euro V of VI-norm (Bussen) en aan de Euro 5 of 6-norm (Auto's) en hebben een werkend roetfilter. Bussen van voor december 2012 mogen niet worden ingezet, en ze mogen niet ouder zijn dan 17 jaar.
6.3.4	Bij de inzet van zowel bestaande als nieuwe CNG-bussen wordt gebruik gemaakt van groen gas als brandstof. Het aantonen van rijden op groen gas gebeurt via certificaten die via VertiCer worden uitgegeven.
6.3.5	Tijdens de looptijd van de Concessie zet de Concessiehouder Voertuigen in die qua milieuprestaties en qua inzet gemeten in Dienstregelingsuren ten minste voldoen aan hetgeen is opgenomen in de Inschrijving. Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Concessieverlener minder Dienstregelingsuren met ZE-voertuigen uit te voeren dan in de Inschrijving is aangeboden.

6.3.6	De Concessiehouder zorgt er voor dat de ZE-voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet, gebruik maken van 100% Hernieuwbare energie – niet zijnde energie opgewekt uit biomassa en biogas, met dien verstande dat energie opgewekt uit de grondstoffen zoals vermeld in bijlage IX, deel A, van de Europese Richtlijn 2018/2001 wel is toegestaan – die regionaal wordt opgewekt. Regionaal opgewekt wil zeggen in Nederland opgewekt, met inbegrip van de gebieden zoals aangewezen bij kavelbesluiten op grond van de Wet windenergie op zee. De Concessiehouder toont door middel van het overleggen van garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit aan dat alle gebruikte stroom afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen zoals omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. Wanneer energiebronnen het predicaat ‘hernieuwbaar’ (gaan) verliezen, krijgt de Concessiehouder gedurende drie jaar gelegenheid om zijn energiecontracten aan te passen om te blijven voldoen aan de eis ten aanzien van het gebruik van Hernieuwbare energie. Garanties van oorsprong voor duurzame elektriciteit voldoen aan artikel 1, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en zijn uitgegeven door een daartoe aangewezen instantie (artikel 73 tweede lid Elektriciteitswet 1998) of door een onafhankelijke instantie in een andere lidstaat van de Europese Unie (artikel 76 eerste lid Elektriciteitswet 1998).
6.3.7	Met het gebruik van Hernieuwbare energie voor het opladen van de ZE-bussen en -auto's, zoals omschreven in artikel 6.3.5, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals hernieuwbare brandstofeenheden). De Concessiehouder laat de gebruikte Hernieuwbare energie registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit ten gunste van de Concessieverlener zonder dat de Concessieverlener terzake enige vergoeding verschuldigd is. De Concessieverlener bepaalt wat er met de verkregen verhandelbare emissierechten gebeurt.
6.3.8	Vanaf het moment dat de Concessiehouder nieuwe ZE-voertuigen inzet, zorgt de Concessiehouder er voor dat ook de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in die Voertuigen, zoals standkachels of airconditioning volledig vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan het Voertuig.
6.3.9	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan de uitvoering van beleid en initiatieven/pilots van of namens de Concessieverlener gericht op een verdere verduurzaming van de uitvoering van de Concessie.

Circulariteit	
6.3.10	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar vermindering van het primair grondstoffengebruik en maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen (= circulaire economie).
6.3.11	De Concessiehouder treft binnen zijn bedrijfsvoering maatregelen gericht op circulariteit. De Concessiehouder richt zich daarbij op aspecten die vanuit het oogpunt van circulariteit het grootste effect sorteren, zoals de Batterijpakketten van ZE-voertuigen, de Stallingen en de Elektrische laadinfrastructuur. Het gaat daarbij in ieder geval om:
a.	herkomst van materialen en producten
b.	langere levensduur, circulair ontwerp, 'product as a service', reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten
c.	overige werkprocessen
d.	afspraken met leveranciers en afnemers.
6.3.12	De Concessiehouder levert als onderdeel van de duurzaamheidsrapportage (zie artikel 2.2.10) een overzicht van de resultaten (en impact in termen van reductie grondstoffengebruik en CO ₂) van de maatregelen op het gebied van circulariteit in het afgelopen kalenderjaar.
6.3.13	De Concessiehouder committeert zich aan de CO ₂ -prestatieladder (SKAO). De Concessiehouder implementeert de CO ₂ -prestatieladder en is binnen één jaar na start van de Concessie ten minste op trede 3 en binnen drie jaar na de start van de Concessie ten minste op trede 4 van de CO ₂ -prestatieladder gecertificeerd.

6.4 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid	
6.4.1	Bussen, Taxibussen en Buurtbussen beschikken over ruimte voor ten minste één (elektrische) rolstoel, uitgaande van de maximale afmetingen van 120 cm lang, 70 cm breed en 109 cm hoog. In Bussen is deze ruimte voorzien van: • een rolstoelbevestigingssysteem waarmee Reizigers met een rolstoel zichzelf zonder tussenkomst van andere personen kunnen vastzetten; • een beugel ter voorkoming van het zijwaarts verplaatsen in bochten; • een vanuit de rolstoel bereikbare stopknop en een aanduiding van de rolstoelplaats. In Taxibussen en Buurtbussen zekert de chauffeur Reizigers met een rolstoel door middel van een snel en eenvoudig te bedienen vastzetinrichting, bijvoorbeeld 4-puntssysteem met rolautomaten.
6.4.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in nieuwe Bussen vanaf de rolstoelplek de (actuele) reisinformatie van ten minste één display goed zichtbaar is en de automatische halteomroep goed hoorbaar is.
6.4.3	Bussen zijn voorzien van een (gedeeltelijk) lage vloer en een elektrische oprijplaat zodat Reizigers met een rolstoel vanaf een halteperon zonder assistentie de Voertuigen in en uit kunnen gaan. In afwijking van de verplichting om een elektrische oprijplaat te hanteren mag de Concessiehouder ervoor kiezen om Bussen te voorzien van een eenvoudig te hanteren en licht bedienbare handbediende rolstoelplank, onder de voorwaarde dat de Concessiehouder

	garandeert dat de chauffeur desgevraagd assistentie verleent aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig. Uitzonderingen hierop zijn opgenomen in bijlage C16. Voor Auto's kan volstaan worden van een handbediende rolstoelplaat.
6.4.4	De chauffeur halteert zo dicht mogelijk langs de halteperons, zodat Reizigers eenvoudig in en uit kunnen stappen. Indien het Voertuig voorzien is van een handbediende rolstoelplank zoals beschreven in artikel 6.4.3, verleent de chauffeur indien nodig assistentie aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig.
6.4.5	Nieuwe Bussen zijn voorzien van een knielfunctie.
6.4.6	De Concessieverlener is er een voorstander van dat rolstoelers kunnen reizen in een Buurtbus. Een chauffeur van een Buurtbus kan echter niet verplicht worden een rolstoel te voeren, omdat de Buurtbus volgens de wet een Auto is en daarop is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte niet van toepassing. Indien buurtbusverenigingen geen Reizigers in een rolstoel willen vervoeren, dient de Concessiehouder een alternatief aan te bieden.

6.5 Uiterlijk exterieur en interieur en reclame

Uiterlijk Exterieur en Interieur	
6.5.1	De Concessiehouder dient vanaf start Concessie de <i>RRReis</i> -huisstijl te gebruiken voor het exterieur en interieur van Bussen en Auto's. Deze Voertuigen voldoen qua kleurstelling, naamgeving en inrichting aan de eisen zoals die voortvloeien uit de Brandgids m.b.t. <i>RRReis</i> ¹¹ .
6.5.2	De Concessiehouder dient vanaf start Concessie de het exterieur de <i>RRReis</i> -huisstijl te geven aan de trolleybussen die verplicht dienen te worden overgenomen. De stoelbekleding wordt vervangen van de trolleybussen die bij de start van de Concessie nog minimaal 3 jaar moeten worden ingezet.
6.5.3	Bussen die in de transitie naar zero emissie tijdelijk worden ingezet worden voorzien van de tijdelijke <i>RRReis</i> -huisstijl die is opgenomen in de Brandgids. ¹² Auto's worden vanaf de start voorzien van de <i>RRReis</i> -huisstijl.
6.5.4	De Concessiehouder mag, wanneer er geen (reserve) Voertuigen uitgevoerd conform een specifieke productformule beschikbaar zijn, andere Voertuigen op Ritten van Lijnen vallend onder de betreffende productformule/regio inzetten voor de uitvoering van Versterkingsritten of tijdelijk ter vervanging van een defect Voertuig. De Concessiehouder meldt de locatie en de duur van de inzet van afwijkende Voertuigen in het beheeroverleg en de kwartaalrapportage.

Reclame	
6.5.5	Het is de Concessiehouder niet toegestaan reclame aan te brengen aan de buitenzijde van de Voertuigen, anders dan op de achterzijde (inclusief eventueel de achterrauten) van de Bussen en Auto's. Dit onder de voorwaarde dat de reclame niet ten koste gaat van de herkenbaarheid van (specifieke elementen van) de Voertuigen, het merk <i>RRReis</i> en/of verstrekte reisinformatie in of op de Voertuigen (zie paragraaf 7.2). In de Voertuigen is het alleen toegestaan om reclame op displays te tonen in lijn met artikel 7.2.8. Voor Buurtbussen geldt dat uitsluitend de buurtbusverenigingen de mogelijkheid hebben

¹¹ Zie: <https://brandgids.rrreis.nl>.

¹² <https://brandgids.rrreis.nl/toepassingen/busmaterieel/tijdelijke-bussen-noodbussen-en-versterkingsritten>.

	om, binnen de kaders van de <i>RRReis</i>-Brandgide en Stichting Reclame Code, reclame aan te (laten) brengen aan de binnen- en buitenzijde van de Buurtbussen. De opbrengsten van de reclame op of in de Buurtbussen komen toe aan de betreffende buurtbusvereniging (zie ook het Protocol Buurtbus OV Oost). De Concessiehouder neemt bij het aanbrengen van reclame de bepalingen in de betreffende Brandgide in acht. Het aanbrengen en verwijderen van reclame mag geen invloed hebben op kwaliteit van het lakwerk en de huisstijlelementen (zoals logo's, vormtaal, slogan en teksten) en daarmee op de uitstraling van de Voertuigen (zonder reclame).
6.5.6	Op verzoek van de Concessieverlener plaatst, onderhoudt en verwijdert de Concessiehouder voor zijn rekening reclame voor de Concessieverlener op en/of in door de Concessieverlener aangegeven Bussen en Auto's tijdens een door de Concessieverlener aangegeven periode. Dit beperkt zich tot maximaal drie verzoeken per jaar en maximaal 20 Voertuigen per verzoek, daarboven vergoedt de Concessieverlener de kosten op basis van een door de Concessiehouder vooraf te verstrekken gespecificeerde offerte. De reclame kan betrekking hebben op de organisatie van de Concessieverlener of op beleids- en uitvoeringsprogramma's waarbij de Concessieverlener betrokken is.
6.5.7	De Concessiehouder zorgt dat de reclame als bedoeld in artikel 6.5.5 voldoet aan de richtlijnen van de Stichting Reclame Code.

6.6 Comfort en netheid

Comfort en netheid	
6.6.1	De Concessiehouder zorgt voor geluids- en trillingsarme Bussen en Auto's met voldoende schokbreking en vering, een goed zitcomfort, voldoende bagageruimte, prettige interieurverlichting, goede voorzieningen in Bussen voor Reizigers die onverhoopt moeten staan, en andere voorzieningen en diensten die het verblijf in de Voertuigen veraangename.
6.6.2	Voertuigen zijn voorzien van goed werkende apparatuur ten behoeve van de Klimaatbeheersing en ventilatie, zodanig dat Personeel, buurtbuschauffeurs en Reizigers bij alle weersomstandigheden aangenaam in alle delen van de Voertuigen kunnen verblijven en ramen niet beslaan.
6.6.3	Voertuigen zijn voorzien van een goede cabine-ergonomie (goede, instelbare stoel met voldoende zijdelingse steun en/of steun in de onderrug en verstelbaar stuur, beide eenvoudig te bedienen) zodanig dat het Personeel en buurtbuschauffeurs hun taken goed kunnen uitvoeren.
6.6.4	Voertuigen zijn voorzien van een goed werkend, voor Reizigers gratis wifi-netwerk met voldoende snelheid voor normaal internetgebruik, waarvan Reizigers gebruik kunnen maken zonder dat zij zich daarvoor hoeven te registreren.
6.6.5	Nieuwe Voertuigen beschikken over oplaadpunten voor telefoon/laptop.
6.6.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het interieur en exterieur van Bussen en Auto's gedurende de hele dag schoon en heel zijn en vrij zijn van graffiti en schade die afbreuk doet aan de veiligheid en uitstraling van het Openbaar Vervoer.

6.7 Buurtbussen

Buurtbussen	
6.7.1	De Concessiehouder stelt Buurtbussen beschikbaar voor door de Concessieverlener vastgestelde Buurtbuslijnen in het Concessiegebied en onderhoudt deze Buurtbussen. De Concessiehouder zorgt voor extra Buurtbussen ten behoeve van vervangende inzet vanwege onderhoud en ten behoeve van Versterkingsritten.
6.7.2	De Buurtbussen zijn geschikt om bestuurd te worden door chauffeurs die in het bezit zijn van een rijbewijs B.
6.7.3	De Concessiehouder voorziet de Buurtbussen van huisregels, bijvoorbeeld via stickers, waaronder de regel dat het verplicht is om als Reiziger een veiligheidsgordel te dragen.
6.7.4	Een Buurtbus heeft 8 Zitplaatsen voor Reizigers. De rolstoelplaats in Buurtbussen is voorzien van een klapstoel (= 8 ^{ste} Zitplaats).

6.8 Onderhoud Materieel

Onderhoud Materieel	
6.8.1	De Concessiehouder laat de Bussen en Auto's onderhouden overeenkomstig de voorschriften van de leverancier. Hierbij moet rekening worden gehouden met de artikelen over onderhoud uit de Overnameregeling in bijlage E.
6.8.2	De Concessiehouder overlegt jaarlijks vóór 31 maart aan de Concessieverlener een inspectierapport van een daartoe gecertificeerde onderneming dat rapporteert over de onderhoudsstatus van de Bussen en Auto's die hij na afloop van de Concessie ter overname wil aanbieden. Per Bus en Auto bevat deze rapportage:
a.	kenteken;
b.	beschrijving van het Voertuig;
c.	kilometerstand;
d.	energie- of brandstofverbruik;
e.	onderhoudsstatus;
f.	de opgetreden ernstige defecten of schades, gebreken, storingen of Onderhoudsachterstanden en de acties die ondernomen zijn om deze tekortkomingen te herstellen;
g.	APK (indien van toepassing).
6.8.3	De Concessiehouder staat toe dat de Concessieverlener op elk moment de staat van het Materieel kan (laten) controleren en een audit kan (laten) uitvoeren op het onderhoudsproces van het Materieel.
6.8.4	De Concessiehouder houdt voor de Bussen voldoende (technische) reservedelen aan, zodat de Geldende Dienstregeling met de in het Programma van Eisen vereiste kwaliteit kan worden uitgevoerd, met inbegrip van de benodigde onderhouds- en revisiemomenten.

7 Reisinformatie

Goede reisinformatie van deur tot deur is voor Reizigers dan ook onmisbaar. Reizigers willen volledige en juiste reisinformatie kunnen raadplegen om hun reis vooraf te plannen. Daarnaast willen Reizigers tijdens hun reis over actuele reisinformatie kunnen beschikken. Bij verstoringen brengt de Concessiehouder Reizigers proactief op de hoogte van de oorzaak en duur en geeft informatie over alternatieve reismogelijkheden. De Concessieverlener stelt hiervoor de communicatiekanalen behorend bij het Platform *RRReis* aan de Concessiehouder ter beschikking. Tevens dient de Concessiehouder gebruik te maken van eigen communicatiekanalen en algemene landelijke reisinformatiekanalen.

7.1 Beschikbaarheid, begrijpelijkheid en toegankelijkheid

Beschikbaarheid	
7.1.1	De Concessiehouder stelt aan Reizigers gratis reisinformatie ter beschikking zonder dat Reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken of persoonlijke gegevens hoeven achter te laten. Op verzoek van Reizigers stelt de Concessiehouder kosteloos reisinformatie schriftelijk (dat wil zeggen op papier) beschikbaar.
7.1.2	De Concessiehouder informeert Reizigers en relevante Stakeholders ten minste 4 weken voor de ingangsdatum van de Geldende Dienstregeling over relevante wijzigingen, in ieder geval van de Dienstregeling en de Tarieven.
7.1.3	De Concessiehouder neemt voor zijn aanbod aan reisinformatie in enig Dienstregelingjaar het aanbod in het voorafgaande Dienstregelingjaar als uitgangspunt.
7.1.4	De Concessiehouder kan in het Concessiejaarplan voorstellen opnemen voor een andere inhoud, vormgeving, uitvoeringsvorm en/of verspreidingsvorm van reisinformatie. Voorwaarde hierbij is dat aan het Platform <i>RRReis</i> verbonden partijen met deze voorstellen instemmen en dat de beschikbaarheid en kwaliteit voor de verschillende doelgroepen van de reisinformatie ten minste vergelijkbaar blijft; dit laatste ter beoordeling van de Concessieverlener.

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

7.2 Inhoud (digitale) reisinformatie en informatie in en op Auto's en Bussen

Inhoud (digitale) reisinformatie	
7.2.1	De reisinformatie die Concessiehouder aanbiedt omvat in ieder geval:
a.	Een actuele deur-tot-deur reisplanner (met de reële vertrek- en aankomsttijden en vermeldingen van storingen) voor ten minste het Openbaar Vervoer en de Dienstregeling op halte- en lijnniveau, inclusief de mate van toegankelijkheid, overstapmogelijkheden en informatie over Aansluitingen, ook naar aangrenzende concessies en Andere Mobiliteitsdiensten. De Concessiehouder gebruikt hiervoor in ieder geval de reisplanner van het communicatieplatform <i>RRReis</i> . Bij start van de Concessie hebben de concessieverleners in Oost-Nederland de eindregie over het Platform <i>RRReis</i> . De Concessiehouder is verantwoordelijk voor: i. het aanleveren van data zodat de reisplanner van <i>RRReis</i> goed kan functioneren en ook voor eventuele koppelingen met eigen systemen ten behoeve van bijvoorbeeld de verkoop van Reisproducten; ii. het bestellen/boeken van reizen conform de daartoe (landelijk) afgesproken koppelvlakken of werkwijze.
b.	Actuele reisinformatie en informatie over wijzigingen zoals (ongeplande) omleidingen en Evenementen, Rituitval met vermelding van oorzaak, duur, reisalternatieven en einde van de wijziging.
c.	Actuele informatie over verstoringen met vermelding van oorzaak, verwachte duur en reisalternatieven (ook buiten het Openbaar Vervoer), zo spoedig mogelijk na het optreden van de (ver)storing. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers desgevraagd deze informatie over door hen aangegeven reizen of trajecten ontvangen.
d.	Informatie over Tarieven, (verkrijgbaarheid van) Reisproducten en (verkrijgbaarheid van) Productdragers, waarbij de Concessiehouder ervoor zorgt dat Reizigers op basis van deze informatie, bij voorkeur met vermelding van geldige aanbiedingen, eenvoudig kunnen bepalen welk Reisproduct het beste past bij de wensen.
e.	Informatie over Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer waaronder de wijze waarop Reizigers een reis kunnen boeken en betalen.
f.	Informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn, inclusief vermelding van alle wijzen waarop de klantenservice bereikbaar is.
g.	Een verwijzing naar de websites van concessiehouders van aangrenzende concessies en NS, naar aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied en naar MaaS-aanbieders. De Concessiehouder houdt de verwijzingen gedurende de looptijd van de Concessie up-to-date.
h.	Adres en telefoonnummer van Klachtenloket Openbaar Vervoer.
i.	Informatie over de Dienstregeling, lijnfolders en lijnennetkaart in pdf-format.

Deze paragraaf bevat eisen aan reisinformatie in en op Bussen en Auto's. Uitzonderingen op deze eisen zijn opgenomen in **bijlage C16**.

Informatie in en op Bussen en Auto's	
7.2.2	De Concessiehouder voorziet Bussen van een verlichte aanduiding van het op dat moment relevante Lijnnummer en de eindbestemming aan de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het Lijnnummer aan de achterzijde van de Bus, waarbij deze aanduidingen bij normale weersomstandigheden goed leesbaar zijn tot in elk geval een afstand van 30 meter.
7.2.3	De Concessiehouder voorziet Buurtbussen en Taxibussen van een verlichte aanduiding van het op dat moment relevante Lijnnummer en de eindbestemming aan de voorzijde van het Voertuig, waarbij deze aanduiding bij normale weersomstandigheden goed leesbaar zijn tot in elk geval een afstand van 30 meter.
7.2.4	De Concessiehouder vermeldt in de Bussen en Auto's de contactmogelijkheden voor Reizigers met de Concessiehouder.
7.2.5	De Concessiehouder voorziet Bussen van een werkend dynamisch reisinformatiesysteem (display(s); zie ook artikel 6.3.1), dat in elk geval de volgende informatie verschaft volgens de CROW 'Richtlijn reisinformatie in OV-voertuigen' (of diens opvolger):
a.	de actuele tijd;
b.	het Lijnnummer, de eerstvolgende Halte en de eindbestemming;
c.	actuele informatie over het verloop van de Rit, waaronder vertragingen;
d.	actuele informatie over (de belangrijkste) Aansluitingen op Treinen en Bussen op de eerstvolgende Haltes.
7.2.6	De Concessiehouder zorgt dat het dynamisch reisinformatiesysteem zoals bedoeld in artikel 7.2.6 voldoet aan de eisen gesteld in de 'Richtlijn Reisinformatie op schermen in ov-voertuigen' zoals gepubliceerd door CROW en DOVA en de Brandgids behorende bij de huisstijl van de Concessie.
7.2.7	De Concessiehouder gebruikt de displays alleen voor het tonen van reisinformatie en, na goedkeuring van de Concessieverlener, informatie ter promotie van het Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten. Ingeval de Concessiehouder ervoor kiest om in Bussen te werken met dubbele displays (dat is twee of meer displays direct naast elkaar geplaatst, of een dusdanig breed beeldscherm van vergelijkbare afmetingen dat in tweeën gedeeld kan worden), dan mag hij na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener op het tweede display reclame tonen die voldoet aan de richtlijnen van de Stichting Reclame Code. De Concessieverlener beoordeelt bij een verzoek van de Concessiehouder daartoe of de kwaliteit van de reisinformatie en de uitstraling van het merk <i>RRReis</i> intact blijft.
7.2.8	De Concessiehouder zorgt voor automatische omroepberichten in de Bussen en Auto's, waarbij ten minste de eerstvolgende Halte en de belangrijkste overstapmogelijkheden vanaf de eerstvolgende Halte worden genoemd. De omroepberichten zijn juist, relevant, tijdig en verstaanbaar.
7.2.9	Indien de automatische omroep niet werkt, verzorgt het Personeel de omroepberichten zoals genoemd in artikel 7.2.9.
7.2.10	De Concessiehouder zorgt voor een optisch signaal in de Bussen, op basis waarvan Reizigers kunnen afleiden dat voor de eerstvolgende Halte een verzoek tot halteren is gegeven.

8 Tarieven en betaalsysteem

De Concessieverlener werkt samen met de Concessiehouder aan een overzichtelijk assortiment van Productdragers, Reisproducten en Tarieven. Er wordt werk gemaakt van de doorontwikkeling van OVpay en een goed functionerend distributienetwerk.

8.1 Algemeen

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

8.2 Reisproducten en Tarieven

Reisproducten, Tarieven en nieuwe Productdragers	
8.2.1	De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader (LTK) of diens opvolger(s) en neemt actief deel aan de Uitvoeringscommissie Landelijk Tarievenkader (UC LTK) of diens opvolger(s).
8.2.2	De Concessiehouder accepteert alle regionaal en landelijk geldende Reisproducten op alle Voertuigen. Een overzicht van de regionale Reisproducten in 2024 is in het Informatieportaal opgenomen.
8.2.3	Reizigers betalen op een reis die een overstap bevat tussen twee Ritten van Regionale Treinen, Bussen en Auto's met een overstaptijd van maximaal 35 minuten één keer het opstaptarief.

8.2.4	De Concessiehouder conformeert zich aan de uitgangspunten van en werkwijze rond het Tarievenhuis Oost.
8.2.5	De Concessiehouder hanteert alleen Reisproducten en Tarieven die landelijk of door de Concessieverlener zijn vastgesteld, waarbij de Concessieverlener de maximumtarieven bepaalt.
8.2.6	De Concessiehouder neemt actief deel aan het Tarievenoverleg Oost waarin afstemming plaatsvindt tussen de Concessiehouder, de Concessieverlener, andere concessiehouders, de ROCOV's en de andere concessieverleners over onder meer: • de Tarieven voor Ritkaarten, Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer en abonnementen/Proposities; • de kortingspercentages voor abonnementen/Proposities; • de variatie in abonnementen/Proposities. Deelname van de Concessiehouder aan het Tarievenoverleg Oost start direct nadat de gunning van de Concessie onherroepelijk is.
8.2.7	De Concessiehouder neemt in het Tarievenplan (zie artikel 8.2.15) jaarlijks een voorstel op voor correctie van de Tarieven met maximaal het landelijk overeengekomen percentage (= de Landelijke Tariefindex (LTI) of diens opvolger(s)).
8.2.8	De Concessiehouder mag een rituitrijdkaart introduceren om Zwartrijden tegen te gaan. De Concessiehouder stemt het Tarief voor de rituitrijdkaart af met concessiehouders van aangrenzende concessies en legt een voorstel daartoe als onderdeel van het Tarievenplan ter vaststelling aan de Concessieverlener voor.
8.2.9	De Concessiehouder neemt in het Tarievenplan voor het eerste jaar van de Concessie in ieder geval het bestaande assortiment van Tarieven en Reisproducten van het Tarievenhuis Oost en <i>RRReis</i> op, tenzij na overleg in het Tarievenhuis Oost de concessiehouders en concessieverleners besluiten het assortiment aan te passen. Het overzicht van regionale Reisproducten is opgenomen op het Informatieportaal.
8.2.10	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers geen nadeel (financieel of anderszins) ondervinden wanneer zij met een door een andere concessiehouder gegeven gebieds- of trajectgebonden Reisproduct dat op basis van landelijke en/of regionale afspraken ook geldig is in de Concessie, een Rit maken met een Lijn behorend tot de Concessie. ¹³ De Concessiehouder maakt hierover tijdens de implementatie en gedurende de gehele looptijd van de Concessie afspraken met concessiehouders van aangrenzende concessies. Deze afspraken hebben betrekking op de acceptatie van elkaars Reisproducten en een rechtvaardige verdeling tussen concessiehouders van de Reizigersopbrengsten en derving als gevolg van deze afspraken. De Concessieverlener en de concessieverleners in Oost-Nederland stellen afspraken over de geldigheid van grensoverschrijdende Tarieven vast volgens de procedure voor het Tarievenplan (artikelen 8.2.15 en 8.2.16). De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op eenvoudige wijze begrijpelijke informatie over deze afspraken kunnen vinden.
8.2.11	De Concessiehouder mag voorstellen voor gratis of goedkoop Openbaar Vervoer doen, mits hij ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat de kosten/gederfde Reizigersopbrengsten niet voor rekening komen van:
a.	de Concessieverlener, en/of
b.	Reizigers die niet in aanmerking komen voor het gratis of goedkoop Openbaar Vervoer.

¹³ Voorbeeld van huidige afspraken is de acceptatie van grensoverschrijdende abonnementen op de lijnen 42 en 85 van Breng (Tiel-Nijmegen) en 27 en 29 (Arnhem-Doetinchem).

8.2.12	Concessiehouder dient voorafgaand aan de start van de Concessie in overleg te treden met gemeenten waar in de huidige concessie goedkoop openbaar vervoer wordt aangeboden voor specifieke doelgroepen over voorzetting hiervan. In dit kader wordt verwezen naar de huidige Minima-abonnementen van de gemeente Arnhem en de gemeente Nijmegen.
8.2.13	Ingeval de Concessiehouder extra service/kwaliteit op een Lijn biedt, mag hij hiervoor geen hoger Tarief bij Reizigers in rekening brengen wanneer deze Reizigers tussen Haltes van de betreffende Lijn geen andere reismogelijkheden met Openbaar Vervoer voor het gangbare vastgestelde Tarief hebben.
8.2.14	De Concessiehouder biedt derden die in opdracht van de Concessieverlener onderzoek doen in het Openbaar Vervoer (bijvoorbeeld reizigerstellingen en kwaliteitsonderzoek), de mogelijkheid om gratis met het Openbaar Vervoer te reizen.
8.2.15	De Concessiehouder stelt jaarlijks voor 1 oktober een Tarievenplan op met voorstellen voor in het volgende kalenderjaar te hanteren Tarieven en Reisproducten.
8.2.16	Alvorens hij het Tarievenplan ter vaststelling aan de Concessieverlener aanbiedt, legt de Concessiehouder het Tarievenplan ter advisering voor aan het ROCOV. De Concessiehouder voegt het ROCOV-advies en de wijze waarop hij met dit advies is omgegaan, toe aan het verzoek tot vaststelling van het Tarievenplan.

8.3 OVpay

OVpay	
8.3.1	De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor en werkt constructief mee aan de invoering en doorontwikkeling van OVpay. De Concessiehouder stemt de activiteiten die hij in dit kader onderneemt nauw af met de Concessieverlener en concessiehouders van aangrenzende en de inliggende concessies.
8.3.2	De Concessiehouder conformeert zich aan de OVpay standaarden zoals deze zijn gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger en implementeert nieuwe en gewijzigde OVpay standaarden binnen de aangegeven termijnen.
8.3.3	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener gevraagd, en bij relevante wijzigingen voor de reiziger en/of Concessieverlener ongevraagd, over de OVpay-standaarden zoals deze zijn gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger en de daarbij aangegeven implementatietermijnen.
8.3.4	Alle kosten voor de ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het OVpay betaalsysteem zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
8.3.5	Het OVpay-betaalsysteem sluit de mogelijkheden voor Single Check-In Check-Out in het spoordomein niet uit.
8.3.6	De Concessiehouder hanteert minimaal de Basisdrager.
8.3.7	De Concessiehouder accepteert de Producten die voldoen aan de landelijk geldende OVpay standaarden, zoals gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger.
8.3.8	Reizigers dragen de kosten voor de aanschaf van Productdragers, waarbij de adviesaanschafprijs voor de Basisdrager is vastgesteld door het NOVB. De Concessiehouder mag de adviesaanschafprijs van de Basisdrager in rekening brengen bij Reizigers.
8.3.9	Ingeval het NOVB, of diens opvolger, besluit tot de introductie van (een) aanvullende landelijke Productrager(s) met bijbehorend betaalsysteem, dan conformeert de Concessiehouder zich binnen de afgesproken termijn aan de implementatie daarvan.

8.3.10	Ingeval het NOVB, of diens opvolger, besluit tot de uitfasering van een Productdrager, faciliteert de Concessiehouder de betreffende Productdrager met het bijbehorende betaalsysteem tot minimaal de door het NOVB vastgestelde periode na de publieke bekendmaking van dit besluit. Indien aan de orde, treden Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over eventuele financiële compensatie van Reizigers
8.3.11	De Concessiehouder faciliteert minimaal de Reisproducten en voorwaarden zoals opgenomen in het Convenant Landelijk Tarievenkader of diens opvolger.
8.3.12	De Concessiehouder faciliteert bij de start van de Concessie minimaal de regionale Reisproducten tenzij voorafgaand aan de start van de Concessie, in het kader van het Tarievenhuis Oost en OVPay, besloten is om andere abonnementen in te voeren in OV-Oost. Het overzicht van de regionale Reisproducten is opgenomen in het Informatieportaal.
8.3.13	De Concessiehouder borgt dat Reizigers eenvoudig en tijdig inzicht hebben in de eigen Reisproducten, reishistorie en bijbehorende kostenoverzichten. Ook biedt de Concessiehouder Reizigers passende correctie- en restitutiemogelijkheden. De Concessiehouder biedt bovengenoemd inzicht en mogelijkheden direct of via derden via een breed palet aan communicatiekanalen zoals, in ieder geval maar niet uitsluitend, website, app, telefonische helpdesk, fysiek te bezoeken bemenste helpdesk. De Concessiehouder geeft bij bovengenoemd inzicht en mogelijkheden speciale aandacht aan, in iedere geval maar niet uitsluitend, reizigers zonder of met beperkte digitale vaardigheden, met beperkingen waaronder ook visuele beperkingen, beperkte leesvaardigheid, niet-Nederlandstaligen en toeristen.
8.3.14	De Concessiehouder beschikt over een werkend OVpay betaalsysteem. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de (boord)apparatuur, nodig voor de registratie en betaling van de reis een uptime van gemiddeld minimaal 99,9% per voertuig per maand heeft.
8.3.15	Indien het merendeel van de (boord)apparatuur, nodig voor de registratie en betaling van de reis in het Voertuig/op de Halte om welke reden dan ook niet werkt, is de Concessiehouder verplicht om Reizigers, die op dat moment van het Voertuig/de Halte gebruik maken, gratis te vervoeren. De Concessiehouder communiceert in voorkomende situaties proactief naar de Reizigers.
8.3.16	Ingeval de minister of staatssecretaris van het Infrastructuur en Waterstaat of diens opvolger, gehoord het NOVB of diens opvolger, besluit tot beëindiging van de OV-chipkaart, faciliteert de Concessiehouder de OV-chipkaart met het bijbehorende betaalsysteem tot het in het besluit vastgestelde moment van uitzetten. Indien aan de orde, compenseert de Concessiehouder reizigers voor eventuele directe financiële nadelen, na afstemming met de Concessieverlener en de relevante consumentenorganisatie(s).
8.3.17	Ingeval de minister of staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat of diens opvolger, gehoord het NOVB of diens opvolger, besluit tot introductie van een vervangend landelijk betaalsysteem, in plaats van of als opvolger van OVpay op basis van de EMV-techniek, faciliteert de Concessiehouder de introductie van dit vervangende betaalsysteem en faciliteert de Concessiehouder OVpay op basis van de EMV-techniek tot het in het besluit vastgestelde moment van uitzetten. Indien aan de orde, treden Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over de hiermee gepaard gaande kosten.

8.4 Distributienetwerk

Distributienetwerk	
8.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een goed werkend distributienetwerk voor de aanschaf van Reisproducten en eventueel Productdragers.
8.4.2	Bij start van de Concessie houdt de Concessiehouder het huidige netwerk van fysieke distributievoorzieningen ongewijzigd en operationeel. Het overzicht van deze voorzieningen is opgenomen in het Informatieportaal. Alle kosten met betrekking tot het distributienetwerk zijn voor rekening van de Concessiehouder, waaronder alle kosten voor vervangende apparatuur en/of eventuele verplaatsingskosten van deze hardware.
8.4.3	De Concessiehouder kan één jaar na start van de Concessie, of zoveel eerder als aantoonbaar nodig is, het bestaande netwerk van fysieke distributievoorzieningen evalueren en op basis hiervan een voorstel doen voor wijzigingen daarin. De Concessiehouder wijzigt het distributienetwerk alleen na voorafgaande instemming van de Concessieverlener.
8.4.4	De Concessiehouder stelt alle landelijke Reisproducten (met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft) en alle regionale Reisproducten voor aanschaf beschikbaar aan alle Reizigers.
8.4.5	De Concessiehouder biedt een beslissingsondersteunend systeem (BOS) aan, waarmee Reizigers eenvoudig het Reisproduct kunnen kiezen dat het beste aansluit op hun vervoerbehoefden. Dit systeem is onderdeel van de website <i>RRReis.nl</i> . De Concessiehouder is samen met de andere concessiehouders die onder de merknaam <i>RRReis</i> Openbaar Vervoer verrichten ervoor verantwoordelijk dat de content en eventuele onderliggende data voor het BOS correct en actueel zijn.
8.4.6	Bij de voorzieningen zoals bedoeld in artikel 8.4.2 kunnen Reizigers:
a.	alle in artikel 8.4.4 bedoelde Reisproducten afhalen, verlengen en beëindigen;
b.	saldo laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit;
c.	hun reisgeschiedenis inzien.
8.4.7	Reizigers kunnen in alle Bussen en Auto's met een pinpas een Vervoerbewijs kopen voor ten minste de betreffende reis. Met contant geld betalen in Bussen en Auto's is niet mogelijk. De Concessiehouder biedt Reizigers die niet over een pinpas willen of kunnen beschikken of geen gebruik kunnen maken van nog te introduceren betaalmogelijkheden, een alternatief dat past bij de mogelijkheden en beperkingen van deze doelgroep.
8.4.8	De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier voor en informatie over een OV-chipkaart, andere Productdragers, abonnementen, groepsreizen en Reisproducten naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan verbonden zijn.
8.4.9	De Concessiehouder heeft een backoffice waar Reizigers storingen aan voorzieningen en andere klachten over het distributienetwerk kunnen melden en vragen kunnen stellen.
8.4.10	De Concessiehouder rapporteert in het Concessiejaarplan over het functioneren van het distributienetwerk en kan daarbij voorstellen doen voor vernieuwingen of verbeteringen. Kosten van vernieuwingen of verbeteringen van het distributienetwerk zijn voor rekening van de Concessiehouder, tenzij de Concessieverlener hierover landelijk andere afspraken heeft gemaakt.
8.4.11	De Concessiehouder legt een voorstel voor toevoegen en/of verwijderen van distributiekanaalen, fysieke voorzieningen en/of verkooppunten voor advies aan het ROCOV voor. De Concessiehouder biedt het (naar aanleiding van dit advies aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Concessiejaarplan ter toetsing aan de Concessieverlener aan.

8.4.12	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de risico's en consequenties die verbonden zijn aan de in hoofdstuk 8 genoemde systemen en apparatuur, waaronder, maar niet beperkt tot:
a.	eventuele upgrades van de software om het systeem werkende te houden;
b.	upgrades voor het systeem als gevolg van wijzigingen in het Landelijke Tarievenkader (LTK), inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem;
c.	opbrengstenderving ingeval Reizigers Zwartrijden en ingeval Reizigers het OV-chipkaartsysteem en diens opvolger(s) niet kunnen gebruiken omdat het betreffende systeem op dat moment niet functioneert.

9 Personeel

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

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

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

9.1 Concessiehouder als werkgever en Personeel

<i>Concessiehouder als werkgever</i>	
9.1.1	De Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie veilig en adequaat uit te kunnen voeren.
9.1.2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot een zo laag mogelijk ziekteverzuim en bevordering / versterking van duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
9.1.3	De Concessiehouder faciliteert het Personeel zodanig dat het zijn taken goed kan uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing en (het gevoel van) veiligheid.
9.1.4	De Concessiehouder laat vanaf de start van de Concessie jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverlener en de personeelsvertegenwoordiging. De Concessiehouder deelt de uitkomsten van het onderzoek met de Concessieverlener en de personeelsvereniging en geeft daarbij aan welke aanpassingen naar aanleiding van deze uitkomsten in het personeelsbeleid worden doorgevoerd.
9.1.5	De Concessiehouder neemt in het Concessiejaarplan een personeelsparagraaf op, waarin in ieder geval wordt beschreven:
a.	De manier waarop de Concessiehouder zich als zorgvuldig werkgever opstelt, waarbij de inspanningen worden weergegeven om ervoor te zorgen dat het Personeel het werk op een veilige, aangename en gezonde manier kan uitvoeren.
b.	Het betrekken van mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (zie ook paragraaf 9.2).

c.	De opleiding volgens de verplichting Code 95 (of opvolgende kaders) en eventueel aanvullende trainingen en opleidingen, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
d.	De manier waarop de Concessiehouder de personeelsomvang aanpast in geval van het op- of afschalen van zijn aanbod aan Openbaar Vervoer.
e.	De verwachtingen die de Concessiehouder heeft van het Personeel richting Reizigers, onder meer als het gaat om klantvriendelijk optreden, een prettige rijstijl en een behulpzame houding, en hoe de Concessiehouder hiervoor zorgt en erop toeziet dat het Personeel deze verwachtingen waar maakt en waar kan blijven maken.

Personeel	
9.1.6	Het Personeel dat in persoonlijk, direct contact met Reizigers staat:
a.	heeft kennis van het Concessiegebied en de Uitlopers, het lijnennet, de Dienstregeling, Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied en het assortiment Reisproducten en Tarieven, zodat het vragen van Reizigers kan beantwoorden en Reizigers gevraagd en ongevraagd kan adviseren;
b.	is bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar en informeert Reizigers over de oorzaak en duur, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, alternatieve reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer;
c.	is herkenbaar en representatief gekleed in de <i>RRReis</i> huisstijl;
d.	beheerst de Nederlandse taal goed;
e.	beheerst de Engelse taal voldoende om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden;
f.	is getraind in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden;
g.	is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van calamiteiten en is in staat Reizigers en zichzelf in risicovolle situaties in veiligheid te brengen.
9.1.7	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig reisrecht beschikken.
9.1.8	De Concessiehouder zorgt er, bijvoorbeeld via trainingen en opleidingen, voor dat Chauffeurs een rijstijl hanteren die Reizigers als prettig ervaren.
9.1.9	De chauffeur halteert zo dicht mogelijk langs de halteperons, zodat Reizigers eenvoudig in en uit het Voertuig kunnen stappen. Indien het Voertuig voorzien is van een handbediende rolstoelplank, verleent de chauffeur desgevraagd assistentie aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig.
9.1.10	Het Personeel rookt niet, eet niet, drinkt niet (tenzij dit vanwege hoge temperaturen noodzakelijk is), luistert niet naar voor Reizigers hoorbare muziek (d.w.z het volume is gemaximeerd tot 55 dB), draagt geen oortjes en maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon op plekken waar dit hinderlijk is voor Reizigers.
9.1.11	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.
9.1.12	De Concessieverlener toetst de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel via onderzoek met mystery guests. De mystery guests letten op onder andere de bejegening van Reizigers, het gebruik van de radio, de rijstijl, het al dan niet roken, eten en drinken en gebruik van mobiele telefoon door het Personeel.

9.2 Social Return on Investment

Social Return on Investment	
9.2.1	De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI). De SROI-maatregelen van de Concessiehouder bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van mensen en zijn gericht op drie sporen (zie ook bijlage 12): • inzet van Personeel, • maatschappelijke activiteiten, en • sociale inkoop
9.2.2	De Concessiehouder zet gedurende de gehele looptijd van de Concessie 'Cleanteams' in bestaande uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. De inzet van de 'Cleanteams' bedraagt ten minste 10,67 fte per kalenderjaar. Mocht de invulling van deze eis op enig moment niet meer mogelijk zijn dan stelt de Concessiehouder een alternatieve inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt met vergelijkbare waarde en impact voor.
9.2.3	Bovenop de inzet van de 'Cleanteams' bedraagt de inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder ten minste € 300.000 per kalenderjaar (in één of meerdere SROI-sporen, zoals berekend volgens de bouwblokkenmethode opgenomen in bijlage C17).
9.2.4	De Concessiehouder neemt in het Implementatieplan een voorstel op met SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie wil gaan uitvoeren. Of – en in welke mate – de voorgestelde SROI-maatregelen meetellen om aan de SROI-verplichtingen te voldoen, is ter beoordeling aan de Concessieverlener. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen:
a.	nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie;
b.	uitsluitend door de Concessiehouder worden opgevoerd om te voldoen aan de SROI-verplichtingen genoemd in artikelen 9.2.2 en 9.2.3.
9.2.5	Uiterlijk één maand na gunning van de Concessie neemt de Concessiehouder contact op met de coördinator social return van de Concessieverlener om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de SROI-maatregelen die hij voorstelt in het Implementatieplan.
9.2.6	Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met de Coördinator Social Return van de Concessieverlener als onderdeel van het Concessiejaarplan een plan van aanpak op voor de SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren.
9.2.7	De Concessiehouder levert als bijlage bij de kwartaalrapportage over uiterlijk het tweede kwartaal (zie artikel 2.2.4) aan de Concessieverlener en de Coördinator Social Return van de Concessieverlener de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarin aan dat hij aan de SROI-verplichtingen zoals genoemd in artikelen 9.2.2 en 9.2.3 heeft voldaan.

10 *RRReis*: marketing en communicatie

Met het oog op de herkenbaarheid hebben de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel één merknaam voor alle modaliteiten in het Openbaar Vervoer in Oost-Nederland en eventueel andere vervoersconcepten ontwikkeld: *RRReis*. *RRReis* staat voor een betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend vervoersnetwerk waarmee mensen zorgeloos moeten kunnen reizen, waar ze ook heen gaan. Betrouwbaar, verbindend en innovatief zijn de kernwaarden van *RRReis*. De merkessentie, -kenmerken en -beloften zijn vastgelegd in de Brandgids van *RRReis*. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij *RRReis* consequent toepast, adequaat in de markt positioneert en laadt voor verschillende doelgroepen.

Bij start van de Concessie maakt de Concessiehouder gebruik van het Platform *RRReis* met diverse communicatiekanalen. Bij start van de concessie kan Concessiehouder samen met de andere Platform deelnemers gebruik kan maken van de opgebouwde gemeenschappelijke klantendatabase EHOV-*RRReis*.

10.1 *RRReis*-huisstijl

<i>RRReis</i>-huisstijl	
10.1.1	De Concessiehouder volgt bij het gebruik van <i>RRReis</i> de Brandgids met kaders voor naamgeving, huisstijl en branding. Het voeren van de bedrijfsnaam en/of logo van Concessiehouder op de Voertuigen, communicatiemiddelen en/of in communicatie-uitingen is beperkt toegestaan. In de brandgids is beschreven wanneer, waar en hoe de vermelding van de vervoerder is toegestaan. In andere situaties is het voeren van de bedrijfsnaam en/of logo van Concessiehouder niet toegestaan, tenzij de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aannemelijk maakt dat dit noodzakelijk is.
10.1.2	De Concessiehouder werkt in afstemming met Concessieverlener o.a. het Materieel, aangeboden nieuwe functionaliteiten <i>RRReis</i> platform, reisinformatie, de communicatie-uitingen en de te dragen bedrijfskleding uit conform de richtlijnen van de <i>RRReis</i> huisstijl. Concessiehouder zorgt ervoor dat voor dit afstemmingsproces voldoende tijd is gepland.
10.1.3	De Concessiehouder voert naast de reguliere productformule <i>RRReis</i> voor Buslijnen in ieder geval de productformule <i>buurRRReis</i> voor Buurtbuslijnen. Daarnaast kan de Concessiehouder ervoor kiezen om de productformules <i>comfortRRReis</i> , <i>snelRRReis</i> en/of <i>reserveerRRReis</i> in te zetten. De eisen daarvoor zijn in de Brandgids vastgelegd. Hierbij geldt dat de productvoorwaarden verbonden aan een bepaalde productformule in de verschillende concessies hetzelfde moeten zijn, zodat er voor Reizigers een herkenbaar vervoerssysteem ontstaat.
10.1.4	Indien de Concessiehouder ervoor kiest nieuwe Bussen als Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) in te zetten onder de productformule <i>comfortRRReis</i> zorgt de Concessiehouder voor een extra wervende uitstraling wat betreft huisstijl, Materieel en (vervoerkundig) reisaanbod. Dit geldt ook voor materieelinzet op lijnen die onder de productformule <i>snelRRReis</i> rijden, waarbij wel een extra wervend vervoersaanbod wordt aangeboden, maar niet de kleurstelling als bij <i>comfortRRReis</i> . Bussen die de Concessiehouder op lijnen onder de naam <i>comfortRRReis</i> en/of <i>snelRRReis</i> inzet bieden extra functionaliteiten die passen bij een lange afstandsverbinding zoals extra comfortabele stoelen met voldoende beenruimte, faciliteiten die het werken en studeren tijdens het reizen ondersteunen en faciliteiten om sociaal-recreatief reizen te veraangename. Het interieur van de Bussen op lijnen onder de naam <i>comfortRRReis</i> en/of

	<i>snelRRReis</i> biedt daarmee Reizigers meer comfort dan het interieur van Bussen op reguliere Lijnen. De Concessiehouder zorgt dat het comfort van het interieur minimaal gelijkwaardig is aan dat van de Bussen die op dit moment onder de productformule <i>comfortRRReis</i> in de concessie IJssel-Vecht worden ingezet; dit ter beoordeling van de Concessieverlener. Het staat Concessiehouder vrij om een voorstel te doen om specifieke functionaliteiten op een andere wijze in te vullen die meer bij de tijd passen maar wel hetzelfde doel beogen en voor Reizigers minimaal hetzelfde comfortgevoel geven.
10.1.5	Het eigendom van alle aan <i>RRReis</i> gerelateerde rechten (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) berust bij Concessieverlener. Voor zover Concessiehouder op enig moment eigenaar zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem in deze Concessie geïntroduceerde -productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen), draagt hij al zijn rechten terzake onmiddellijk om niet over aan Concessieverlener. Indien de Concessieverlener dit wenst kunnen door de Concessiehouder geïntroduceerde nieuwe productformules worden voorgeschreven in andere en/of opvolgende concessies. De bronbestanden van de diverse ontwerpen zijn, op verzoek van de Concessieverlener, via bijvoorbeeld de online brandguide en/of beeldbank voor derde partijen te downloaden of worden rechtstreeks aan de <i>RRReis</i>-partners geleverd. Doel is o.a. dat Platform deelnemers rechtenvrij gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld elkaars campagne-uitingen.

10.2 Communicatiekanalen en -middelen

Communicatie	
10.2.1	De Concessiehouder besteedt in zijn Marketingstrategie uit het Ontwikkelplan ten aanzien van de communicatie met Reizigers in ieder geval aandacht aan:
a.	de verschillende doelgroepen waarop hij zich richt, om te behouden en te winnen, inclusief omvang van de reizigersgroei ten opzichte van het jaar ervoor;
b.	de wijze waarop informatieaanbod, acties, communicatiekanalen en -middelen worden afgestemd op situatie en behoeften van de verschillende doelgroepen;
c.	het tijdig en juist informeren van Reizigers;
d.	het informeren van Reizigers die de Nederlandse taal niet beheersen;
e.	de zichtbaarheid van de Concessiehouder naar Reizigers, ook bij verstoringen;
f.	ontwikkelingen op het gebied van communicatie die de Concessiehouder voorziet en de wijze waarop hij hierop samen met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers wil inspelen;
g.	de servicenormen die de Concessiehouder hanteert, waaronder reactietijden bij de verschillende communicatiekanalen (zie ook paragraaf 11.1) en bij verstoringen;
h.	het al dan niet gebruik maken van een servicewinkel;
i.	de samenwerking met de andere concessiehouders in Oost-Nederland en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten om <i>RRReis</i> volgens de gewenste merkessentie, -kenmerken en -belofte in de markt te zetten.

10.2.2	De Concessiehouder zorgt, samen met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers, voor een diversiteit aan informatieaanbod en communicatiekanalen en -middelen (offline en online, interactief en niet-interactief), afgestemd op de situatie en behoeften van Reizigers. Op het Informatieportaal staat een overzicht met de huidige communicatiekanalen.
10.2.3	Alle communicatiekanalen en -middelen voldoen aan de huisstijl van het merk <i>RRReis</i> zoals vastgelegd in de Brandguide. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
10.2.4	De Concessiehouder zorgt, samen met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers, voor adequaat en correct gebruik van de domeinnamen voor de online communicatiekanalen (zoals website, app, social media). De Concessieverlener verzorgt de registratie van de domeinnamen. Dit betreft zowel domeinnamen die actief worden ingezet als domeinnamen die zijn geclaimd om misbruik van het merk <i>RRReis</i> door derden te voorkomen (inactieve accounts) en/of vindbaarheid te verhogen. De Concessiehouder denkt actief mee over te claimen domeinnamen en anticipeert op nieuwe kanalen waar het merk <i>RRReis</i> (nog) geregistreerd dient te worden. Op het Informatieportaal staat een overzicht van de registratie van de huidige domeinnamen.
10.2.5	De Concessiehouder zorgt samen met andere Platformdeelnemers voor een goede vindbaarheid van de online <i>RRReis</i> -communicatiekanalen. De Concessiehouder zet hiervoor adequate en effectieve SEO- en SEA strategieën in.
10.2.6	De Concessiehouder werkt proactief mee aan evaluaties (minimaal jaarlijks) met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers. Het doel van de evaluaties is om de effectiviteit van de communicatiekanalen en -middelen te verbeteren. De Concessiehouder verwerkt zijn acties voor verbeteringen in het eerstvolgende Marketingplan.
10.2.7	De Concessiehouder mag aan de Concessieverlener voorstellen doen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen onder het merk <i>RRReis</i> . De Concessieverlener toetst ieder voorstel op:
a.	de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van de Concessiehouder ten aanzien van communicatie;
b.	de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van andere Platformdeelnemers;
c.	de (gewijzigde) mogelijkheden voor Reizigers om aan informatie te komen;
d.	de reactietijd van de Concessiehouder op vragen van Reizigers onderscheiden naar de verschillende communicatiekanalen (zie ook paragraaf 11.1);
e.	het bereik onder verschillende groepen Reizigers (van (ouders van) kinderen tot senioren, van incidentele tot frequente Reizigers en Reizigers met een beperking). Het is aan de Concessiehouder om aan te tonen dat alle groepen Reizigers ten minste in dezelfde mate bereikt worden;
f.	wat de Concessiehouder van de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers verwacht;
g	de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de wens van de Concessieverlener om (op termijn) met <i>RRReis</i> een voor Reizigers eenvoudig vindbaar, bruikbaar en goed gewaardeerd Platform neer te zetten waar zij de door hun gewenste informatie vinden en/of aangeboden krijgen; en
h	hoe de Concessiehouder de wijziging wil bekostigen. Het uitgangspunt is dat kosten voor wijzigingen voor rekening komen van de Platformdeelnemers. In de periode dat de eindregie bij de Concessieverleners ligt (zie artikel 7.2.2), kunnen de concessieverleners in Oost-Nederland een financiële bijdrage geven mits hun budget dit toelaat en er geen wijzigingen zijn met een hogere prioriteit; dit ter beoordeling aan de Concessieverleners.

10.2.8	De Concessiehouder stemt met de Concessieverlener af hoe de voorstellen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen onder het merk <i>RRReis</i> voor advies aan het ROCOV worden voorgelegd en hoe het advies van het ROCOV wordt verwerkt.
--------	--

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

	merknaam <i>RRReis</i> opereren, waaronder pagina's met informatie over en activiteiten van deze Derden op site en app en eventueel de mogelijkheid om hun diensten te laten bestellen, verkopen en/of te laten betalen via het Platform. De Concessiehouder biedt deze Derden daarnaast gelegenheid hun diensten te promoten via alle communicatiekanalen van <i>RRReis</i>. De Concessiehouder vervult hierbij een faciliterende rol; over de financiering hiervan maken de Concessieverlener en/of Concessiehouder aparte afspraken met deze Derden;
	ix. het met in achtneming van de AVG onderbrengen in de (gezamenlijke) klantendatabase van <i>RRReis</i> van Reizigers die zich bijvoorbeeld hebben ingeschreven voor een nieuwsbrief, deel hebben genomen aan een actie of een Reisproduct hebben besteld. De Concessiehouder is samen met andere concessiehouders in de drie provincies, en op termijn eventueel ook leveranciers van Andere Mobiliteitsdiensten, de beheerder van de database en met eventuele Derden verantwoordelijk dat de opbouw van de klantendatabase een logisch geheel blijft.
	x. het snel en overzichtelijk zien waar ze de gewenste informatie kunnen vinden. Voor de belangrijkste onderwerpen komen Reizigers vanaf de landingspagina met één klik bij de gezochte informatie (bijvoorbeeld reisinformatie, verschillende (<i>RRReis</i>)-diensten, Reisproducten, acties, klantenservice, veel gestelde vragen). Als uitgangspunt geldt dat Reizigers met een minimaal aantal kliks bij de gewenste informatie komen.
10.2.10	De (eind)regie voor de Platforms <i>RRReis</i> ligt in ieder geval tot en met het kalenderjaar 2027 bij de concessieverleners in Oost-Nederland. Deze zorgen ervoor dat bij de start van de Concessie een basisversie van de website, app, social mediakanalen, multimodale reisplanner en webwinkel behorend bij het Platform <i>RRReis</i> in gebruik zijn en bepalen welke partijen voor deelname aan het Platform <i>RRReis</i> in aanmerking komen. Zolang de (eind)regie bij de provincies ligt, dragen zij de kosten voor hosting, beheer en onderhoud van het Platform <i>RRReis</i> en bijbehorende communicatiekanalen.
10.2.11	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan en investeert waar nodig in de (door)ontwikkeling van een gezamenlijke webwinkel als onderdeel van het Platform <i>RRReis</i> voor de verkoop van abonnementen, kaartsoorten en actiematige tickets. De Concessiehouder neemt de kosten voor de eventuele koppeling(en) van de webwinkel met zijn eigen systemen voor zijn rekening en zorgt ervoor dat uiterlijk één maand voor de start van de Concessie de koppeling met de webwinkel goed functioneert. Bij voorstellen voor het toevoegen van nieuwe functionaliteiten aan de webwinkel bepalen de concessieverleners in Oost-Nederland gezamenlijk met de Concessiehouder en andere Platformdeelnemers wie hiervoor de kosten dragen.
10.2.12	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan en investeert waar nodig in de (door)ontwikkeling van communicatiekanalen behorend bij het Platform <i>RRReis</i>. Bij voorstellen voor het toevoegen van nieuwe (functionaliteiten aan de) communicatiekanalen bepalen de provincies gezamenlijk met de Concessiehouder en andere Platformdeelnemers wie hiervoor de kosten dragen. Wanneer de (eind)regie voor het Platform bij de Platformdeelnemers komt te liggen en er is sprake van een verzoek van de Concessieverleners dat leidt tot het toevoegen of aanpassen van een functionaliteit van het Platform <i>RRReis</i>, dan geldt de aanpak met betrekking tot Meer- en Minderwerk volgens artikel x van de Financiële bepalingen.

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

10.3 Marketingplan en samenwerking met andere concessiehouders

Marketingplan	
10.3.1	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan op als uitwerking van de Marketingstrategie uit het Ontwikkelplan. Het Marketingplan bevat marketingacties voor het komende jaar, inclusief planning en verdeling van het aangeboden marketingbudget over de marketingacties. De Concessieverlener toetst de inhoud van het Marketingplan aan:
a.	de bijdrage aan de merkessentie, merkwaarden en merkbeloofte van <i>RRReis</i> en de gewenste positionering van de verschillende productformules;
b.	de toezeggingen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft gedaan, waaronder de hoogte van het marketingbudget zoals opgenomen in de Financieel Economische Onderbouwing;
c.	de samenhang met het Vervoerplan en de promotie van zowel de A-, B- als C-lijnen en Buurtbussen;
d.	de samenhang met de marketingplannen van andere Platformdeelnemers van het Platform <i>RRReis</i> ;
e.	de mate waarin de Concessiehouder inspeelt op bijvoorbeeld maatschappelijke, technische en politieke ontwikkelingen;

f.	de mate waarin de (verwachte) effectiviteit en haalbaarheid van de Marketingstrategie en marketingacties worden onderbouwd, bijvoorbeeld aan de hand van uitgevoerd marktonderzoek of evaluaties van eerdere marketingacties.
10.3.2	De Concessiehouder verleent medewerking aan door de Concessieverlener geïnitieerde of ondersteunde activiteiten op het gebied van voorlichting en marketing.
10.3.3	De Concessiehouder beschikt over een (operationeel) marketeer, die gezamenlijk met de marketeers van andere Platformdeelnemers onder meer verantwoordelijk is voor een actueel contentmanagement op de <i>RRReis</i> -website, <i>RRReis</i> -app, kennisbank, beeldbank en de andere (social) media, deelname aan het marketingoverleg Oost, en de uitvoering van het jaarlijkse Marketingplan.

Samenwerking met andere concessiehouders	
10.3.4	Voor de samenwerking in het Platform <i>RRReis</i> sluit de Concessiehouder aan bij de bestaande werkwijze. Deze werkwijze kan in overleg met de betrokken partijen wijzigen.
10.3.5	De Concessiehouder participeert in het marketingoverleg Oost waarin in ieder geval alle houders van door de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel verleende concessies alsmede de provincies, of een derde partij die de provincies vertegenwoordigt participeren. In het overleg kunnen ook aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten zitting krijgen (bijvoorbeeld de aanbieder van <i>haltetaxiRRReis</i>).
10.3.6	In het marketingoverleg Oost stemt de Concessiehouder met de andere deelnemers in ieder geval het marketingbeleid – dat in meerdere concessiegebieden in Oost-Nederland gevoerd wordt - en de uitvoering hiervan af. De uitgangspunten zijn hierbij dat acties voor specifieke productformules in alle concessies geldig zijn, productformules op eenduidige wijze gepositioneerd worden waarbij de productformules die vallen onder Hoogwaardig Openbaar Vervoer, zoals <i>comfortRRReis</i> als één wervend Hoofdnetwerk naar voren komen.
10.3.7	De Concessiehouder stelt zich proactief en coöperatief op tijdens het marketingoverleg Oost wat resulteert in een goede onderlinge afstemming van campagnes en marketingacties, het gedogen en/of in meerdere concessies uitvoeren van marketingacties, het bedenken en realiseren van onder andere succesvolle gezamenlijke campagnes en marketingacties om het Openbaar Vervoer te promoten, het reizen in de daluren te bevorderen en de naamsbekendheid van het merk <i>RRReis</i> te verhogen (passend bij het gewenste imago) en het verkopen en promoten van Productdragers behorend tot het Tarievenhuis Oost. De Concessiehouder innoveert met de Platformdeelnemers het aanbod aan communicatiekanalen en richt zich daarbij op het bereiken van een maximaal voordeel voor Reizigers als het gaat om de vindbaarheid en het proactief onder de aandacht brengen van informatie, de dienstverlening en acties.
10.3.8	Tijdens de implementatieperiode van deze en van andere <i>RRReis</i> -concessies overlegt de Concessiehouder met de Concessieverlener en andere Platformdeelnemers over de noodzaak en mogelijkheden tot afstemming en aanpassing van marketingactiviteiten en doorontwikkeling van het Platform als gevolg van toezeggingen die door hemzelf of andere Platformdeelnemers zijn gedaan.

10.4 Promotie

Promotie	
10.4.1	Marketingactiviteiten, zoals promotie en verkoop van kaartsoorten en abonnementen, vinden plaats vanuit het merk <i>RRReis</i> met daarbij behorende huisstijl en communicatiekanalen. Alleen waar de communicatiekanalen dit toelaten en het noodzakelijk is om de Reiziger de dienstverlening te laten begrijpen, wordt het logo ' <i>RRReis</i> met vervoerder' getoond. In het kader van de AVG is het soms noodzakelijk dat het logo van <i>RRReis</i> samen met de logo's van de betreffende concessiehouders wordt getoond bijvoorbeeld op de online pagina met <i>RRReis</i> -partners. Dit ter beoordeling door Concessieverlener.
10.4.2	Een deel van de concessie-overstijgende marketingactiviteiten wordt verzorgd door een marketingbureau dat door <i>RRReis</i> -partners is ingehuurd. De <i>RRReis</i> -partners bepalen gezamenlijk of dit bij het huidige marketingbureau of door een andere partij wordt gedaan. De Concessiehouder neemt in zijn marketingbudget gedurende concessieperiode jaarlijks minimaal € 95.000,- op voor gezamenlijke campagnes en acties vanuit het Platform <i>RRReis</i> en eventuele aanpassingen aan het Platform <i>RRReis</i> die hiervoor nodig zijn.
10.4.3	De Concessiehouder neemt actief deel aan het project OV-ambassadeurs van de Concessieverlener. De Concessiehouder informeert OV-ambassadeurs tijdig over relevante wijzigingen van nieuwe diensten en/of Reisproducten. Daarnaast voorziet de Concessiehouder hen kosteloos van benodigde materialen, bijvoorbeeld bestelformulieren, actiefolders en informatiemateriaal. Op verzoek van de OV-ambassadeurs ondersteunt de Concessiehouder bij de organisatie van bijeenkomsten en/of is hij hierbij aanwezig. De Concessiehouder biedt de OV-ambassadeurs een communicatiekanaal binnen het Platform <i>RRReis</i> .
10.4.4	De Concessiehouder vult samen met andere Platformdeelnemers een gemeenschappelijke online beeldbank. Deze beeldbank is onderdeel van het Platform <i>RRReis</i> en voor alle Platformdeelnemers en de provincies toegankelijk en rechtenvrij te gebruiken, bijvoorbeeld ter ondersteuning van promotiemateriaal, persberichten en nieuwsbrieven. Het beeldmateriaal in de beeldbank is voorzien van: i. naam van de fotograaf; ii. bewijs dat de rechten zijn afgestaan aan de deelnemers van het Platform en de provincies; iii. en trefwoorden als zoekcriteria. Deze trefwoorden omvatten ten minste: de naam van de fotograaf, de locatie waar de foto is genomen en de datum en eventueel het tijdstip waarop de foto is genomen. Wanneer de beeldbank niet beschikbaar is, stelt de Concessiehouder om niet het beeldmateriaal op verzoek, voorzien van fotograaf, bewijs dat rechten zijn afgestaan en de trefwoorden beschikbaar aan de Concessieverlener en/of andere deelnemers in het Platform <i>RRReis</i>.

11 Klantenservice, klachtenafhandeling en Reizigersinspraak

Tevredenheid van Reizigers staat voorop in de Concessie. Binnen het Platform *RRReis* zijn de communicatiekanalen zo ingericht dat Reizigers eenvoudig in contact kunnen komen met aanbieders van de verschillende vervoersdiensten in Oost. De Platformdeelnemers vormen samen één gezicht naar Reizigers. Om dit mogelijk te maken stelt de Concessiehouder voldoende medewerkers van zijn klantenservice beschikbaar voor de gezamenlijke klantenservice van beide Platforms. Daarnaast stelt de Concessiehouder Reizigers op de hoogte van hun mogelijkheden en rechten in het Openbaar Vervoer.

Reizigers kunnen hun wensen en klachten melden bij de (gezamenlijke) klantenservice en kunnen via door de Concessiehouder en/of de Concessieverlener in te richten vormen van reizigersinspraak hun mening over het Openbaar Vervoer geven. De Concessiehouder handelt klachten netjes af en neemt suggesties van Reizigers ter harte om de uitvoering van het Openbaar Vervoer continu te verbeteren.

Daarnaast onderhoudt de Concessiehouder een constructieve relatie met het ROCOV. De Concessiehouder informeert het ROCOV tijdig, vraagt het ROCOV op gezette momenten om advies en laat bij de uitvoering zien de adviezen te hebben verwerkt. Terugkoppeling en inspraak van Reizigers helpen de Concessiehouder de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te verbeteren en de verwachtingen van Reizigers te overtreffen.

11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

Klantenservice en klachtenafhandeling	
11.1.1	De Concessiehouder zorgt voor bemensing van het loket in station Nijmegen en de OV-servicewinkel in Arnhem. Hiervoor dienen overeenkomsten gesloten te worden met NS Stations. De aanbiedingen hiervoor zijn in bijlage C15 opgenomen.
11.1.2	De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen, klachten en meldingen van verloren voorwerpen. De medewerkers van de klantenservice hebben zodanige kennis van de Concessie, de Geldende Dienstregeling, het assortiment Reisproducten en Tarieven, relevante marketingacties, <i>RRReis</i> diensten, OV-ambassadeurs, Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied dat zij Reizigers adequaat kunnen helpen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de reactietijden van zijn klantenservice ten minste gelijk zijn aan die van de <i>RRReis</i> klantenservice (https://klantenservice.rrreis.nl/hc/nl). Het percentage klanten dat na afloop aangeeft naar tevredenheid geholpen te zijn is ten minste: • Klantenservice telefoon: 95% • Schriftelijk (brief, e-mail, contactformulier): 90% • Social media: 90% • Online live chat: 90%
11.1.3	De Concessiehouder vormt samen met andere Platformdeelnemers één gezicht naar Reizigers. Binnen het Platform <i>RRReis</i> wordt gezorgd dat elke klantreactie zoveel mogelijk bij de juiste deelnemer binnenkomt (bijvoorbeeld via een keuzemenu achter een centraal telefoonnummer, een gezamenlijke online FAQ-tool en gezamenlijke software die klantreacties automatisch distribueert naar de juiste partij). De Concessiehouder geeft een klantreactie over een onderdeel van een reis of het Platform <i>RRReis</i> dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig door aan de juiste deelnemer. In ieder geval voor de klantenservice inclusief webcare van telefoon, e-mail, brieven, social media, live chats, messenger apps, enz. geldt dat de Concessiehouder voldoende

	medewerkers ter beschikking stelt aan de gezamenlijke klantenservice inclusief webcare <i>RRReis</i> voor de afhandeling van telefonische en schriftelijke klantcontacten opdat de reactietijden zoals bedoeld bij artikel 11.1.2 gerealiseerd worden. Binnen het gezamenlijke webcareteam zijn de medewerkers inzetbaar voor communicatie over diensten van alle Platformdeelnemers.
11.1.4	Reizigers kunnen vragen, wensen of klachten via e-mail, social media, de website en een mobiele applicatie bij de klantenservice indienen. De klantenservice is ten minste (telefonisch) bereikbaar vanaf een half uur voor vertrek van de eerste Rit op een dag vanaf het Beginpunt tot en met een half uur na aankomst van de laatste Rit op een dag op de Eindhalte. De tariefregels voor klantenservice zoals vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) zijn hierbij van toepassing. De Concessiehouder brengt bij de beller geen informatietarief in rekening; de beller betaalt alleen de gebruikelijke telefoonkosten. De Concessiehouder zorgt ervoor dat informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en duidelijke antwoorden op veelgestelde vragen 24/7 eenvoudig te vinden zijn.
11.1.5	De Concessiehouder heeft een vast aanspreekpunt voor Reizigers bij vragen, complimenten of klachten over de toegankelijkheid (visueel, fysiek en/of mentaal) van zijn producten (bijvoorbeeld: Voertuigen, reisinformatie, communicatiekanalen). De betreffende medewerker is ten minste digitaal en telefonisch bereikbaar.
11.1.6	De Concessiehouder biedt individuele Reizigers de mogelijkheid om ideeën en suggesties over het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
11.1.7	De Concessiehouder maakt aan Reizigers kenbaar waar en hoe zij vragen, opmerkingen, wensen en klachten kunnen indienen en hoe en binnen welke termijn de Concessiehouder deze afhandelt. Deze werkwijze dient zoveel mogelijk gelijk te zijn aan die van andere Platformdeelnemers.
11.1.8	De Concessiehouder is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer en voert, bij een voorgelegd geschil, de uitspraken van deze instantie uit.
11.1.9	In de beantwoording van klachten verwijst de Concessiehouder naar de mogelijkheid voor Reizigers om zich te wenden tot de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of opvolgers hiervan. In de verwijzing neemt de Concessiehouder de juiste contactgegevens op van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
11.1.10	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener ten minste twee keer per jaar via de kwartaalrapportages over de door Reizigers en Stakeholders ingebrachte vragen, opmerkingen, wensen en klachten, over zijn reactie daarop en over de klanttevredenheid over de afhandeling hiervan.
11.1.11	De Concessiehouder werkt aan een continue verbetering van de reizigerstevredenheid over de klantenservice. In het Concessiejaarplan werkt hij de doelstellingen opgenomen in het Ontwikkelplan verder uit. De Concessiehouder rapporteert de realisatie van deze doelstellingen in de kwartaalrapportages.

11.2 Vergoedingsregeling en reizigersinspraak

Vergoedingsregeling	
11.2.1	De Concessiehouder hanteert een vergoedingsregeling die in lijn is met de op dat moment geldende Passagiersrechtenverordening en de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en die voor Reizigers ten minste gelijkwaardig is aan de vergoedingsregeling van de houder van de Hoofdrailnetconcessie. De vergoedingsregeling compenseert Reizigers in ieder geval:
a.	indien de uitvoeringskwaliteit tekortschiet en een Reiziger als gevolg daarvan 30 minuten of meer vertraging oploopt; en
b.	indien een Reiziger vergeet uit te checken met de OV-chipkaart, bankpas, creditcard of mobiel, waarbij de Concessiehouder aan een individuele Reiziger ten minste vier keer per kalenderjaar het teveel betaalde bedrag terugbetaalt.
11.2.2	De Concessiehouder stelt Reizigers in de gelegenheid een beroep te doen op de vergoedingsregeling. Hij doet dit door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online restitutiefomulier en een formulier dat telefonisch of schriftelijk te bestellen is.
11.2.3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de vergoedingsregeling, met inbegrip van de in het vorige lid bedoelde procedure, via communicatie-uitingen op ten minste de <i>RRReis</i> -website bekend is en via zijn eigen website eenvoudig vindbaar is voor Reizigers.

Reizigersinspraak	
11.2.4	Reizigers worden vertegenwoordigd door de Consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Gelderland. Het ROCOV kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de Concessiehouder over in ieder geval de in de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000 genoemde onderwerpen.
11.2.5	De Concessieverlener stimuleert de Concessiehouder om naast de advisering door het ROCOV Reizigers op andere wijze(n) te betrekken bij het ontwikkelen van strategieën ten aanzien van aspecten als uitvoeringskwaliteit, Dienstregeling, Tarieven, Reisproducten en Productdragers, toegankelijkheid, informatieverstrekking en klantvriendelijkheid.

12 Sociale veiligheid

De Concessieverlener hecht aan een gastvrij en sociaal veilig openbaar vervoer. De Concessiehouder werkt samen met de andere Concessiehouders, de omliggende Provincies, de politie, NS, gemeenten en andere Stakeholders aan een sociaal veilig Openbaar Vervoer voor Reizigers en Personeel. Ze overleggen op vaste tijden, maken gezamenlijk plannen en voeren deze uit. De Concessieverlener eist dat de Concessiehouder ten minste een bepaald aantal toezichthoudend Personeel inzet om de Sociale Veiligheid te borgen.

12.1 Algemeen

Algemeen	
12.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (sociale) veiligheid in de Voertuigen; de Wegbeheerder voor de (sociale) veiligheid op de Haltes. Voor de Sociale Veiligheid op de Stations zijn de gemeenten, ProRail en NS-Stations primair verantwoordelijk. Tenslotte zijn gemeenten en politie verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid in de openbare ruimte.
12.1.2	De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers en Personeel, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
12.1.3	De Concessiehouder conformeert zich aan afspraken zoals vastgelegd in het 'Convenant sociale veiligheid openbaar vervoer Oost-Nederland' inclusief addendum en het 'Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' of diens opvolger(s).
12.1.4	De Concessiehouder conformeert zich aan het op dat moment vigerende beleidskader sociale veiligheid van de Concessieverlener (thans: Meerjarenplan Sociale Veiligheid OV-Oost 2019 – 2023) en de afspraken en doelstellingen die hierin zijn opgenomen. Het huidige beleidskader sociale veiligheid is het. Er wordt momenteel gewerkt aan actualisatie van dit beleidskader voor de periode 2024-2029.
12.1.5	De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders aan de verdere verbetering van de veiligheidsbeleving van Reizigers.

12.2 Samenwerking

Samenwerking	
12.2.1	De Concessiehouder overlegt met de Wegbeheerders, NS en andere Stakeholders, zoals onderwijsinstellingen, gemeenten en toezichthouders / beheerorganisaties op bedrijventerreinen, hoe de veiligheid op Haltes waar nodig kan worden verbeterd.
12.2.2	De Concessiehouder neemt deel aan de overleggen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, zoals benoemd in het Jaarplan Sociale Veiligheid. ¹⁴ De Concessiehouder neemt ten minste vanaf één jaar voor de start van de Concessie of, wanneer dit korter is, vanaf het moment dat de gunning van de Concessie onherroepelijk is, deel aan deze overleggen.

¹⁴ De meest actuele versies van het beleidskader Sociale Veiligheid en Jaarplan Sociale Veiligheid vormen het vertrekpunt voor de Concessie.

12.2.3	Namens de Concessiehouder stelt de coördinator Sociale Veiligheid (zie ook artikel 12.4.1) samen met de coördinatoren Sociale Veiligheid van de concessieverleners en andere concessiehouders jaarlijks het Jaarplan Sociale Veiligheid op. Op nader te bepalen momenten stellen zij een eventueel opvolgend beleidskader Sociale Veiligheid op.
12.2.4	De Concessiehouder evalueert maatregelen, projecten en nieuw beleid in het Jaarplan Sociale Veiligheid.

12.3 Organisatie sociale veiligheid en incidentenregistratie

Strategie en organisatie Sociale Veiligheid	
12.3.1	De Concessiehouder biedt voor 1 juni 2026 voor de Concessie zijn strategie ten aanzien van Sociale Veiligheid ter toetsing aan de Concessieverlener aan, waarbij hij in ieder geval aandacht besteedt aan:
a.	de aanpak van Sociale Veiligheid en welke kansen en ontwikkelingen de Concessiehouder voorziet;
b.	de wijze waarop de Concessiehouder de aandacht voor Sociale Veiligheid inbedt in zijn organisatie;
c.	bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden van de coördinator Sociale Veiligheid als bedoeld in artikel 12.4.1;
d.	de samenwerking met andere bij de waarborging van de Sociale Veiligheid betrokken partijen en de bijdrage die de Concessiehouder zal leveren;
e.	de wijze waarop hij de medewerkers Service en Veiligheid zoals bedoeld in artikel 12.4.2 wil gaan inzetten.

Incidentenregistratie	
12.3.2	De Concessiehouder ordent en registreert de incidenten volgens de landelijk afgesproken ABC-systematiek of diens opvolger(s) en eventuele regionale afspraken hierover.
12.3.3	De Concessiehouder levert correct, compleet en uiterlijk binnen één maand na afloop van de maand waarop de gegevens betrekking hebben, gegevens over incidenten aan de database Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer data analyse (SVOVda) of diens opvolger(s).

12.4 Personeel betreffende Sociale Veiligheid

Personeel betreffende Sociale Veiligheid	
12.4.1	De Concessiehouder beschikt over een coördinator Sociale Veiligheid die gekwalificeerd, beschikbaar en aanspreekbaar is in de samenwerking met de andere concessiehouders, de Concessieverlener, de twee andere provincies, politie en andere Stakeholders en mandaat heeft om namens de Concessiehouder afspraken te maken.
12.4.2	De Concessiehouder zet ten minste 22 fte aan medewerkers Service en Veiligheid aan. ¹⁵ Deze medewerkers zijn in dienst bij de Concessiehouder. De Concessiehouder mag zelf een keuze maken over de aantallen BOA's III die worden ingezet. De Concessiehouder maakt in dat kader afspraken met de huidige concessiehouder over een soepele overgang van en te verwachten mutaties in het BOA-bevoegde personeel dat naar de Concessie overgaat, met als bespreekpunten het eventueel verlopen van BOA-bevoegdheden en nog te volgen opleidingen.

¹⁵ Volgens de personeelsopgave van de zittende vervoerder zijn er in de noodconcessies Arnhem-Nijmegen en Veluwe-Zuid momenteel 19,5 fte medewerkers Service en Veiligheid.

12.4.3	De Concessiehouder mag met andere Stakeholders samenwerken in bijzondere situaties, bijvoorbeeld bij veel ziekteverzuim of grote Evenementen, om tijdelijk andere of extra toezichthouders in te schakelen. De Concessiehouder bepaalt per situatie of deze toezichthouders BOA-bevoegd dienen te zijn en stemt dit af met de Concessieverlener, andere concessiehouders en politie.
12.4.4	De Concessiehouder verleent medewerking aan de Personeelsmonitor of andere onderzoeken naar het veiligheidsgevoel van het Personeel en spant zich in voor een grote respons van het Personeel.
12.4.5	De Concessiehouder laat de medewerkers Service en Veiligheid deelnemen aan gezamenlijke trainingen, bijvoorbeeld over houding en gedrag en de-escalerend optreden.
12.4.6	De medewerkers Service en Veiligheid zijn getraind in het verrichten van levensreddende handelingen en in het gebruik van AED's.

12.5 Cameratoezicht

Cameratoezicht	
12.5.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht in de Bussen en Buurtbussen en beschikt over een protocol cameratoezicht.
12.5.2	De Voertuigen zijn voorzien van werkende camera's die het interieur van het gehele Voertuig en de instapzone direct buiten het Voertuig 'afdekken' en geluid opnemen. De kwaliteit van de beeld- en geluidopnamen maakt persoonsherkenning mogelijk en voldoet aan de eisen die de politie stelt. ¹⁶
12.5.3	Voertuigen zijn voorzien van frontcamera's. Voertuigen die langer dan één jaar in de Concessie ingezet worden, zijn tevens voorzien van ten minste één camera achter op het Voertuig die continu registreert, maar ook als achteruitrijcamera kan worden gebruikt.
12.5.4	De Concessiehouder volgt bij vervanging van camerasystemen de nieuwste richtlijnen.

12.6 Calamiteiten en terrorismebestrijding

Calamiteiten en terrorismebestrijding	
12.6.1	De Concessiehouder maakt met de Concessieverlener en andere concessiehouders afspraken over terrorismebestrijding, tenzij op landelijk niveau al afspraken zijn gemaakt, en neemt deze afspraken op in een calamiteitenplan. Het calamiteitenplan is een bijlage bij het Jaarplan Sociale Veiligheid.
12.6.2	De Concessiehouder maakt in het calamiteitenplan onderscheid tussen preventieve maatregelen die hij te allen tijde zal treffen en aanvullende maatregelen die hij zal treffen indien daadwerkelijk sprake is van een Calamiteit of terrorismedreiging. Tevens geeft de Concessiehouder in het calamiteitenplan aan welke maatregelen hij zal nemen wanneer zich, al dan niet als gevolg van doelbewuste acties van derden, incidenten of ongevallen voordoen. Het calamiteitenplan omvat in ieder geval een risicoanalyse voor de infrastructuur waarvan de Concessiehouder gebruik maakt, een inventarisatie van locaties in het Concessiegebied inclusief Uitlopers waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden, en samenwerking met andere bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen.

¹⁶ Op dit moment zijn de meest recente kaders van 'excellent cameratoezicht' (<https://hetccv.nl/onderwerpen/cameratoezicht/excellent-cameratoezicht/>) van toepassing.

12.6.3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het rijdend Personeel op de hoogte is van ontruimingsmaatregelen die gelden voor de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur in het Concessiegebied.
12.6.4	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven ter beheersing en verbetering van calamiteiten- en terrorismebestrijding. Deze medewerking kan onder meer het beschikbaar stellen van Bussen omvatten.

13 Data

Een goede uitvoering van de Concessie zorgt voor tevredenheid bij Reizigers en andere Stakeholders. Monitoring van en sturing op de uitvoeringskwaliteit dragen hieraan bij. Goede informatie over de uitvoering van de Concessie zijn hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen:

- Inzicht krijgen in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie.
- Analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen.
- Informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, ROCOV en gemeenten.
- Ontwikkelen van kennis.
- Ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen.
- Verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

13.1 Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens

Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens	
13.1.1	De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens door de Concessieverlener voorgeschreven (of landelijke) standaarden beschikbaar, waarbij de standaarden van de Concessieverlener prevaleren boven landelijke standaarden.
13.1.2	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
13.1.3	De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, in de vorm van open data om niet beschikbaar stellen van gegevens voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders.
13.1.4	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
13.1.5	De Concessiehouder stemt er mee in dat de Concessieverlener alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data mag bewerken, delen en publiceren.
13.1.6	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens met betrekking tot de planning en uitvoering van de Dienstregeling, waaronder Rituitval, rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s). ¹⁷
13.1.7	De Concessiehouder hanteert bij de levering van deze gegevens de unieke haltenummers zoals opgenomen in het op DOVA.nu gepubliceerde NDOV Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s). De Concessiehouder hanteert een logische nummering van Ritten waaruit onomstotelijk de rijrichting (oneven/ even), ritvolgorde en dag of het dagtype valt af te leiden, zodat de Concessieverlener bijvoorbeeld eenvoudig uitsneden kan maken op uurblok- of lijnniveau.
13.1.8	De Concessiehouder zorgt voor een sluitende ritregistratie, waarin in ieder geval de in de Geldende Dienstregeling opgenomen en werkelijke vertrek- en aankomsttijden vanaf de Tijdenhaltes en de Rituitval zijn vastgelegd.

¹⁷ te vinden op: <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>.

13.1.9	De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.
13.1.10	Als de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken (zie www.bison.dova.nu), (andere) data beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze data om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.

13.2 Gegevenslevering aan de Concessieverlener en meewerken aan onderzoeken

Gegevenslevering aan de Concessieverlener	
13.2.1	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens over de Concessie die naar het oordeel van Concessieverlener nodig zijn voor:
a.	het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie;
b.	de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende of inliggende concessie;
c.	toezicht en controle op de financiële aspecten van de Concessie;
d.	onderzoek en verkeersmodellen;
e.	overige door Concessieverlener te bepalen doeleinden.
13.2.2	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener veelal maandelijks dan wel bij (tussentijdse) wijzigingen van de Dienstregeling in ieder geval alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' of diens opvolger(s). Voor het leveren van gegevens aan de Concessieverlener zijn de definities uit het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' of diens opvolger(s) leidend indien en voor zover zij afwijken van de definities in de Begrippenlijst.
13.2.3	De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens uit het gebruik van de OV-Chipkaart en OVpay in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener. De Concessiehouder spant zich daarnaast maximaal in om de voormelde gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.
13.2.4	De Concessiehouder levert vergelijkbare onbewerkte gegevens bij het gebruik van een andere Productdrager dan de OV-chipkaart voortkomend uit het gebruik van deze Productdrager en/of betaalmethode in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener.
13.2.5	De Concessiehouder levert gegevens over het aantal in- en uitstappers, ongeacht gebruikte Productdrager, voor alle Haltes per Rit per richting, inclusief de bezettingen na vertrek van iedere Halte. Uit de gegevens blijkt duidelijk met welk Reisproduct is gereisd en is per Reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden.
13.2.6	De Concessiehouder stelt de gegevens over de uitvoering, kwaliteit en gebruik van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie door middel van een actueel online dashboard met analyse- en exportfunctie (op halte- en ritniveau) conform door de Concessieverlener, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder, vastgestelde standaarden en lay-out aan de Concessieverlener beschikbaar. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat:
a.	de Concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren;

b.	de gegevens en rapportages tijdens de Concessie beschikbaar zijn voor de Concessieverlener; en
c.	alle gegevens en rapportages na afloop van de Concessie worden overgedragen aan de Concessieverlener.
13.2.7	De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de start van de Concessie naar tevredenheid van de Concessieverlener aan dat hij de gegevens kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out en dat het online dashboard naar tevredenheid van de Concessieverlener functioneert.
13.2.8	De door de Concessiehouder te leveren gegevens zijn vanaf de start tot ten minste een jaar na afloop van de Concessie te raadplegen via het online dashboard.
13.2.9	De Concessiehouder levert, voor zover de Concessieverlener daar niet zelf over beschikt, op verzoek operationele, tactische en strategische gegevens vanuit bijvoorbeeld de klantendatabase van het Platforms <i>RRReis</i> , zoals bij de evaluatie van marketing- of communicatieacties, ter onderbouwing van (markt)onderzoek of om inzicht te geven in klantprofielen. Ook stelt de Concessiehouder gegevens beschikbaar over het bezoek aan het Platform <i>RRReis</i> (bijvoorbeeld aantal unieke gebruikers, surfgedrag). Na afloop van de Concessie levert de Concessiehouder deze informatie aan de opvolgende concessiehouder.
13.2.10	De Concessiehouder verstrekt maandelijks gegevens over het gebruik van de Elektrische laadinfrastructuur, voor zover hij hier gebruik van maakt. Uit deze gegevens blijkt duidelijk de energiebron van de gebruikte elektriciteit, hoeveel elektriciteit wanneer aan welk Laadpunt is afgegeven en hoeveel elektriciteit wanneer van welk inkoopstation is afgenomen. De Concessieverlener is bevoegd deze informatie te delen met de netbeheerders om te zorgen voor optimale benutting van de netaansluitingen en te waken voor overbelasting van het net.
13.2.11	De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige Bestekseisen'. ¹⁸ De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op deze eisen binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'. De Concessiehouder verstrekt gegevens aan MaaS-dienstverleners conform de meest recente binnen NOVB en/of DOVA vastgestelde richtlijnen.
13.2.12	De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling via derden, zoals MaaS-dienstverleners, van in ieder geval een door de Concessieverlener vastgesteld referentieaanbod. Dit referentieaanbod omvat bij de start van de Concessie in ieder geval het reizen tegen voltarief en een mogelijkheid voor minimaal twee kortingsproducten, waaronder dalkorting. MaaS-dienstverleners kunnen reiskilometers bij de Concessiehouder inkopen tegen een nader vast te stellen (met de concessietarieven zelf concurrerend) kilometertarief voor spijtijden en daltijden, om daarmee hun eigen proposities richting Reizigers te kunnen ontwikkelen. De verkoopvoorwaarden die de Concessiehouder daarbij stelt aan MaaS-dienstverleners zijn (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3) concurrerend. De Concessieverlener kan dit referentieaanbod gedurende de looptijd van de Concessie na overleg met de Concessiehouder jaarlijks aanpassen.

¹⁸ De meest recente versie van de landelijke MaaS-waardige bestekseisen staan vermeld op de website van Kennisplatform CROW: [Bibliotheek Verkeer en Vervoer - CROW](#).

<i>Meewerken aan onderzoeken</i>	
13.2.13	De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener medewerking aan controles van geleverde gegevens (door derden), door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie.
13.2.14	De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren.
13.2.15	De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de OV-k klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer.
13.2.16	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, ROCOV, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.

13.3 Bescherming van (persoons)gegevens

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

	wijzigingen op de database uitvoert, houdt de Concessiehouder ook bij wie, wanneer, welke data en/of selecties bekijkt en/of hiervan een export maakt.
13.3.9	Als de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener overtuigend aantoont dat verstrekking van bepaalde gegevens op grond van de AVG niet is toegestaan, is de Concessiehouder niet gehouden de desbetreffende gegevens aan de Concessieverlener of derden te verstrekken.
13.3.10	De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, met inachtneming van de Wet open overheid.
13.3.11	De Concessiehouder voegt zich naar afspraken die landelijk zijn en worden gemaakt over het leveren van gegevensbestanden en informatie, conform (bijzondere) wettelijke bepalingen inzake privacy. Deze afspraken betreffen onder meer gegevensbestanden en informatie over reizigersaantallen, verplaatsingen, reizigerskilometers, klachten en incidenten.
13.3.12	Indien en voor zover gegevensbestanden die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en eventuele derden beschikbaar stelt persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen die de AVG en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom AVG thema's vast in een verwerkersovereenkomst. Ook bij het leveren van gegevens is artikel 13.3.7 van toepassing.

Bijlage C1 Lijnen in 2024 in de noodconcessies Arnhem-Nijmegen en Veluwe-Zuid

Bij een aantal lijnen is sprake van gezamenlijke exploitatie, het deel van een andere concessiehouder staat tussen haakjes.

Noodconcessie Arnhem-Nijmegen

Lijn	Route	Opmerking
Stadsdienst Arnhem		
1	De Laar West - Elderveld - Arnhem CS	Brengtrolley, A-lijn
2	Arnhem CS - Kronenburg - De Laar West	Brengtrolley, A-lijn
3	Burgers' Zoo - Arnhem CS - Het Duifje	Brengtrolley, A-lijn
4	Kronenburg - Het Duifje	C-lijn
5	Schuytgraaf - Arnhem CS – Presikhaaf	Brengtrolley, A-lijn
6	Arnhem CS - Elswede/HAN	Brengtrolley, A-lijn
7	Rijkerswoerd - Arnhem CS - Geitenkamp	Brengtrolley, A-lijn
8	Arnhem CS - Geitenkamp - Velp Ziekenhuis	C-lijn
9	Arnhem CS - Hoogkamp - Schaarsbergen	B-lijn
10	Arnhem CS - Het Dorp – Papendal	C-lijn
11	Arnhem CS - Vredenburg - station Zuid	B-lijn
12	Arnhem CS - Presikhaaf III - IJsseloord 2	B-lijn
21	Arnhem CS - Velperpoort - Velp	Tijdelijke lijn
Stadsdienst Nijmegen		
2	P+R Nijmegen West - Nijmegen CS - Sint Maartenskliniek	A-lijn
3	Nijmegen CS - Lent - Oosterhout	B-lijn
4	Aldenhof - Dukenburg - Lindenholt Oost	C-lijn
5	Groesbeek - Nijmegen CS - Beuningen	A-lijn
6	Dukenburg - Nijmegen CS - Neerbosch Oost	A-lijn
8	Hatert - Nijmegen CS - Berg en Dal	A-lijn
9	Nijmegen CS - Heyendaal - Grave	B-lijn
10	Nijmegen CS - Heyendaal - Nijmegen CS	A-lijn
11	Beuningen - station Dukenburg - Nijmegen CS	C-lijn
12	Nijmegen CS - Heyendaal - Druten	B-lijn

13	Nijmegen Dukenburg - Wijchen Bijsterhuizen	C-lijn
Streeklijnen		
14	Arnhem CS - Nijmegen CS - Brakkenstein	B-lijn
15	Wijchen Randweg Noord - Nijmegen CS - Lent Thermion	B-lijn
26	Arnhem CS - Doesburg - Dieren	B-lijn
27	Arnhem CS - Doesburg Kraakselaan (- Doetinchem)	I.s.m. Arriva, B-lijn
29	Arnhem CS - Doesburg Kraakselaan (- Doetinchem)	I.s.m. Arriva, B-lijn
33	Arnhem - Bommel - Nijmegen	B-lijn
35	Zetten - Elst - Bommel	B-lijn tussen Zetten en Elst, C-lijn tussen Elst en Bommel
43	Arnhem CS - Dieren - station Apeldoorn	B-lijn
51	Arnhem CS - Doorwerth - Wageningen	B-lijn
54	Heteren - Renkum	C-lijn
56	Arnhem CS - Driel - Heteren	B-lijn
57	Arnhem CS - Renkum - Wageningen	C-lijn
60	Arnhem CS - Zevenaar - Tolkamer	B-lijn
61	Westervoort - Duiven Centerpoort Noord	B-lijn
62	Arnhem CS - Duiven Vergertlaan	B-lijn
65	Beuningen - Wijchen	C-lijn
72	Arnhem CS - Huissen Bergerden	C-lijn
80	Millingen - Ooij - Nijmegen CS	B-lijn
82	Millingen - Beek - Nijmegen CS	B-lijn
83	Nijmegen CS - Milsbeek (- Gennep - Venlo)	I.s.m. Arriva, A-lijn
85	Nijmegen CS - Beuningen - Druten	I.s.m. Arriva, A-lijn
89	Nijmegen CS - Druten	A-lijn
99	Nijmegen CS - Grave (- Uden)	I.s.m. Arriva, A-lijn
Brengdirect		
300	Arnhem CS - Huissen - Bommel - Nijmegen CS - Heyendaal	RijnWaalsprinter, A-lijn
331	Velp Zuid - Arnhem CS - Elst - Nijmegen CS - Weezenhof / Aldenhof	A-lijn op deel Arnhem CS - Nijmegen CS, B-lijn op overige delen.
352	Arnhem CS - Oosterbeek - Doorwerth - Heelsum - Renkum - Wageningen	A-lijn

Noodconcessie Veluwe-Zuid

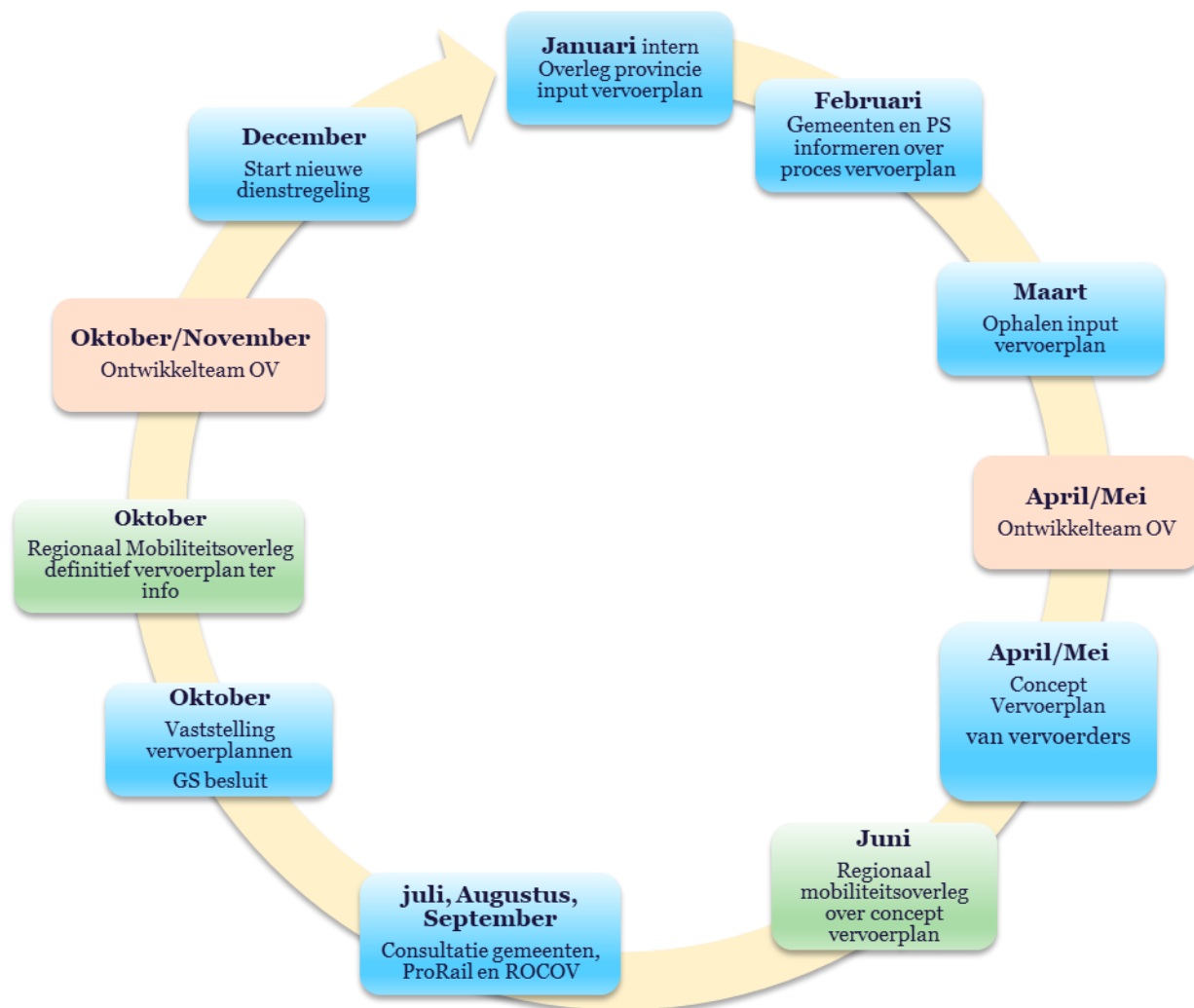
Lijn	Route	Opmerking
<i>Stadsdienst Ede</i>		
1	station Ede-Wageningen - Rietkampen - station Ede-Wageningen	B-lijn
2	station Ede-Wageningen - ziekenhuis - station Ede-Wageningen	B-lijn
5	station Ede-Wageningen - Kernhem - station Veenendaal-De Klomp	I.s.m. <u>Syntus</u> , B-lijn
<i>ComfortRRReis</i>		
302	station Apeldoorn - Beekbergen - Arnhem CS	B-lijn
303	station Ede-Wageningen - Wageningen	A-lijn
<i>Streekbus</i>		
43	station Apeldoorn - Dieren - Arnhem CS	B-lijn
85	station Ede-Wageningen - station Veenendaal Centrum	I.s.m. <u>Syntus</u> , B-lijn
86	station Ede-Wageningen - Bennekom - Wageningen	B-lijn
105	Arnhem CS - Otterlo - Barneveld	B-lijn
106	Otterlo - De Hoge Veluwe -Hoenderloo	C-lijn
107	station Ede-Wageningen - Wittenberg - Putten	B-lijn
108	station Apeldoorn - Otterlo - station Ede-Wageningen	B-lijn
231	station Apeldoorn - De Maten - Arnhem CS	B-lijn

Lijn	Route	Opmerking
<i>Schoolbussen in concessies Arnhem-Nijmegen en Veluwe Zuid</i>		
76	Millingen - Ooij - Groesbeek	C-lijn
77	Arnhem CS - CIOS	C-lijn
78	Sportcentrum Papendal - Beekdal/Het Venster	C-lijn
610	Barneveld - Scherpenzeel - Renswoude	C-lijn
627	Giesbeek – Doesburg Kraakselaan (- Doetinchem)	I.s.m. Arriva, C-lijn
679	De Valk - Kootwijkerbroek – Amersfoort	C-lijn

Lijn	Route	Opmerking
<i>Buurtbussen in concessies Arnhem-Nijmegen en Veluwe Zuid</i>		
505	Overberg - Veenendaal - Wekerom	Buurtbus, C-lijn
511	Barneveld - De Glind - Scherpenzeel	Buurtbus, C-lijn
524	Dieren - Spankeren	Buurtbus, C-lijn

525	Dieren: Station - Julius Röntgenlaan	Buurtbus, C-lijn
526	Dieren: Station - Abelenlaan	Buurtbus, C-lijn
555	Zevenaar - Pannerden - Aerdt	Buurtbus, C-lijn
556	Elst - Driel - Heteren	Buurtbus, C-lijn
560	Zevenaar - Pannerden - Herwen	Buurtbus, C-lijn
561	Wijchen - Overasselt - Malden	Buurtbus, C-lijn
562	Beek - Groesbeek – Malden	Buurtbus, C-lijn
563	Wijchen - Batenburg	Buurtbus, C-lijn
564	Groesbeek - Molenhoek	Buurtbus, C-lijn
565	Beuningen - Wijchen	Buurtbus, C-lijn
566	Zevenaar - Elten - Spijk	Buurtbus, C-lijn
568	Wijchen - Grave - Escharen	Buurtbus, C-lijn
569	Malden - Molenhoek - Middelaar	Buurtbus, C-lijn
589	Doorwerth - Oosterbeek - Wolfheze - Doorwerth	Buurtbus C-lijn
590	Doorwerth - Wolfheze - Oosterbeek - Doorwerth	Buurtbus, C-lijn

Bijlage C2 Jaarlijkse organisatiecyclus Vervoerplan



Bijlage C3 Protocol sturing

Protocol sturing		
Stap 1. De Concessieverlener constateert het niet, niet tijdig of van onvoldoende kwaliteit leveren van gevraagde en aangeboden diensten, producten, bestanden, plannen/rapportages.		
Vraag 1.		
<i>Is boetetabel van toepassing?</i>		
Antwoord Ja	Antwoord Nee	
Stap 2. - Concessieverlener legt een boete op; en - Concessiehouder stelt verbeterplan op (stap 4.)	Stap 3. De Concessieverlener beoordeelt of het gaat om: a. een begane, niet meer te herstellen overtreding: verder naar stap 7. In dit geval kan de Concessieverlener ook een verbeterplan eisen om een vergelijkbare overtreding in de toekomst te voorkomen: verder naar vraag 2. b. een overtreding die hersteld kan worden: verder naar vraag 2.	
Vraag 2.		
<i>Zijn producten / diensten / documenten nog leverbaar?</i>		
	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	Stap 4. - Concessiehouder onderbouwt schriftelijk en op tijd in een verbeterplan wanneer en wat hij levert. - Het verbeterplan kan onderdeel uitmaken van de kwartaalrapportage. - Het verbeterplan omvat een analyse, aanpak en planning.	Stap 5. - De Concessiehouder meldt dit proactief aan de Concessieverlener en geeft direct aan wat hij wel levert. - Dit aanbod heeft minimaal een gelijke kwaliteit en waarde voor Reizigers en/of Concessieverlener, dit ter beoordeling van de Concessieverlener. - De Concessiehouder verwerkt dit in een verbeterplan (zie stap 4).
	Verder naar stap 6.	Verder naar stap 6.
	Stap 6. - De Concessieverlener beoordeelt het verbeterplan en kan hier nadere eisen aan stellen. Verder naar vraag 3.	
Vraag 3.		
<i>Voert de Concessiehouder het verbeterplan conform de afspraken uit en leidt dit ook tot de beoogde verbeteringen?</i>		
	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	Einde.	Stap 7. - De Concessieverlener zal overgaan tot andere maatregelen, afhankelijk van de schade voor Reizigers en het contract, waaronder escaleren, en/of een discretionaire boete opleggen.

Bijlage C4 OV-knooppunten

Op de navolgende OV-knooppunten biedt de Concessiehouder Aansluitingen tussen trein en bus en in enkele gevallen tussen bus en bus.

- Alle Stations in het Concessiegebied
- Busstation Wageningen
- Busstation Kronenburg
- Busstation Plein '44
- Busstation Druten
- Busstation Grave
- Doesburg Kraakselaan
- Busstation Wittenberg
- Otterlo Rotonde
- Apeldoorn Hoofdstraat

Bijlage C5 Te gedogen lijnen in Concessie uit aangrenzende concessies

<i>Te gedogen Lijnen</i>	
	De Concessiehouder gedooft de volgende vormen van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied:
a.	Huidige concessie Utrecht: - Lijn Utrecht - Driebergen - Veenendaal - Rhenen - Wageningen (vanaf 2019 nachtlijn N8) - Lijn Utrecht - Zeist - Wageningen/Veenendaal-De Klomp (nu regioliijn 50) - Lijn Amersfoort - Scherpenzeel - Veenendaal-De Klomp (nu regioliijn 80) - Lijn Station Veenendaal Centrum - Veenendaal-De Klomp (nu regioliijn 83) - Lijn Station Veenendaal Centrum - Veenendaal-De Klomp (nu lijn 87) - Lijn Utrecht Rijnsweerd - Woudenberg - Veenendaal-De Klomp (nu spitslijn 298) - Lijn Rhenen - Station Veenendaal Centrum - Veenendaal-De Klomp - Scherpenzeel - Amersfoort Hoornbeeck College (nu scholierenlijn 680) - Lijn Rhenen - Veenendaal-De Klomp - Scherpenzeel - Hoevelaken Van Lodenstein College (nu scholierenlijn 683)
b.	Duitsland - SB 58 Emmerich – Kleve - Nijmegen wordt uitgevoerd door NIAG. Uitgangspunt is dat de reiziger in de Concessie dezelfde mogelijkheden tot betalen heeft als in de huidige concessie. Op lijn SB58 is op het gehele traject (Nijmegen - Kleve - Emmerich) de OV-chipkaart geldig. NIAG heeft hiervoor OV-chipkaartapparatuur in de voertuigen aangeschaft. De verrekening van de inkomsten via de OV-chipkaart vindt plaats via de backoffice van de zittende concessiehouder. Concessiehouder dient de Chipkaart-inkomsten op lijn SB58 af te dragen aan de Concessieverlener ten behoeve van verrekening met NIAG. Ook voor de reisinformatie dienen afspraken gemaakt te worden met NIAG - 60 Kleve Bahnhof - Millingen De Gelderse Poort

Bijlage C6 Uitlopers die deel uitmaken van de Concessie

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de lijnen die vanaf de start van de Concessie tot de Concessie behoren maar deels buiten het Concessiegebied rijden. Alle voertuigen van de Uitlopers worden uitgevoerd in *RRReis*-huisstijl.

In onderstaande tabel staan Uitlopers die de Concessiehouder 100% rijdt maar die deels rijden in een ander concessiegebied. Hier is dus geen verrekening aan de orde.

Lijnnummer	Herkomst – bestemming	Andere concessie
9	Nijmegen CS - Heyendaal - Grave	Oost-Brabant
12	Nijmegen CS - Heyendaal - Druten	Achterhoek-Rivierenland
85	Nijmegen CS - Beuningen - Druten	Achterhoek-Rivierenland
89	Nijmegen CS – Druten	Achterhoek-Rivierenland
43	Arnhem CS - Dieren - station Apeldoorn	IJssel-Vecht
85	station Ede-Wageningen - station Veenendaal Centrum	Provincie Utrecht
107	Ede - Garderen - Putten	IJssel-Vecht
108	Ede – Apeldoorn	IJssel-Vecht
231	station Apeldoorn - De Maten - Arnhem CS	IJssel-Vecht
302	station Apeldoorn - Beekbergen - Arnhem CS	IJssel-Vecht
505	Overberg - Veenendaal - Wekerom	Provincie Utrecht
568	Wijchen - Grave - Escharen	Oost-Brabant
610	Barneveld - Scherpenzeel - Renswoude	Provincie Utrecht
679	De Valk - Kootwijkerbroek - Amersfoort	Provincie Utrecht

- Buurtbus 566, Spijk – Zevenaar, rijdt in Elten een klein stukje door Duitsland

In onderstaande tabel staan Uitlopers met gezamenlijke exploitatie:

Lijnnummer	Herkomst – bestemming	Andere concessie
27	Arnhem CS - Doesburg Kraakselaan - Doetinchem Lijn 27 behoort op het traject Arnhem-Doesburg Kraakselaan tot de Concessie. Lijn 27 dient, ondanks de bestuurlijke knip te Doesburg, als rechtstreekse verbinding aangeboden te worden. De Concessiehouder dient hiervoor met de concessiehouder van Achterhoek-Rivierenland een gezamenlijk exploitatieplan te maken.	Achterhoek-Rivierenland
29	Arnhem CS - Doesburg Kraakselaan - Doetinchem Lijn 29 behoort op het traject Arnhem-Doesburg Kraakselaan tot de Concessie. Lijn 29 dient, ondanks de bestuurlijke knip te Doesburg, als rechtstreekse verbinding aangeboden te worden. De Concessiehouder dient hiervoor	Achterhoek-Rivierenland

	met de concessiehouder van Achterhoek-Rivierenland een gezamenlijk exploitatieplan te maken.	
627	Giesbeek – Doesburg Kraakselaan (- Doetinchem) Lijn 627 behoort op het traject Arnhem-Doesburg Kraakselaan tot de Concessie. Lijn 627 dient, ondanks de bestuurlijke knip te Doesburg, als rechtstreekse verbinding aangeboden te worden. Op dit moment worden de ritten gereden door de concessiehouder Achterhoek-Rivierenland.	Achterhoek-Rivierenland
42/85	Nijmegen CS - Druten - Tiel In de huidige situatie worden lijn 42 Tiel-Druten uit de concessie Achterhoek-Rivierenland en lijn 85 Druten-Nijmegen uit de noodconcessie Arnhem-Nijmegen uitgevoerd als een doorgaande lijn met gezamenlijke exploitatie door beide concessiehouders. Deze gezamenlijke exploitatie moet in de Concessie worden voortgezet. De Concessiehouder maakt hierover afspraken met de concessiehouder van de noodconcessie Arnhem-Nijmegen.	Achterhoek-Rivierenland
83	Nijmegen CS – Milsbeek - Gennep - Venlo Lijn 83 hoort op het traject Nijmegen CS - Milsbeek tot de Concessie, het deel Milsbeek Helweg - station Venlo hoort tot de Concessie Limburg.	Limburg (Arriva)
99	Nijmegen CS - Grave – Uden Lijn 99 hoort op het traject Nijmegen CS - Grave, Busstation tot de Concessie, het deel Grave Busstation - Uden Busstation hoort tot de concessie Oost-Brabant	Oost-Brabant
5/83/85	Rondje Veenendaal De concessiehouders van Veluwe-Zuid en provincie Utrecht voeren samen het 'rondje Veenendaal' uit. Dit betreft een exploitatieve koppeling van drie buslijnen: • 5 Ede - De Klomp • 83 De Klomp - Veenendaal Centrum • 85 station Ede-Wageningen - station Veenendaal centrum Hierbij behoren lijnen 5 en 85 tot Veluwe-Zuid en lijn 83 tot Provincie Utrecht.	Provincie Utrecht

- Bijlage C7 Huurovereenkomst Eindpuntvoorzieningen Arnhem
- Bijlage C8 Bruikleenovereenkomst trolleyinfrastructuur
- Bijlage C9 Waardebepaling trolleybussen en onderdelen trolleyinfrastructuur
- Bijlage C10 Bruikleenovereenkomst gelijkrichterstations
- Bijlage C11 Huurovereenkomst remise Westervoortsedijk 4, Arnhem
- Bijlage C12 Bruikleenovereenkomst bussenplein Arnhem CS
- Bijlage C13 Huurovereenkomst remise Industrieweg 107-109, Nijmegen
- Bijlage C14 Overeenkomst remise Bommel
- Bijlage C15 Huurovereenkomsten pauzevoorzieningen stations Nijmegen,
Ede-Wageningen en Zevenaar

Bijlage C16 Afwijkende materieeleisen

Inzet t.b.v.	Voertuig volg systeem	KAR	Communi- catie met VL	Vaste ci-co apparatuur	Reisinfo- schermen	Halte- afroep- Systeem	Camera's	Dodehoek Spiegel Of cameramoni- toringssysteem	Euro VI norm	(semi) Lage vloer	Huisstijl RRReis	Reclame
Regulier	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Alleen achterkant
Scholierenrit	Ja	Nee	Ja	Mag mobiel	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Bij voor- keur lage vloer, indien geen lage vloer dan alternatief bieden voor Reizigers Met Mobiliteits- beperking	Bij voorkeur huistijl RRReis, maar mini- maal her- kenbaar als RRReis	Alleen achterkant
Versterkingsrit	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Alleen achterkant
Evenementen	Ja	Nee	Ja	Mag mobiel	Nee	Nee	Ja	Ja	Euro V	Nee, maar alternatief bieden voor Reizigers met mobiliteits- beperking	Nee	Alleen achterkant
Vervangend vervoer	Ja	Nee	Ja	Mag mobiel	Nee	Nee	Ja	Ja	Euro V	Nee, maar alternatief bieden voor Reizigers met mobiliteits- beperking	Herkenbaar als RRReis	Alleen achterkant

Bijlage C17 Social Return on Investment

Ondernemers aan wie een opdracht wordt gegund, krijgen de verplichting om bij de uitvoering van de opdracht mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt te betrekken en/of sociale impact te maken. Dit kan men doen door het bieden van een (tijdelijke) baan, stage, inhuur personeel, inkoop van producten/diensten bij sociale ondernemingen en SW-organisaties of andere maatschappelijke/sociale activiteiten en initiatieven die sociale impact maken. De waarden die deze activiteiten vertegenwoordigen zijn opgenomen in het bouwblokkenmodel en geven daarmee opdrachtnemers een duidelijk overzicht welke mogelijkheden er zijn.

Als SROI-activiteit telt alles mee wat u doet om mensen/werkzoekenden uit de doelgroepen verder te helpen op - of richting - de arbeidsmarkt. Dat kan gaan om betaald werk, maar ook door (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden, groei en ontwikkeling of andere vormen van begeleiding en support.

Uniform Bouwblokkenmodel Oost-Nederland

	Bouwblokken	SROI-waarde *(obv fte)	Duur van meetellen
1	Participatiewet < 2 jaar	€ 30.000 per jaar*	2 jaar; naar rato, omvang en arbeidsduur
2	Participatiewet > 2 jaar	€ 40.000 per jaar*	2 jaar; naar rato, omvang en arbeidsduur
3	Participatiewet en Wajong (doelgroep register), WIA/WAO, WSW en Beschut Werk (in dienstnemen: doelgroep register)	€ 40.000 per jaar*	Altijd; naar rato, omvang en arbeidsduur
4	WW < 1 jaar	€ 10.000 per jaar*	1 jaar; naar rato, omvang en arbeidsduur
5	WW > 1 jaar	€ 15.000 per jaar*	1 jaar; naar rato, omvang en arbeidsduur
6	Niet Uitkeringsgerechtigde (NUG)	€ 10.000 per jaar*	1 jaar; naar rato, omvang en arbeidsduur
7	Werkervaringsplek/proefplaatsing ¹	€ 750 per maand	Afgesproken periode
8	Leerling BBL (leerbaan), niveau 1 en 2	€ 20.000 per leerwerkjaar	Opleidingsperiode, naar rato omvang en arbeidsduur
9	Leerling BBL (leerbaan), niveau 3 en 4	€ 15.000 per leerwerkjaar	Opleidingsperiode, naar rato omvang en arbeidsduur
10	Leerling BOL (stage), niveau 1 en 2	€ 7.500 per stage	Stageperiode
11	Leerling BOL (stage), niveau 3 en 4	€ 5.000 per stage	Stageperiode
12	Stage HBO/WO	€ 5.000 per stage	Stageperiode
13	Leerling VSO/Praktijkonderwijs	€ 5.000 per stage	Stageperiode
14	Werkplek na uitstroom Leerling VSO/Praktijkonderwijs tot 18 jaar	€ 25.000 (eenmalig)	Eenmalig
15	WSW; Detachering, Diensten, Beschut Werk en Sociale Inkoop ²	€ Factuurwaarde (excl. BTW)	
16	MVO-activiteiten ³	€ 100 per uur en/of factuurwaarde (excl. BTW)	In overleg met SR-verantwoordelijke

	Bonus/overig	SROI-waarde	Duur van meetellen
17	Leeftijd $\geq$ 50 jaar ⁴	€ 5.000 per jaar (naar rato omvang en arbeidsduur)	Binnen de duur van meetellen (bouwblok)
18	Bijzondere doelgroepen ⁵ werkzoekenden met als gemeenschappelijk kenmerk het in (ver)minder(d)e mate in staat zijn tot (arbeid)participatie	€ 5.000 per jaar (naar rato omvang en arbeidsduur)	In overleg met SR-verantwoordelijke
19	Vast dienstverband (onbepaalde tijd)	€ 10.000 (eenmalig)	Aansluitend of binnen de duur van meetellen (bouwblok)
20	PSO-ladder ⁶ : trede 1, trede 2 en trede 3	Korting op SR-verplichting: 10%, 25%, 50%	
21	-PSO-ladder ⁶ : trede 3-30+ -Opdrachtnemers die zijn opgenomen in het register Code Sociale Ondernemingen	Vrijstelling SROI-verplichting	
22	Inkoop facturen van PSO-gecertificeerde bedrijven ⁷ : trede 1, trede 2, trede 3 en trede 3-30+	Waarde respectievelijk 10%, 20%, 30% of 100% van de factuur (excl. BTW)	

- Werkervaringsplek/proefplaatsing:
NB: Bij een werkervaringsplek telt de bonuswaarde voor leeftijd $\geq$ 50 jaar en de bijzondere doelgroep niet.
Er kan sprake zijn van het ondersteunen van andere doelgroepen te weten, vrijwilligers, hoogopgeleide statushouders, taalstages i.h.k. van inburgering en zo meer.
Wanneer deze groep groei en ontwikkeling geboden wordt zal in overleg met de SR-verantwoordelijke een waarde worden toegekend.
- Sociale inkoop betreft dienstenafname van:
 - Sociale werkvoorziening (SW-bedrijven of ook wel de sociale werkplaats genoemd).
 - Sociale ondernemingen, zij streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Daarnaast zijn zij financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd. De sociale onderneming moet deelnemer zijn van, Code Sociale Ondernemingen of lid zijn van Social Enterprise NL.
www.codesocialeondernemingen.nl/www.social-enterprise.nl
In Oost Nederland vindt u informatie op de site www.impactoost.nl. Impact Oost is een kennisplatform over impact ondernemen én een platform voor sociale inkoop.
 - PSO-30+ gecertificeerde organisatie. Indien niet gecertificeerd, dan dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, (art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24).
Facturen:
-SW-bedrijf, Code Sociale Ondernemingen, PSO 30+ (factuurwaarde 100%)
-Social Enterprise NL (factuurwaarde 50%).
-Inkoop-Facturen PSO gecertificeerde bedrijven (trede 1, 2, 3 en 30+) waarde berekenen conform de PSO-trede, zie ook punt 7.
- MVO-activiteiten: omvat een scala aan activiteiten. Voorwaarde is dat de activiteit een relatie heeft met groei/kennis en ontwikkeling, het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en/of onderwijs. Denk bijv. aan het geven van gastcolleges bij scholen, de sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep, buddy, geldfit-trajecten, vitaliteit-vraagstukken enz.
- Bonus voor leeftijd $\geq$ 50 jaar, telt enkel bij betaald dienstverband (niet bij stages/werkervaringsplekken).
- Bonus voor bijzondere doelgroep in overleg met de SR-verantwoordelijke. Voorbeelden bijzondere doelgroep; statushouders, Oekraïense vluchtelingen en ex-gedetineerden, telt enkel bij betaald dienstverband (niet bij stages/werkervaringsplekken).
- Trede op PSO-ladder: Korting geldt alleen voor de Opdrachtnemer, niet voor de onderaannemer(s).
- De facturen van inkoop bij PSO-gecertificeerde bedrijven mogen met een waarde van respectievelijk trede 1, 2, 3 en 3-30+, voor 10%, 20%, 30% en 100% van de factuur worden gewaardeerd.
- I.g.v. overlap telt de hoogste waarde. WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015. Tarieven zijn incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten.