Statenvoorstel

Provinciale Staten
28 april 2021

Agendapunt

Lelystad
16 maart 2021

Registratienummer
2755363

Afdeling/Bureau
SENB

Portefeuillehouder
[redacted]

Routing

Commissie Economie, Mobiliteit en Samenleving:
24 maart 2021

Onderwerp
Ontwerp-Programma van Eisen OV-concessie IJssel-Vecht

Gedeputeerde Staten stellen voor

1. Beslispunten
   1. Geen wensen en bedenkingen kenbaar te maken over het ontwerp-Programma van Eisen van de OV-concessie IJssel-Vecht

2. Doelstelling programmabegroting
   Hoofdstuk 6.1 Openbaar Vervoer: De nieuwe OV-concessie biedt voor reizigers en provincies betaalbaar en toekomstvast openbaar vervoer dat aansluit op de wensen en behoeften van de gebruikers.

3. Eerdere behandeling
   Op 23 mei 2018 hebben uw Staten ingestemd met de Nota van Uitgangspunten aanbesteding OV-concessies Flevoland, Gelderland en Overijssel. Bij de bespreking hiervan met uw Staten heeft u de toezegging gekregen dat u betrokken zou worden bij de aanbesteding IJssel-Vecht. Medio december 2020 bent u geïnformeerd over de start van de voorbereidingen voor de aanbesteding van de concessie IJssel-Vecht, als vervolg op de noodconcessie IJssel-Vecht. Ook bij deze nieuwe aanbesteding kunt u net als bij de vorige aanbesteding, uw wensen en bedenkingen uiten over het ontwerp-Programma van Eisen.

4. Bevoegdheden PS en doel behandeling
   De vaststelling van het definitieve Programma van Eisen is de bevoegdheid van het College van Gedeputeerde Staten. Doel van deze behandeling is om, overeenkomstig de gemaakte afspraken bij de vaststelling van de Nota van Uitgangspunten, aan u de gelegenheid te bieden om wensen en bedenkingen in te dienen, die worden betrokken bij de vaststelling van het definitieve Programma van Eisen.

5. Verdere behandeling PS
   - De reacties van alle geconsulteerde partijen worden verwerkt in een Reactienota, waarin beargumenteerd wordt aangegeven of en hoe deze reacties worden verwerkt in het definitieve Programma van Eisen.
   - De Reactienota, het Programma van Eisen en andere aanbestedingsdocumenten worden in juni 2021 aan uw college ter vaststelling aangeboden. Dit Programma van Eisen wordt u ter informatie toegezonden.
   - In juni 2021 zullen de aanbestedingsdocumenten, waaronder het definitieve Programma van Eisen, worden gepubliceerd zodat geïnteresseerde partijen een bieding kunnen doen.
   - Medio januari 2022 verleent Gedeputeerde Staten de concessie aan de winnende inschrijver.
   - Uw college zal u na de gunning informeren over de aanbestedingsresultaten.
   - Elke 3 jaar wordt de concessie geëvalueerd en dient de vervoerder zijn Ontwikkelplan voor de volgende drie jaar te ontvouwen. Bij deze reviews zullen Provinciale Staten worden betrokken.
   - Jaarlijks wordt u geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom het gebruik van het openbaar vervoer in de concessie IJssel-Vecht. Hierbij

Statenvoorstel

wordt inzicht verschaft in de reizigersaantallen en reizigersopbrengsten. Ook de klanttevredenheid wordt jaarlijks gemeten en aan u gemeld.

6. Korte toelichting op voorstel

Elke acht tot vijftien jaar worden de regionale concessies van het openbaar vervoer opnieuw aanbesteed. Dit is een bevoegdheid van Gedeputeerde Staten. De volgende aanbesteding (concessie IJssel-Vecht) start eind dit jaar en is een gezamenlijke aanbesteding van de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel. Omdat de noodconcessie IJssel-Vecht op 11 december 2022 eindigt, is een aanbesteding al weer na twee jaar aan de orde.

Het is de bedoeling dat de nieuwe concessie gefaseerd vanaf 11 december 2022 van start gaat. Ter voorbereiding daarop legt uw College het ontwerp-Programma van Eisen voor advies voor aan consumentenorganisaties en voor reactie aan marktpartijen, gemeenten en aangrenzende concessieverleners. Deze reactieronde is verplicht voor consumentenorganisaties en aangrenzende concessieverleners op grond van de Wet personenvervoer 2000. Daarnaast wordt aan Provinciale Staten, zoals tijdens de vaststelling van de Nota van Uitgangspunten afgesproken, de gelegenheid geboden om wensen en bedenkingen te plaatsen. Voor de reactietermijn voor dit ontwerp-Programma van Eisen geldt de wettelijk voorgeschreven periode van 6 weken, van 18 maart tot 29 april 2021.

De concessie IJssel-Vecht betreft het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te bieden in het concessiegebied IJssel-Vecht. Deze concessie is een samenvoeging van drie concessies: IJssel-Vecht (de noodconcessie), Lelystad en IJsselmond. De laatste twee schuiven in december 2023 in.

7. Beoogd effect

De nieuwe OV-concessie biedt voor reizigers en provincies betaalbaar en toekomstvast openbaar vervoer dat aansluit op de wensen en behoeften van de gebruikers.

8. Argumenten

Het ontwerp-Programma van Eisen is zorgvuldig voorbereid en opgesteld en Provinciale Staten behoeven daarom geen wensen en bedenkingen kenbaar te maken. De argumenten hiervoor:

1. *Het ontwerp-PvE sluit aan op de Nota van Uitganspunten*
   In de Nota van Uitgangspunten staan vier doelen voor de concessies:
   1. *De Concessies geven zo goed mogelijk invulling aan veranderende vervoerbehoeften en kwaliteitseisen van Reizigers in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel;*
   2. *De kern van de Concessies, zijnde een sterk en voor Reizigers en provincies betaalbaar Kernnet, verder versterken, om de toekomstvastheid van het Openbaar Vervoer te kunnen waarborgen;*
   3. *De Concessies bieden ruimte voor de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe vervoervormen/mobiliteitsdiensten, om in veranderende vervoerbehoeften te kunnen blijven voorzien;*
   4. *De Concessies maken het mogelijk landelijk overeengekomen afspraken over verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer (waar mogelijk versneld) te realiseren om een prettige leefomgeving in de provincies te realiseren.*

2. *De impact van de Corona-crisis is bij het opstellen van het ontwerp-PvE betrokken*
   Als gevolg van de Corona-crisis zijn de reizigersaantallen en -opbrengsten het afgelopen jaar flink gedaald. Dankzij steun van het Rijk bleef het mogelijk om voldoende openbaar vervoer te bieden voor de reizigers. Wat de blijvende impact is op het gebruik van het Openbaar Vervoer valt nog moeilijk te voorspellen. Vervoerders verwachten pas tegen 2025 weer om

Statenvoorstel

en nabij de reizigersaantallen uit 2019 te zitten. De snelheid en mate waarin de reizigers terugkeren verschilt per concessie afhankelijk van het type reiziger en de kenmerken van het gebied. In de aanloop naar deze aanbesteding is getoetst of de Nota van Uitgangspunten nog passend is gelet op de impact van de Corona-crisis. Er is specifiek gekeken naar de concessie-indeling, financiering van materieel en opbrengstonzekerheid. Wijziging van de concessie-indeling bleek niet nodig. Besluiten over een andere financiering van materieel en (laad)infrastructuur en een eventuele garantstelling in relatie tot de opbrengstonzekerheid passen binnen de kaders van de NvU Oost. De NvU biedt daarnaast voldoende ruimte voor flexibiliteit en maatwerk om in de aanbestedingsdocumenten de effecten van de Corona-crisis recht te doen. Het ontwerp-PvE geeft richting aan een concessie voor 13 jaar en biedt een basis die onafhankelijk van de Corona-crisis stabiel is.

3. *Het ontwerp-PvE is geactualiseerd*
Het ontwerp-Programma van Eisen is voor een groot deel gelijk aan het Programma van Eisen van de huidige concessie IJssel-Vecht. Ontwikkelingen sinds de vaststelling van het Programma van Eisen voor de noodconcessie IJssel-Vecht, maken aanpassing van dit Programma van Eisen op een aantal punten echter noodzakelijk. De belangrijkste wijzigingen zijn:
    1. Toevoegen van nieuwe landelijke eisen voor MaaS-vriendelijke concessies en de introductie van reizen met de bankpas/telefoon in plaats van OV-Chipkaart (het programma ‘anders betalen).
    2. Aanscherpen van eisen die gedurende de implementatie voor meerdere uitleg vatbaar bleken.
    3. Aanvullen met voortgaande ontwikkeling zoals bijvoorbeeld voor de introductie van het merk RRReis met de bijbehorende productformules, het digitale platform en de klantendatabase.
    4. Het geven van meer ontwikkelvrijheid op de A-lijnen (toestaan van een aantal afwijkende routevarianten) en juist het behouden van rust op de stadsdiensten van Apeldoorn, Deventer, Lelystad en Zwolle, hier moeten in het eerste concessiejaar de bestaande haltes worden aangedaan. Grote wijzigingen zullen pas vanaf de implementatieperiode besproken worden met alle stakeholders en na instemming van de concessieverleners worden ingevoerd.
    5. De eisen voor duurzaamheid zijn gewijzigdDe toekomstige concessiehouder moet minimaal 90% van de bussenvloot van de huidige concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht overnemen. De concessiehouder moet vanaf de start van de concessie voor de uitvoering van de concessie uitsluitend gebruik maken van aantoonbaar hernieuwbare energie dan wel van groene waterstof, die bij voorkeur regionaal is opgewekt. Het is de concessiehouder niet toegestaan om emissierechten, in het bijzonder zogenaamde Hernieuwbare Brandstof Eenheden (HBE’s), te verhandelen.
    6. De concessieduur is gewijzigd van 10 naar 13 jaar. Het is ongewenst dat een bussenvloot een tweede keer van eigenaar moet wisselen. Om die reden is de concessieduur aangepast op de technische en economische levensduur van de bussen namelijk 15 jaar (twee jaar noodconcessie + 13 jaar nieuwe concessie).

4. *Het ontwerp-PvE biedt ruimte voor de vervoerder*
De vervoerder krijgt in de nieuwe concessie de ruimte om het vervoeraanbod op het kernnet verder te versterken. Daar waar de vervoervraag gering is kan de vervoerder voorstellen doen om het lijngebonden OV te verschuiven van aanbodgericht (met een vaste dienstregeling) naar vraaggericht, meer flexibel openbaar vervoer. Hierover heeft en houdt Gedeputeerde Staten de regie.

5. *De eisen zorgen voor een ‘ademende’ concessie*
Tijdens de concessieperiode (2022-2035) is het mogelijk:

Statenvoorstel

1. voor aantrekkelijk openbaar vervoer te zorgen voor de reizigers dat aansluit op hun mobiliteitsbehoefte;
2. in te spelen op nieuwe ontwikkelingen in de samenleving op het gebied van openbaar vervoer, mobiliteit en duurzaamheid.
3. ruimte en uitdaging te bieden aan de concessiehouder door functioneel omschreven eisen en hem opbrengstverantwoordelijk te maken;
4. vanwege de relatief lange concessieperiode te werken met een driejaarlijks ontwikkelplan en een review uit te voeren op de prestaties en doelen van de concessie;
5. aan te blijven sluiten op de doelen van de concessieverleners.

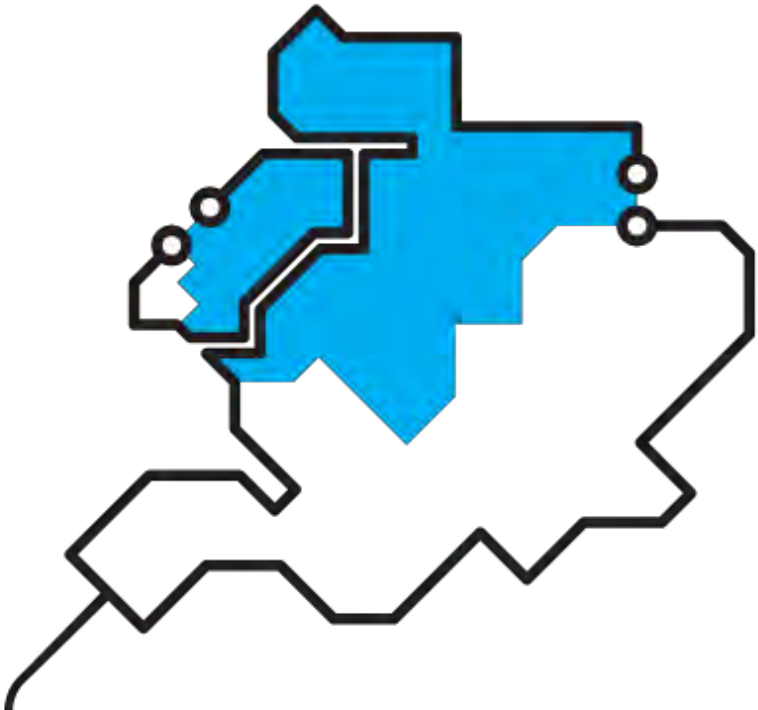
Het PvE maakt dit mogelijk door haalbare eisen ten aanzien van bijvoorbeeld rituitval en punctualiteit te stellen, zodat de vervoerder zich als goed werkgever kan opstellen. Daarbij gaat uw college niet op de stoel van de vervoerder zitten (functionele in plaats van operationele eisen). Dit vanuit de gedachte dat arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, zoals rij- en rusttijden, primair een zaak van werkgever en werknemers zijn.

9. Kanttekeningen
-

10. Bijlagen

Naam stuk:	eDocs nummer:	Bijgevoegd of periode ter inzage
20210316 - Ontwerp-PvE concessie IJssel-Vecht	2761761	Tot
Begrippenlijst concessie IJssel-Vecht - 16-3-2021	2761821	Tot
		Tot

Statenvoorstel



Ontwerp
Programma van Eisen

Concessie IJssel-Vecht

16 maart 2021

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1. Inleiding 5
1.1 Aanleiding 5
1.2 Hoofdopgaven voor het Openbaar Vervoer 5
1.3 Doelstellingen nieuwe concessies 6
1.4 Hoofdkenmerken in de Concessie IJssel-Vecht 7
1.5 Uitgangspunt van het ontwerp-PvE 8
2. Scope Concessie IJssel-Vecht 9
2.1 Afbakening Concessie IJssel-Vecht 9
2.2 Ontwikkelrol bij Concessiehouder 11
2.3 Tussentijdse review 14
3. Vervoerkundig aanbod 16
3.1 Opbouw OV-netwerk: indeling in A-, B- en C-lijnen 16
3.2 Minimumeisen bedieningstijden en frequenties 17
3.3 Ontwikkelruimte Concessiehouder 18
3.4 Vervoerkundige Strategie, Vervoerplan en Dienstregeling 19
3.5 Buurtbuslijnen 21
3.6 Scholierenlijnen 21
3.7 Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer 22
3.8 Aansluitingen 22
3.9 Dienstregeling 23
4. Infrastructuur 24
4.1 Weginfrastructuur 24
4.2 Haltes 25
4.3 Laadinfrastructuur 26
4.4 Overige infrastructurele voorzieningen 27
5. Uitvoering Dienstregeling 28
5.1 Vervoergarantie 28
5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer 28
5.3 Punctualiteit 29
6. Materieel 30
6.1 Algemeen 30
6.2 Technische eisen 31
6.3 Duurzaamheid 32
6.4 Toegankelijkheid 34
6.5 Uiterlijk Voertuigen en reclame 34
6.6 Comfort en netheid 36

Inhoudsopgave

6.7 Buurtbussen 36
6.8 Onderhoud Materieel 37
7. Reisinformatie 38
7.1 Beschikbaarheid reisinformatie 38
7.2 Inhoud reisinformatie 39
7.3 Reisinformatie op Haltes 39
7.4 Reisinformatie Voertuigen 40
7.5 Strategie reisinformatie 41
7.6 Controle reisinformatiemiddelen 42
8. Productdragers, Tarieven en distributie 43
8.1 Algemeen 43
8.2 Nieuwe Productdragers 43
8.3 Reisrechten en Tarieven 45
8.4 Distributienetwerk 47
9. Personeel 49
9.1 Concessiehouder als werkgever 49
9.2 Personeel en Reizigers 50
9.3 Social Return on Investment (SROI) 51
10. Merk, communicatie en marketing 53
10.1 Merk en huisstijl 53
10.2 Communicatie 55
10.3 Marketingstrategie en –plan 59
10.4 Promotie 62
11. Klantenservice, klachtenafhandeling en Reizigersinspraak 63
11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling 63
11.2 Reizigersinspraak 64
12. Sociale Veiligheid 65
12.1 Algemeen 65
12.2 Samenwerking 65
12.3 Strategie en organisatie Sociale Veiligheid 66
12.4 Incidentenregistratie 66
12.5 Personeel betreffende Sociale Veiligheid 66
12.6 Cameratoezicht 67
12.7 Calamiteiten en terrorismebestrijding 67
13. Data en monitoring 69
13.1 Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens 69
13.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens 74
13.3 Relatie Concessiehouder en Concessieverlener 75

Inhoudsopgave

Bijlage 1: Uitlopers Concessie IJssel-Vecht 79
Bijlage 2: Te gedogen Lijnen uit aangrenzende concessies 81
Bijlage 3: Plancyclus 83
Bijlage 4: Stads- en streeklijnen die (tijdelijk) deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht 84
Bijlage 5: Buurtbuslijnen die deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht ... 88
Bijlage 6: Scholierenlijnen die deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht. 90
Bijlage 7: Verdeling taken en verantwoordelijkheden rond realisatie Laadinfrastructuur t.b.v. Zero-Emissievoertuigen 92
Bijlage 8: Social Return on Investment 95
Bijlage 9: Procedure Vervoerplan 99
Bijlage 10: OV-knooppunten binnen de Concessie IJssel-Vecht 101
Bijlage 11: Overzicht CCV Automaten 102
Bijlage 12: Ontwikkelvrijheid op A-lijnen 106
Bijlage 13: Bestaande overlegstructuren 107
Bijlage 14: Platform *RRReis* 108

1. Inleiding

1.1 AANLEIDING

In 2018 hebben de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel besloten het Openbaar Vervoer[1] per Bus en deels per trein gezamenlijk aan te besteden. Vervolgens hebben Gedeputeerde Staten van Flevoland, Gelderland en Overijssel (verder: de Concessieverleners) in september 2019 de concessie IJssel-Vecht aan Keolis verleend. Kader voor deze concessie was de in 2018 door Provinciale Staten van de drie provincies vastgestelde Nota van Uitgangspunten Concessies IJssel-Vecht, Rijn-Waal en Berkel-Dinkel (kortweg: NvU Oost)[2]. De NvU Oost is opgesteld vanuit de ambitie om het totale vervoersnetwerk in de drie provincies beter op de vervoerbehoeften en kwaliteitseisen van Reizigers te laten aansluiten.

Op 4 augustus 2020 hebben de Concessieverleners moeten besluiten om de concessie IJssel-Vecht weer in te trekken. Dit vanwege geconstateerde onregelmatigheden in de inschrijving van Keolis voor de aanbesteding van de concessie IJssel-Vecht. Om de continuïteit van het Openbaar Vervoer op de Veluwe en in Midden-Overijssel vanaf 13 december 2020 te kunnen waarborgen, hebben Gedeputeerde Staten van Gelderland en Overijssel vervolgens op 22 september 2020 een noodconcessie voor een periode van twee jaar aan Keolis verleend. De noodconcessie IJssel-Vecht eindigt in december 2022. De Concessieverleners hebben besloten om voor de daaropvolgende periode de Concessie IJssel-Vecht in ongewijzigde vorm opnieuw aan te besteden[3].

Dit document, het ontwerp-Programma van Eisen (ontwerp-PvE), bevat in concept de eisen die de Concessieverleners aan de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht stellen. De Concessie IJssel-Vecht beschrijft primair de relaties tussen Reizigers, Concessiehouder en Concessieverleners. Een goede uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht is echter niet alleen belangrijk voor Reizigers en de Concessieverleners, maar ook voor gemeenten, concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.

1.2 HOOFDOPGAVEN VOOR HET OPENBAAR VERVOER

Sinds de vaststelling van de NvU Oost zijn de marktomstandigheden gewijzigd door het uitbreken van de coronapandemie en de als gevolg daarvan sterk afgenomen reizigersaantallen en -opbrengsten. Ten tijde van het opstellen van dit ontwerp-PvE is de coronapandemie nog alom aanwezig en zijn de gevolgen op korte, middellange en lange termijn onduidelijk. Dit PvE gaat niet in op de verschillende scenario's over de snelheid en mate van herstel van reizigersaantallen en -opbrengsten en/of mogelijk blijvende veranderingen in het mobiliteitsgedrag. Deze scenario's en hun implicaties worden (of zijn) door de OV-sector uitgewerkt in het kader van het landelijke transitieprogramma openbaar vervoer. De uitgangspunten uit het transitieprogramma zullen te zijner tijd verwerkt worden in de definitieve aanbestedingsdocumenten.

Kijkend naar de langere termijn verwachten de Concessieverleners dat de hoofdopgaven waarvoor het Openbaar Vervoer staat onverminderd van kracht blijven. Deze hoofdopgaven

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

[2] Nota van Uitgangspunten Concessies IJssel-Vecht, Rijn-Waal en Berkel Dinkel, vastgesteld door de Provinciale Staten van Flevoland, Gelderland en Overijssel op 23 en 30 mei 2018.

[3] Brief d.d. 9 december 2020 van Gedeputeerde Staten aan Provinciale Staten met als onderwerp "Start heraanbesteding OV-concessie IJssel-Vecht".

komen voort uit de visies van de drie provincies[4], de Ontwikkelagenda Toekomstbeeld OV 2040[5], het rapport Kracht van Oost[6] over de positie van de provincies Gelderland en Overijssel en de Omgevingsvisie Flevoland[7], onderdeel Regionale kracht van de provincie Flevoland. Concreet gaat het om de volgende hoofdopgaven:

Bereikbaarheid verbeteren
Het Openbaar Vervoer integreren in de reisketens van Reizigers, waarbij de nadruk verschuift van aanbodgericht Openbaar Vervoer naar flexibele, vraaggerichte (openbaar) vervoersvormen met goede aansluitingen voor een betaalbare deur-tot-deur reis. Binnen het totale vervoersnetwerk in de provincies is voor het Openbaar Vervoer vooral een rol weggelegd op drukke verbindingen. Op plaatsen en momenten waar de vervoervraag laag is, zijn er kansen voor Andere Mobiliteitsdiensten of meer flexibel Openbaar Vervoer.

Kansen in de regio's benutten
Economische kerngebieden, zoals die volgen uit het rapport Kracht van Oost, verbinden met snelle, frequente Lijnen (Hoogwaardig Openbaar Vervoer) en regionale centra en middelgrote steden ontsluiten om de regionale economie te versterken. Met het oog op de bereikbaarheid van deze gebieden, centra en steden is versterking van de positie van het Openbaar Vervoer noodzakelijk.

Duurzaamheid verhogen
Landelijk is afgesproken dat het Openbaar Vervoer per Bus vanaf 2030 volledig emissievrij bij de uitlaat is en dat dit voor nieuwe Bussen die in een concessie instromen al vanaf 2025 geldt[8]. Met het besluit van de Concessieverleners om de noodconcessie IJssel-Vecht grotendeels met Zero-Emissiebussen uit te laten voeren en een daaraan gekoppelde overnameregeling voor minimaal 90% van deze Zero-Emissiebussen, is reeds een grote stap gezet naar emissievrij Openbaar Vervoer.

1.3 DOELSTELLINGEN NIEUWE CONCESSIES

Gegeven de hoofdopgaven hebben de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel in de NvU Oost de volgende doelstellingen voor de nieuwe gebiedsconcessies geformuleerd:

1. De concessies geven zo goed mogelijk invulling aan veranderende vervoerbehoeften en kwaliteitseisen van Reizigers in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel;
2. De kern van de concessies, zijnde een sterk en voor Reizigers en provincies betaalbaar Hoofdnetwerk, verder versterken om de toekomstvastheid van het Openbaar Vervoer te kunnen waarborgen;
3. De concessies bieden ruimte voor de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe vervoervormen/mobiliteitsdiensten, om in veranderende vervoerbehoeften te kunnen blijven voorzien;
4. De concessies maken het mogelijk landelijk overeengekomen afspraken over verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer (waar mogelijk) versneld te realiseren om de leefomgeving in de provincies verder te verbeteren.

[4] Mobiliteitsvisie Flevoland 2030, 2016, Flevoland en Regionaal OV Toekomstbeeld 2040 Noord-Holland en Flevoland, 2019, Flevoland; Visie voor een bereikbaar Gelderland, 2020, Gelderland; Koersdocument OV, 2016, Overijssel.

[5] Door de OV-sector opgesteld onder leiding van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en in nauwe samenwerking met de decentrale overheden.

[6] De Kracht van Oost-Nederland, een economische geografische analyse, januari 2017.

[7] Omgevingsvisie FlevolandStraks, Samen maken we Flevoland, 8 november 2017.
[8] Deze opgave volgt uit het Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer.

1.4 HOOFDKENMERKEN IN DE CONCESSIE IJSSEL-VECHT

Bij iedere aanbesteding van een concessie moeten veel keuzes gemaakt worden als het gaat om de eisen waaraan de vervoerder moet voldoen. Deze keuzes bepalen de kenmerken van een concessie. Veel van deze keuzes zijn vergelijkbaar met de keuzes die bij eerdere aanbestedingen worden gemaakt. Hieronder volgen een aantal kenmerkende keuzes voor de Concessie IJssel-Vecht.

Samenvoeging concessies
Om beter aan te kunnen sluiten op de vervoerbehoeften van Reizigers is gekozen om de noodconcessie IJssel-Vecht (exclusief Veluwe-Zuid en Deventer e.o.) en de concessies Lelystad en IJsselmond samen te voegen tot de Concessie IJssel-Vecht[9]. Net als bij de lopende concessies gaat het bij de Concessie IJssel-Vecht om een zogeheten gebiedsconcessie[10]. Hiervoor is gekozen omdat stads- en streeklijnen zo makkelijker zijn te integreren, veranderingen in het lijnennet eenvoudiger zijn door te voeren en de Concessiehouder beter invulling kan geven aan zijn ontwikkelrol.

Samenwerking Flevoland, Gelderland en Overijssel
De provincies kiezen opnieuw voor een gezamenlijke aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht. Belangrijkste reden hiervoor is dat de provincies het belang van Reizigers voorop willen stellen door de vervoerbehoeften van Reizigers en niet de provinciegrenzen als vertrekpunt te nemen voor de concessie-indeling. Ook hebben de provincies vergelijkbare OV-visies en werken ze al jarenlang samen[11].

Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij niet alleen intensief met de drie Concessieverleners samenwerkt, maar ook met gemeenten, ROCOV's, concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessiegebieden en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten. Zo zijn in dit ontwerp-PvE landelijk overeengekomen eisen opgenomen om te komen tot 'MaaS-waardige' concessies. Doel is ervoor te zorgen dat het Openbaar Vervoer samen met Andere Mobiliteitsdiensten via meerdere platforms te boeken en te betalen is en zo voor meer mensen een aantrekkelijk alternatief is.

Opbrengstverantwoordelijkheid Concessiehouder
Binnen de Concessie IJssel-Vecht is de Concessiehouder opbrengstverantwoordelijk. Deze verantwoordelijkheid past ook bij hun positie als commerciële marktpartij. Deze keuze vereist wel dat de Concessiehouder voldoende ontwikkelruimte krijgt, zodat hij zijn expertise kan aanwenden om het Openbaar Vervoer optimaal te laten aansluiten op de vervoerbehoeften en kwaliteitseisen van Reizigers.

Een belangrijke overweging bij deze keuze is dat de opbrengsten voor een groot deel bestaan uit de vergoeding voor het Studenten-OV-product. Hierover maakt de Concessiehouder samen met andere vervoerders die in Nederland Openbaar Vervoer uitvoeren, afspraken met het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (MinOCW); de Concessieverleners hebben hier geen invloed op.

Daarnaast hebben vervoerders in het kader van een landelijke marktverkenning naar de gevolgen van de coronapandemie voor lopende en nieuw aan te besteden concessies aangegeven de opbrengstverantwoordelijkheid binnen de concessies te willen behouden. Zij hebben daarbij wel aangegeven dat de huidige onzekerheid over de mate en het tempo van

[9] Herijking van de NvU Oost in het voorjaar van 2021 kan mogelijk leiden tot kleine wijzigingen in de samenstelling van het Concessiegebied IJssel-Vecht of de fasering.

[10] De provincies benoemen een gebied waarin de Concessiehouder het Openbaar Vervoer uitvoert. Dit in tegenstelling tot een *netwerkconcessie*, waarbij de provincies precies vastleggen welke Lijnen de Concessiehouder moet aanbieden. Overigens worden de inliggende spoorlijnen apart aanbesteed.

[11] Op het gebied van concessieverlening werken Flevoland en Overijssel al samen. Het regionale samenwerkingsverband OV Oost verzorgt al jaren het concessiebeheer voor de provincies Flevoland (met uitzondering van de concessie Almere), Gelderland en Overijssel.

herstel van de reizigersaantallen en -opbrengsten van invloed is op hun bereidheid om op aanbestedingen van concessies in te schrijven.

Flexibiliteit en tussentijdse bijstelling
De Concessie IJssel-Vecht betreft alle vormen van Openbaar Vervoer per Bus en Auto die onder de wettelijke definitie van Openbaar Vervoer vallen. Voor andere vervoersvormen geldt dat de Concessieverleners aan marktpartijen en niet-commerciële organisaties ruimte bieden voor het ontwikkelen en aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten in aanvulling op of ter vervanging van vormen van Openbaar Vervoer (= flexibiliteit). Tegelijkertijd willen de Concessieverleners Reizigers en de Concessiehouder zekerheid bieden over de omvang van het Openbaar Vervoer. Ten slotte is het gelet op de hiervoor benoemde onzekerheid de mate en het tempo van herstel van de reizigersaantallen en -opbrengsten na afloop van de coronapandemie belangrijk dat de Concessie IJssel-Vecht de Concessiehouder de ruimte biedt om zijn aanbod snel op wijzigingen in de vervoerbehoeften aan te passen.

Een goede balans tussen flexibiliteit en zekerheid is belangrijk. De Concessie IJssel-Vecht biedt daarom begrensde ruimte voor tussentijdse bijstelling en ontwikkeling[12]. De Concessiehouder kan in zijn Ontwikkelplannen (zie paragraaf 2.2) en Vervoerplan (zie paragraaf 3.4) voorstellen doen voor de ontwikkeling van busverbindingen (zie paragraaf 3.3). Zo blijft het vervoeraanbod afgestemd op de vervoerbehoeften van Reizigers. Ook tijdens de coronapandemie werd duidelijk dat flexibiliteit van groot belang is. Als de transitieprogramma's een grotere mate van flexibiliteit beogen dan zal dit betrokken worden bij het opstellen van de definitieve aanbestedingsdocumenten.

Openbaar Vervoer onder de merknaam *RRReis* met een eigen communicatieplatform
De Concessieverleners kiezen ervoor om het Openbaar Vervoer in de drie provincies onder de merknaam *RRReis* en de daarbij behorende huisstijl in de markt te zetten. Eén merknaam voor al het Openbaar Vervoer draagt bij aan de herkenbaarheid voor Reizigers. Omdat de Concessieverleners eigenaar van het merk *RRReis* zijn, wordt voorkomen dat Reizigers bij een wisseling van Concessiehouder aan een andere merknaam moeten wennen. Onder de merknaam en huisstijl is ruimte voor productformules waarmee de Concessiehouder zich kan onderscheiden. Aan het merk *RRReis* is een platform gekoppeld waar de Reizigers via een variëteit aan communicatiekanalen actuele en desgewenst persoonlijke informatie ontvangt.

1.5 UITGANGSPUNT VAN HET ONTWERP-PVE

Uitgangspunt voor het ontwerp-PvE is een 'ademende' concessie die de Concessiehouder stimuleert om steeds zo goed mogelijk in de vervoerbehoeften van Reizigers te voorzien. Door eisen zoveel als mogelijk functioneel te omschrijven krijgt de Concessiehouder de ruimte om ten minste de (vervoer)kwaliteit die de Concessieverleners beogen te leveren en waar mogelijk te verbeteren. De Concessieverleners dagen de Concessiehouder uit het Openbaar Vervoer te versterken en voor Reizigers aantrekkelijk te houden. In de hiernavolgende hoofdstukken worden de gestelde eisen per onderdeel van het ontwerp-PvE toegelicht.

[12] Op dit moment vindt in het kader van de landelijke transitieagenda openbaar vervoer een verkenning plaats naar de mogelijkheden om de flexibiliteit/wendbaarheid van concessies te vergroten. Het resultaat hiervan krijgt eventueel een plek in de definitieve aanbestedingsdocumenten.

2. Scope Concessie IJssel-Vecht

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

Zoals in het vorige hoofdstuk aangegeven komt de ontwikkelrol bij de Concessiehouder te liggen. In paragraaf 2.2 is aangegeven wat de Concessieverleners in het kader van de ontwikkelrol van de Concessiehouder verwachten. Een belangrijk element hierbij zijn de plannen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving opneemt en de plannen die hij tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht indient.

2.1 AFBAKENING CONCESSIE IJSSEL-VECHT

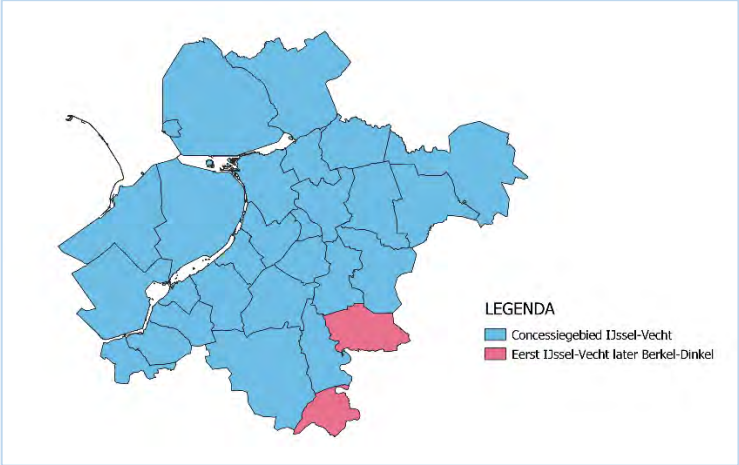
Begin- en einddatum

Begin- en einddatum Concessie IJssel-Vecht	
2.1.1	De Concessie IJssel-Vecht start op 11 december 2022.
2.1.2	De Concessie IJssel-Vecht eindigt in december 2035 op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het hoofdrailnet (= trein) dan wel op een nader door de Concessieverleners te bepalen zondag in december 2035.

Concessiegebied IJssel-Vecht
De Concessie IJssel-Vecht betreft een samenvoeging van (delen van) drie lopende concessies, te weten de noodconcessie IJssel-Vecht (deels) en de concessies Lelystad en IJsselmond. Daarbij zal er sprake zijn van een overgangsperiode waarin delen aan het Concessiegebied IJssel-Vecht worden toegevoegd dan wel overgaan naar het concessiegebied Berkel-Dinkel. Onderstaande tabel geeft de verschillende overgangsmomenten tijdens deze periode weer. Figuur 2.1 toont het Concessiegebied IJssel-Vecht zoals dat uiteindelijk resulteert.

Overgangsperiode Concessie IJssel-Vecht	
11-12-2022	Toevoegen noodconcessie IJssel-Vecht (gemeenten Dalfsen, Deventer, Hardenberg, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Staphorst en Zwolle, Apeldoorn, Brummen, Elburg, Epe, Ermelo, Harderwijk, Hattem, Heerde, Nijkerk, Nunspeet, Oldebroek, Putten, Voorst en de wijk Zutphen-De Hoven)
10-12-2023	Toevoegen concessie Lelystad (gemeente Lelystad)
10-12-2023	Toevoegen concessie IJsselmond (gemeenten Dronten, Kampen, Noordoostpolder, Urk, Zeewolde en Zwartewaterland en het deel van de gemeente Steenwijkerland ten westen van de A32)
10-12-2023	Overgang Concessiedeel Deventer e.o. naar concessie Berkel-Dinkel (gemeenten Brummen, Deventer en de wijk Zutphen-De Hoven) *Als gevolg van de herijking NvU Oost kan dit mogelijk nog wijzigen.*

Vanaf 10 december 2023 tot december 2035 omvat het Concessiegebied IJssel-Vecht derhalve het grondgebied van de gemeenten Apeldoorn, Dalfsen, Dronten, Elburg, Epe, Ermelo, Hardenberg, Harderwijk, Hattem, Heerde, Kampen, Lelystad, Nijkerk, Noordoostpolder, Nunspeet, Oldebroek, Olst-Wijhe, Ommen, Putten, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland (het deel ten westen van de A32), Urk, Voorst, Zeewolde (met uitzondering van de wijk Oosterwold), Zwartewaterland en Zwolle.



Figuur 2.1 Concessiegebied IJssel-Vecht zoals dat uiteindelijk resulteert (blauw).

Uitlopers Concessiegebied IJssel-Vecht	
2.1.3	Naast het recht om Openbaar Vervoer per Bus en Auto binnen het Concessiegebied IJssel-Vecht te verrichten, omvat de Concessie IJssel-Vecht tevens het recht om de in bijlage 1 genoemde Lijnen aan te bieden (= de Uitlopers).

Gedoogplicht	
2.1.4	De Concessiehouder gedoogt de volgende vormen van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied IJssel-Vecht, ook in geval van een wijziging van bedieningstijden en/of frequenties:
a.	Openbaar Vervoer per trein, personenvervoer over water alsmede tijdelijk Openbaar Vervoer ter vervanging van het in dit lid genoemde Openbaar Vervoer;
b.	Openbaar Vervoer per Bus en Auto vanuit aangrenzende en inliggende concessiegebieden, zoals genoemd in bijlage 2, en nog te ontwikkelen Openbaar Vervoer waarover de Concessieverleners met de aangrenzende concessieverleners overeenstemming hebben bereikt of op enig moment zullen bereiken;
c.	experimenten met Openbaar Vervoer, bijvoorbeeld uitgevoerd met Zelfrijdende voertuigen;
d.	Openbaar Vervoer per Bus, waaronder langeafstandsbusvervoer, waarvoor door de Concessieverleners een ontheffing krachtens artikel 29 van de Wet personenvervoer 2000 is of wordt verleend.

Andere Mobiliteitsdiensten	
2.1.5	De Concessie IJssel-Vecht omvat niet het ontwikkelen en aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten.
2.1.6	De Concessieverleners kunnen op enig moment besluiten om delen van het door de Concessiehouder te verrichten Openbaar Vervoer (de C-lijnen, zie paragraaf 3.3) te vervangen door Andere Mobiliteitsdiensten, in welk geval deze Lijnen niet langer als Openbaar Vervoer worden aangemerkt en daarom niet langer deel uit maken van de Concessie IJssel-Vecht. De Concessiehouder dient hieraan zijn medewerking te verlenen.
2.1.7	De Concessiehouder werkt nauw samen met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten als aanvulling op of ter vervanging van Openbaar Vervoer per Bus en Auto. Deze samenwerking omvat onder meer de onderlinge afstemming van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto en Andere Mobiliteitsdiensten (zie artikel 3.4.1e), het uitwisselen van informatie (zie artikel 7.3.3) en het beschikbaar stellen van deze informatie aan Reizigers (zie artikelen 7.2.1g en 7.4.7).

2.2 ONTWIKKELROL BIJ CONCESSIEHOUDER

In het definitieve Programma van Eisen en kunnen de eisen over de invulling van de ontwikkelrol nog wijzigen.

Ontwikkelrol	
2.2.1	De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking en het Beschrijvend document inclusief bijlagen (waaronder het Programma van Eisen en de Financiële Bepalingen) verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto behorend tot de Concessie IJssel-Vecht.
2.2.2	Vanuit zijn ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten en betrekt hij deze bij de (door)ontwikkeling van de Concessie IJssel-Vecht teneinde het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Stakeholders.
2.2.3	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht intensief samen met de Concessieverleners, gemeenten (waaronder in geval van Uitlopers ook de betrokken gemeenten in aangrenzende concessiegebieden), ROCOV's, concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.
2.2.4	De Concessiehouder houdt bij de organisatie en uitvoering van zijn ontwikkelrol rekening met het gegeven dat het Concessiegebied IJssel-Vecht in drie provincies ligt alsmede met het grote aantal gemeenten en andere Stakeholders.
2.2.5	Met de centrumgemeenten Apeldoorn, Lelystad en Zwolle stemt de Concessiehouder in ieder geval jaarlijks op ambtelijk en bestuurlijk niveau het Vervoerplan voor het komende Dienstregelingjaar af.
2.2.6	De Concessiehouder geeft aan op welke wijze hij de ontwikkelrol in samenwerking en afstemming met de Concessieverleners, gemeenten en andere Stakeholders invult, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau.
2.2.7	De Concessiehouder verstrekt aan de Consumentenorganisaties verenigd in de ROCOV's Flevoland, Gelderland en Overijssel tijdig, dat wil zeggen

	rekening houdend met de aanlevertermijnen zoals die door de ROCOV's zijn bepaald, en regelmatig informatie over de Concessie IJssel-Vecht zodat zij hun adviesrol adequaat kunnen uitvoeren. De Concessiehouder maakt met de ROCOV's afspraken over de onderwerpen waarover hij de ROCOV's om advies vraagt en de procedures die hij daarbij volgt. De Concessiehouder vraagt aan de ROCOV's in ieder geval advies over de volgende plannen en voorstellen: • Vervoerplan (bijlage 9: procedure Vervoerplan); • Tarievenplan (artikel 8.3.17); • Plannen die te maken hebben met de strategie en doorontwikkeling van de Concessie IJssel-Vecht; • Voorstellen voor nieuwe productformules (artikel 6.5.4 en 10.1.4); • Voorstellen voor het toevoegen en verwijderen van distributiekanalen (artikel 8.4.11); • Voorstellen voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en –middelen (artikel 10.2.7). De Concessiehouder geeft in de plannen en voorstellen die hij ter vaststelling of toetsing aan de Concessieverleners voorlegt, aan hoe hij het advies van de ROCOV's heeft verwerkt.

Plancyclus	
2.2.8	De Concessiehouder vult zijn ontwikkelrol in conform de plannen zoals genoemd in artikel 2.2.10 en in overeenstemming met zijn beschrijving van de invulling van de 'Ontwikkelrol'.
2.2.9	De Concessiehouder richt een continu ontwikkelproces in gebaseerd op de PDCA-cyclus en gericht op: • Operational excellence; • Customer excellence; en • duurzame inzet van zijn medewerkers, in het kader waarvan de Concessiehouder: • iedere drie jaar een Ontwikkelplan; en • als nadere uitwerking van een jaarschijf uit het Ontwikkelplan jaarlijks de plannen genoemd in artikel 2.2.12 opstelt.
2.2.10	De Concessiehouder beschrijft in zijn Ontwikkelplan:
a.	De uitvoering en effecten van de plannen die onderdeel zijn van het in uitvoering zijnde Ontwikkelplan inclusief onderliggende plannen en de wijze waarop hij deze ervaringen meeneemt bij de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de volgende periode van drie jaar;
b.	De kansen die hij ziet om met de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto bij te dragen aan verdere realisatie van de doelstellingen die de Concessieverleners met de Concessie IJssel-Vecht nastreven. Deze kansen kunnen onder meer liggen op het vlak van marketing, waaronder Tarieven, Reisproducten, Productdragers en distributienetwerk, vervoerkundig aanbod, communicatie met Reizigers, duurzaamheid, waaronder circulariteit;
c.	De effecten die hij met de uitvoering van het Ontwikkelplan verwacht te bereiken en hoe deze effecten zich verhouden tot de doelen die de Concessieverleners met de Concessie IJssel-Vecht nastreven;

d.	Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met en het betrekken van vrijwilligers, zoals OV-ambassadeurs, leden van buurtbusverenigingen en niet-commerciële aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het op peil houden van de deskundigheid van deze vrijwilligers en de wijze waarop hij indien nodig nieuwe vrijwilligers werft;
e.	Hoe hij de belangen van Reizigers, de Concessieverleners en Stakeholders combineert met zijn eigen doelstellingen in de volgende periode van drie jaar;
f.	Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de organisatie van zijn ontwikkelrol, rekening houdend met de aard en omvang van het Concessiegebied IJssel-Vecht en de diversiteit aan Stakeholders;
g.	De samenhang tussen de bovengenoemde onderdelen a tot en met f;
h.	Eventuele nieuwe onderwerpen die zich tijdens de eerste periode van de Concessie IJssel-Vecht aandienen en die naar het oordeel van de Concessiehouder dan wel de Concessieverleners een plek moeten krijgen in het Ontwikkelplan.
2.2.11	In het Ontwikkelplan voor het laatste jaar van de Concessie IJssel-Vecht gaat de Concessiehouder ook in op de doorontwikkeling van de Concessie IJssel-Vecht na afloop van de Concessie IJssel-Vecht, bijvoorbeeld als het gaat om de inzet van communicatiekanalen, de continuïteit van dienstverlening aan Reizigers en een zorgvuldige overdracht naar de opvolgende concessiehouder. De Concessiehouder stemt de inhoud van dit Ontwikkelplan af met de opvolgende concessiehouder.
2.2.12	Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan de volgende plannen op: • Vervoerplan (zie artikel 3.4.3 en bijlage 9); • Tarievenplan (zie paragraaf 8.3); • Jaarplan Sociale Veiligheid (zie hoofdstuk 12); • Concessiejaarplan (zie artikel 2.2.14).
2.2.13	De Concessiehouder biedt de plannen genoemd in 2.2.12 uiterlijk op het in bijlage 3 (plancyclus) genoemde moment ter vaststelling of ter toetsing aan de Concessieverleners aan. Dit geldt ook voor de plannen voor het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht die deel uitmaken van de Inschrijving.
2.2.14	De Concessiehouder biedt jaarlijks vóór 1 oktober, voor het eerst voor 1 oktober 2022, het Concessiejaarplan voor het volgende jaar ter toetsing aan de Concessieverleners aan. De Concessiehouder gaat in het Concessiejaarplan in ieder geval in op:
a.	De bereikte resultaten in het lopende en voorgaande jaren met in ieder geval aandacht voor de ontwikkeling in het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers), de klanttevredenheid onder Reizigers (zie artikel 13.3.6d), de Reizigersopbrengsten, en de uitvoeringskwaliteit in termen van Punctualiteit, Rituitval en uitval van met Zero-Emissievoertuigen geplande Ritten, klachten en incidenten;
b.	De doelen voor het komende jaar in relatie tot onder meer zijn Marketingstrategie;
c.	De voortgang in de uitvoering van het Ontwikkelplan inclusief onderliggende plannen en de onderdelen die hij het komende kalenderjaar gaat realiseren. Hij sluit hierbij aan op de planning het in uitvoering zijnde Ontwikkelplan;

d.	Hoe hij het komende jaar de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling verder gaat verbeteren (waarbij aandacht voor de bijsturing bij Evenementen en wegwerkzaamheden);
e.	Voor welke marketingactiviteiten hij zijn marketingbudget (zijnde ten minste het bedrag dat is opgenomen in het Marketingplan en de financieel economische onderbouwing behorende bij zijn Inschrijving) het komende jaar gaat inzetten;
f.	De voortgang op Social Return on Investment (SROI) (zie paragraaf 9.3) en geplande activiteiten op het gebied van circulariteit (zie artikel 6.3.8 t/m 6.3.11);
g.	De samenhang tussen het Concessiejaarplan en het Vervoerplan, Tarievenplan en Jaarplan Sociale Veiligheid.

2.3 TUSSENTIJDSE REVIEW

Midterm review	
2.3.1	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan Tussentijdse Reviews (elke drie jaar), waarbij de Concessieverleners nagaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverleners nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt.
2.3.2	In het kader van de Tussentijdse Review beoordelen de Concessieverleners in ieder geval de volgende zaken:
a.	De ontwikkeling in de klanttevredenheid (OV-klantenbarometer), op kwartaalbasis het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers) en de Reizigersopbrengsten per Lijn, per provincie en per productformule;
b.	Het Ontwikkelplan als genoemd in artikel 2.2.10;
c.	De uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen voor aspecten die zijn opgenomen in de boeteregeling: • Punctualiteit (zie paragraaf 5.3); • Rituitval (zie paragraaf 5.2); • reisinformatie (zie hoofdstuk 7); en • informatieverstrekking (zie hoofdstuk 13).
d.	De wijze van doorontwikkeling van de Concessie IJssel-Vecht door de Concessiehouder en de samenwerking met Stakeholders, in het bijzonder met concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessies, aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, de ROCOV's en gemeenten;
e.	De realisatie door de Concessiehouder van de in zijn Inschrijving en tijdens de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht in Ontwikkelplannen en onderliggende plannen aangeboden producten en diensten;
f.	De kwartaalrapportages en jaarlijks op te leveren plannen als het Concessiejaarplan, het Vervoerplan, het Tarievenplan en het Jaarplan Sociale Veiligheid;
g.	De invloed van externe ontwikkelingen op de realisatie van de KPI's (zoals genoemd in artikel 13.3.6) en eventuele suggesties voor bijstelling van de KPI's;
h.	De effectiviteit van de Boeteregeling;
2.3.3	Op basis van de uitkomsten van de Tussentijdse Reviews kunnen de Concessieverleners besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen en

	bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande afspraken (alsnog) af te dwingen (conform het Protocol Sturing).

3. Vervoerkundig aanbod

Een belangrijk uitgangspunt voor de eisen aan het toekomstige OV-netwerk is de keuze om de bestaande Lijnen in drie categorieën in te delen[13]. Reden voor deze driedeling is de flexibiliteit die de Concessieverleners zoeken om tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht het OV-netwerk aan te kunnen passen aan gewijzigde vervoerbehoeften, terwijl zij tegelijkertijd zekerheden aan Reizigers, de Concessiehouder, gemeenten en andere Stakeholders willen bieden wat betreft de opzet en omvang van het toekomstige OV-netwerk. Door drie categorieën Lijnen te onderscheiden waaraan verschillende eisen worden gesteld, worden beide doelstellingen bereikt. Op straat merken Reizigers overigens niets van deze driedeling. Zij reizen met Bus (of Auto), waarbij de ene Bus iets langer of vaker rijdt dan een andere, net als nu al het geval is. Wel kan de Concessiehouder onderscheid binnen het OV-netwerk aanbrengen door onder *RRReis* meerdere productformules te voeren met ieder hun eigen kenmerken.

De flexibiliteit moet ruimte bieden voor vernieuwingen in het aanbod aan vervoervormen/ mobiliteitsdiensten die (nog meer) vanuit de vervoerbehoeften van Reizigers zijn opgezet (van aanbod- naar vraaggericht). Mede hierdoor kunnen de best passende vervoervormen/ mobiliteitsdiensten er anders uitzien dan Reizigers gewend zijn.

De Concessieverleners verwachten in dat kader van de Concessiehouder dat hij een OV-netwerk aanbiedt dat zo goed mogelijk aansluit bij de vervoerbehoeften van Reizigers: vaste Lijnen met op de vervoerbehoeften afgestemde frequenties op verbindingen/momenten waar veel vraag is, en passend, flexibel, vraaggericht Openbaar Vervoer op verbindingen/momenten waar minder vraag is. Belangrijk hierbij is een goede afstemming van het OV-netwerk met Andere Mobiliteitsdiensten.

Dit hoofdstuk bevat de minimumeisen waaraan het OV-netwerk en de Dienstregeling in ieder geval moeten voldoen. Op basis van deze eisen stelt de Concessiehouder een concreet OV-netwerk en Dienstregeling op waarmee zoveel mogelijk inwoners en bezoekers van het Concessiegebied IJssel-Vecht snel en gemakkelijk naar hun bestemming kunnen reizen.

3.1 OPBOUW OV-NETWERK: INDELING IN A-, B- EN C-LIJNEN

De Concessieverleners hebben de huidige Lijnen die (tijdelijk) tot de Concessie IJssel-Vecht gaan behoren in drie categorieën ingedeeld, te weten:

- A-lijnen: Sterke busverbindingen die samen met de treindiensten in de drie provincies (Hoofdrailnet en regionale treindiensten) en de sterke busverbindingen in de andere concessiegebieden een hoofdnetwerk binnen de drie provincies (gaan) vormen dat de belangrijkste economische kerngebieden met elkaar verbindt. De A-lijnen blijven in principe tijdens de gehele looptijd van de Concessie IJssel-Vecht onderdeel van het OV-netwerk.
- B-lijnen: Busverbindingen waarmee op dit moment zoveel mensen reizen dat de Concessieverleners verwachten dat deze busverbindingen gedurende de gehele looptijd van Concessie IJssel-Vecht in een substantiële vervoervraag zullen blijven voorzien.
- C-lijnen: Busverbindingen die:
  - nu niet optimaal aansluiten op de vervoerbehoeften van Reizigers waardoor deze Lijnen op dit moment minder intensief gebruikt worden,
  - beleidsmatig gezien een minder belangrijke functie binnen het OV-netwerk vervullen, en/of
  - op voorstel van de Concessiehouder dan wel op verzoek van de Concessieverleners aan het OV-netwerk worden toegevoegd (= nieuwe verbindingen) of worden weggehaald. Toevoegen en opheffen van C-lijnen is alleen toegestaan met

[13] Nota van Uitgangspunten Concessies IJssel-Vecht, Rijn-Waal en Berkel Dinkel, vastgesteld door de Provinciale Staten van Flevoland, Gelderland en Overijssel op 23 en 30 mei 2018.

voorafgaande goedkeuring van de Concessieverleners. De Concessiehouder laat bij voorstellen tot het opheffen van C-lijnen zien welke reismogelijkheden inwoners en bezoekers van het Concessiegebied IJssel-Vecht houden/krijgen, bijvoorbeeld in de vorm van Andere Mobiliteitsdiensten, als onderdeel van de ketenmobiliteit.

Bijlage 4 bevat de indeling van de huidige Stads- en Streeklijnen in respectievelijk A-, B- en C-lijnen, terwijl bijlagen 5 en 6 een overzicht van de huidige Buurtbuslijnen en Scholierenlijnen (allen C-lijnen) bevatten. Deze indeling vormt het uitgangspunt voor de Concessie IJssel-Vecht, met dien verstande dat de Concessieverleners in het kader van de Tussentijdse Reviews kunnen besluiten de indeling van Lijnen naar aanleiding van het Ontwikkelplan aan te passen.

Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven maakt de stadsdienst in Deventer tijdelijk deel uit van de Concessie IJssel-Vecht, totdat deze overgaat naar de concessie Berkel-Dinkel. De Lijnen die deel uitmaken van de concessies Lelystad en IJsselmond stromen na één jaar in. Bijlagen 4 tot en met 6 tonen op welk moment huidige Lijnen in of uitstromen. De Inschrijver dient, als onderdeel van zijn Inschrijving, een Vervoerplan in voor al het Openbaar Vervoer dat deel uitmaakt van de Concessie IJssel-Vecht. Dit Vervoerplan vormt de basis voor het Vervoerplan en de Dienstregeling die de Concessiehouder voor ieder Dienstregelingjaar opstelt.

Kenmerken van de productformules *RRReis*, *comfortRRReis*, *reserveerRRReis* en *buurtRRReis* staan in document @@@.

3.2 MINIMUMEISEN BEDIENINGSTIJDEN EN FREQUENTIES

Voor iedere categorie Lijnen stellen de Concessieverleners minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties (zie tabel 3.1). De minimumeisen binnen genoemde tijdvensters gelden voor zowel de heen- als de terugrichting van een Lijn en in ieder geval bij start van de Concessie IJssel-Vecht. Bij de aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht dagen de Concessieverleners geïnteresseerde vervoerders uit om, uitgaande van de beschikbare subsidie, de bedieningstijden en frequenties op de vervoerbehoeften van Reizigers af te stemmen en zo veel mogelijk extra's aan te bieden bovenop de minimumeisen. De Concessieverleners hebben daarbij de ambitie om in ieder geval op de hoofdassen tussen de economische kerngebieden onder de productformule *comfortRRReis* Openbaar Vervoer met een extra wervende uitstraling in termen van bijvoorbeeld frequenties, reissnelheid en comfort te bieden (Hoogwaardig Openbaar Vervoer, HOV) in de markt te zetten. De Concessiehouder wordt gevraagd aan te geven welke A-lijnen en eventueel B-lijnen hij onder deze productformule wil brengen, waarbij in tabel 3.1 de minimumeisen zijn opgenomen voor frequenties en bedieningsperiode.

Daarnaast vragen de Concessieverleners aandacht voor een goed op de vervoerbehoeften van Reizigers afgestemd aanbod aan Stadslijnen in Apeldoorn, Lelystad, Zwolle en Deventer. Voor deze Stadslijnen geldt dat de Concessiehouder tijdens het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht alle Haltes moet bedienen die in de vastgestelde Vervoerplannen 2022 (gebaseerd op de transitieplannen OV in het kader van de coronapandemie) zijn opgenomen. Na dat eerste jaar mag de Concessiehouder routes en Haltes van deze Stadslijnen alleen wijzigen in overleg met de betreffende gemeente en Concessieverlener.

Tabel 3.1: Minimumeisen voor de bedieningstijden en frequenties per Lijn per uur per richting[14]

	Werkdag			Zaterdag		Zondag	
Categorie	Spits 6.30-9.30u en 15.00-18.30u	Dal 9.30-15.00u en 18.30-20.00u	Avond 20.00u-23.00u	Overdag 8.00-20.00u	Avond 20.00u-22.00u	Dag 9.00-20.00u	Avond 20.00u-22.00u
comfortRRReis	4x	2x	2x	2x	2x	2x	1x
A	2x	2x	1x	1x	1x	1x	1x
B	2x	1x[1]					
C							

[1] De eerste Rit tijdens de dalperiode mag maximaal 60 minuten na de laatste Rit in de spits vertrekken. Dat wil zeggen, als na 9:00 en na 18:00 uur een Rit tijdens de spits wordt aangeboden wordt met deze Rit ook invulling gegeven aan de vereiste minimumbediening tijdens het corresponderende uurblok in de dalperiode.

Ingeval de minimumeisen in tabel 3.1 hoger zijn dan de frequenties op de betreffende busverbinding op het moment van aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht, zoals bijvoorbeeld bij een aantal spitslijnen het geval is, dan geldt de huidige frequentie als minimumeis voor de betreffende busverbinding bij de aanbesteding (in bijlage 4 zijn de Lijnen waarvoor deze uitzondering geldt aangegeven middels een opmerking). Deze uitzondering geldt niet voor Lijnen die de Concessiehouder als *comfortRRReis*-lijnen wil positioneren.

Naast de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties stellen de Concessieverleners bij de aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht kaders wat betreft de verdeling van het totale aanbod over de provincies en Lijncategorieën. Deze kaders, die zullen worden opgenomen in het Beschrijvend document, zijn gerelateerd aan de beschikbare budgetten en moeten ongewenste herverdeeleffecten voorkomen.

3.3 ONTWIKKELRUIMTE CONCESSIEHOUDER

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

Ontwikkelruimte A-lijnen
De kaders die de Concessieverleners aan de Concessiehouder meegeven zijn voor de A-lijnen het meest strak, waardoor de vervoerkundige ontwikkelruimte bij deze categorie het kleinst is. Deze verbindingen zijn namelijk (op kaarten) in detail beschreven in beleidsdocumenten van de provincies, waardoor routes en Haltes vastliggen. De ontwikkelruimte van de Concessiehouder op A-lijnen bestaat daarom uit aanpassingen van bedieningstijden en frequenties van de A-lijnen (zolang hij voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties) en/of het koppelen van A-lijnen aan andere Lijnen. Uitzondering zijn de in bijlage 12 genoemde A-lijnen of bundels van A-lijnen waarbij het de Concessiehouder is toegestaan om een voorstel te doen voor (beperkte) route-aanpassingen en/of het bundelen van A-Lijnen om op de betreffende corridor de productformule *comfortRRReis* te bieden. In deze bijlage is

[14] Gelet op de onzekerheid ten aanzien van de mate en het tempo van het herstel van de vervoersvraag na afloop van de coronapandemie, houden de Concessieverleners de mogelijkheid open om de minimumeisen in tabel 3.1 aan te passen dan wel de Concessiehouder hiervoor tijdelijk ontheffing te ontlenen.

ook aangegeven welke vervoerkundige ideeën de Concessieverleners eventueel ten aanzien van deze A-lijnen hebben.

Ontwikkelruimte B-lijnen
Voor de B-lijnen geldt het huidige Lijnennet als referentie voor het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht. Dit betekent dat de Concessiehouder alle verbindingen tussen kernen/wijken die door één of meerdere B-lijnen geboden worden, moet blijven bieden, maar dat hij, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 3.2 en 4.1, deze verbindingen anders mag invullen (bijvoorbeeld combineren en/of koppelen van Lijnen, andere routes of andere locaties van Haltes) om beter aan te sluiten bij de vervoerbehoeften van Reizigers. Bij de aanbesteding wordt aan Inschrijvers gevraagd op verbindingsniveau een OV-aanbod te doen dat zo goed mogelijk aansluit op de vervoerbehoeften van Reizigers en voldoet aan de minimumeisen zoals opgenomen in tabel 3.1. Vervolgens kan de Concessiehouder jaarlijks in het Vervoerplan voorstellen opnemen voor aanpassingen van de geboden verbindingen.

Ontwikkelruimte C-lijnen
De eisen die de Concessieverleners aan C-lijnen stellen, zijn beperkt. Alleen voor Buurtbuslijnen en Scholierenlijnen geldt een verplichting om deze Lijnen in ieder geval in het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht aan te bieden en dat de Concessiehouder het aanbod op deze Lijnen tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht alleen na overleg met buurtbusverenigingen en onderwijsinstellingen en na goedkeuring door de betreffende Concessieverlener mag aanpassen (zie paragrafen 3.5 en 3.6).

Bij de aanbesteding wordt aan Inschrijvers gevraagd aan te geven welke C-lijnen zij nog meer aanbieden naast deze verplichte C-lijnen en hoe zij verwachten met eventueel vernieuwende concepten beter aan te sluiten op de vervoerbehoeften van Reizigers die op dit moment of in de toekomst van deze C-lijnen gebruik maken. Tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht krijgt de Concessiehouder volop mogelijkheden voor de doorontwikkeling van het aanbod aan C-lijnen. Daarbij zijn verschillende ontwikkelrichtingen denkbaar:

1. De Concessiehouder slaagt erin een C-lijn beter aan te laten sluiten op de vervoerbehoeften van Reizigers, in welk geval deze Lijn onderdeel blijft van de Concessie IJssel-Vecht. Dit kan bijvoorbeeld door:
   a. van een C-lijn een sterke vaste Lijn te maken (en daarmee mogelijk een B-lijn); of
   b. op een C-lijn een toekomstvaste vraagafhankelijke vorm van Openbaar Vervoer te bieden.

2. Andere Mobiliteitsdiensten lijken beter op de vervoerbehoeften van Reizigers aan te sluiten dan een vaste Lijn of niet-lijngebonden en/of vraagafhankelijke vorm van Openbaar Vervoer. De betreffende Concessieverlener kan in dat geval besluiten het aanbieden van Andere Mobiliteitsdiensten te stimuleren, in welk geval marktpartijen en niet commerciële organisaties een aanbod kunnen doen. Andere Mobiliteitsdiensten maken geen deel uit van de Concessie IJssel-Vecht.

3. Op een verbinding valt de vervoervraag (vrijwel) weg, bijvoorbeeld door de sluiting van een school. In dat geval kan de betreffende Concessieverlener besluiten de C-lijn op te heffen zonder dat hiervoor Andere Mobiliteitsdiensten in de plaats komen.

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

3.4 VERVOERKUNDIGE STRATEGIE, VERVOERPLAN EN DIENSTREGELING

Vervoerkundige strategie en Vervoerplan

3.4.1	De Concessiehouder werkt als onderdeel van het Ontwikkelplan een Vervoerkundige strategie ten aanzien van de invulling van de vervoerbehoeften in het Concessiegebied IJssel-Vecht uit, in het bijzonder ten aanzien van:
a.	De invulling van A-, B- en C-lijnen en daarbinnen eventuele *comfortRRReis*-lijnen, waaronder de locaties van OV-knooppunten en Tijdhaltes (minimaal één per door een Lijn bediende Kern/wijk), en mogelijke ontwikkelrichtingen om deze Lijnen (nog) beter op de vervoerbehoeften van Reizigers af te stemmen;
b.	Welke Haltes hij aanmerkt als Tijdhalte, met in iedere kern en/of wijk met meer dan 5.000 inwoners ten minste één Tijdhalte.
c.	De afstemming van Lijnen met een aansluiting op het Hoofdrailnet, regionale treinverbindingen en buslijnen behorend tot andere concessies;
d.	Situaties waarin de vervoerbehoeften van Reizigers beter ingevuld kunnen worden met Andere Mobiliteitsdiensten dan met C-lijnen;
e.	De afstemming van het Openbaar Vervoer op (nieuwe) Andere Mobiliteitsdiensten en de rol van de Concessiehouder hierin;
f.	De aansluiting van het Openbaar Vervoer op (deel-)auto en (deel-)fiets;
g.	Ontwikkelingen in het aanbod van Lijnen die tijdelijk deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht en Lijnen die later aan de Concessie IJssel-Vecht worden toegevoegd en de wijze waarop betreffende gemeenten en andere Stakeholders bij deze veranderingen worden betrokken[15];
h.	Openbaar Vervoer in bijzondere omstandigheden, zoals Evenementen (niet zijnde speciaal evenementenvervoer), extreme weersomstandigheden of overmacht (protocollen).
3.4.2	Op basis van zijn Vervoerkundige strategie ontwikkelt de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht het OV-netwerk door. Hij betrekt daarin ten minste de volgende aspecten:
a.	Beoordeling van het OV-netwerk als het gaat om aantallen Reizigers, routevoering van Lijnen, Aansluitingen en uitvoering van de Dienstregeling;
b.	Nieuwe (ruimtelijke) ontwikkelingen en aanpassingen in de (weg)infrastructuur;
c.	De wensen van de Concessieverleners en Stakeholders.
3.4.3	De Concessiehouder dient jaarlijks in het kader van de (door)ontwikkeling van het OV-netwerk en als uitwerking van de Vervoerkundige strategie een Vervoerplan ter vaststelling bij de Concessieverleners in. Het Vervoerplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
a.	Een concreet Lijnennet en bijbehorende Dienstregeling voor het betreffende Dienstregelingjaar;
b.	De wijzigingen die hij in het OV-aanbod wil doorvoeren als het gaat om lijnvoering, te bedienen Haltes, OV-knooppunten en Tijdhaltes, frequenties, bedieningstijden, en wijzigingen in de in te zetten typen Voertuigen en hun capaciteit, en de afstemming met en aansluiting op het Hoofdrailnet, regionale treindiensten, te gedogen buslijnen zoals bedoeld in artikelen 2.1.4b en 2.1.4d, en Andere Mobiliteitsdiensten.

[15] De wijze waarop Stakeholders betrokken worden, wordt in het kader van de Inschrijving beschreven als onderdeel van de organisatie van de ontwikkelrol.

c.	Bij iedere wijziging de verwachte effecten als het gaat om de aansluiting op de vervoerbehoeften van Reizigers, de inzet van Dienstregelinguren en Dienstregelingkilometers en het gebruik van het Openbaar Vervoer.
3.4.4	De Concessiehouder volgt bij het opstellen van zijn jaarlijkse Vervoerplan de procedure zoals beschreven in bijlage 9, waarbij het Vervoerplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving als vertrekpunt dient.

3.5 BUURTBUSLIJNEN

Buurtbuslijnen	
3.5.1	De verantwoordelijkheden van buurtbusverenigingen en concessiehouders bij de uitvoering van Buurtbuslijnen staan beschreven in het Protocol Buurtbus OV Oost. De Concessiehouder neemt bij de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht het bepaalde in het Protocol Buurtbus OV Oost in acht.
3.5.2	De buurtbusvereniging draagt onder andere zorg voor:
a.	Werven van vrijwilligers;
b.	Betrouwbaar uitvoeren van de Dienstregeling van de Buurtbuslijn.
3.5.3	De Concessiehouder draagt in ieder geval zorg voor:
a.	Faciliteren buurtbusvereniging;
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 Concessieverleners desgewenst kunnen controleren of deze keuringen en rijvaardigheidstesten regelmatig zijn uitgevoerd;
d.	Het afsluiten van diverse verzekeringen ten behoeve van de Buurtbussen en buurtbuschauffeurs (Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen, Ongevallenverzekering, Wettelijke Aansprakelijkheid Personen en Rechtsbijstand);
e.	Registratie van de KPI's genoemd in artikel 13.3.6.
3.5.4	De Concessiehouder neemt alle in bijlage 5 genoemde Buurtbuslijnen op in het Vervoerplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving.
3.5.5	Na overleg met de Concessiehouder, de betreffende buurtbusvereniging en betrokken gemeenten, kunnen de Concessieverleners besluiten om gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht Buurtbuslijnen toe te voegen of te beëindigen.
3.5.6	De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de betreffende buurtbusvereniging de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en legt deze, als onderdeel van het Vervoerplan, ter vaststelling voor aan de Concessieverleners.

3.6 SCHOLIERENLIJNEN

Scholierenlijnen	
3.6.1	De Concessiehouder neemt alle in bijlage 6 genoemde Scholierenlijnen op in het Vervoerplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving.
3.6.2	Na overleg met de Concessiehouder, betreffende onderwijsinstelling en betrokken gemeenten, kunnen de Concessieverleners besluiten om gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht Scholierenlijnen toe te voegen of te beëindigen.
3.6.3	De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de betreffende onderwijsinstelling de Dienstregeling voor Scholierenlijnen op en legt deze, als onderdeel van het Vervoerplan, ter vaststelling voor aan de Concessieverleners.

3.7 VRAAGAFHANKELIJK OPENBAAR VERVOER

Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	
3.7.1	Met uitzondering van de A-lijnen, mag de Concessiehouder onder de productformule *reserveerRRReis* Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aanbieden om aan de eisen in dit hoofdstuk te voldoen.
3.7.2	Bij de introductie van of bij wijzigingen van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer onderbouwt de Concessiehouder in het Vervoerplan dat (een wijziging in) de opzet van het Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aansluit bij de vervoerbehoeften en kwaliteitseisen van Reizigers (laagdrempelig en klantvriendelijk) en gaat daarbij ten minste in op:
a.	de aanmeldtijd: tot welk moment voor de vertrektijd van een Rit kunnen Reizigers zich aan- of afmelden, waarbij geldt dat Reizigers tot 30 minuten voor vertrek hun Rit moeten kunnen boeken en dat reservering vooraf niet nodig is als een treinstation het vertrekpunt van een Rit is.
b.	de wijze van aanmelden: via welke kanalen Reizigers zich voor een Rit kunnen aan- of afmelden en hoe past de Concessiehouder deze kanalen aan nieuwe ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht aan;
c.	de wijze van betalen: welke betaalmiddelen en Tarieven accepteert de Concessiehouder (met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 8);
d.	extra service: bijvoorbeeld het bevestigen van de aan- of afmelding voor een Rit en informatie bij vertragingen.
3.7.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers vraagafhankelijke Ritten ook via (MaaS-)platforms kunnen boeken en hij levert hiervoor de benodigde gegevens aan de (MaaS-)platforms aan. De Concessiehouder neemt hierbij de bepalingen 13.1.20 tot en met 13.1.29 in acht.

3.8 AANSLUITINGEN

Aansluitingen	
3.8.1	De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in bijlage 10 benoemde OV-knooppunten, Aansluitingen tussen Lijnen behorend tot de Concessie IJssel-Vecht, lijnen vanuit aangrenzende en inliggende concessies, het Hoofdrailnet en regionale treindiensten en vermeldt deze Aansluitingen in de Dienstregeling.

3.8.2	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 IJssel-Vecht behoren en Aansluitingen van de Lijnen die tot de Concessie IJssel-Vecht behoren op de trein en vice versa, en geeft daarbij aan waaruit deze garantie bestaat.
3.8.3	Na overleg met de Concessiehouder kunnen de Concessieverleners gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht OV-knooppunten toevoegen of laten vervallen.
3.8.4	De Concessiehouder geeft in de Dienstregeling aan of op een OV-knooppunt of Halte *haltetaxiRRReis* of een vergelijkbare mobiliteitsoplossing aanwezig is.

3.9 DIENSTREGELING

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

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, Concessieverleners 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

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

	succesvol is, kunnen de Concessieverleners de Concessiehouder een aanwijzing geven ten aanzien van het gebruik van de infrastructuur.

Wegomleidingen	
4.1.7	Wanneer het handhaven van een route niet mogelijk is als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen, mag de Concessiehouder Openbaar Vervoer via een alternatieve route verrichten. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de alternatieve route toe aan de Concessieverleners.
4.1.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast van routewijzigingen ondervinden.
4.1.9	Extra rijtijd als gevolg van wegomleidingen en de daarmee gepaard gaande meerkosten zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.
4.1.10	De Concessiehouder kan de meerkosten als gevolg van wegomleidingen mogelijk op de betreffende Wegbeheerder(s) verhalen. Ingeval de Concessiehouder en Wegbeheerder(s) geen overeenstemming bereiken over compensatie van de meerkosten, kan de Concessiehouder de Concessieverleners vragen hierin een bemiddelende rol te vervullen. De Concessieverleners beoordelen in voorkomende gevallen de redelijkheid en billijkheid van het verzoek van aan de betreffende Wegbeheerder(s) tot compensatie van de meerkosten.
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.

4.2 HALTES

Haltes	
4.2.1	De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes.
4.2.2	Met uitzondering van DRIS-panelen en andere namens de Concessieverleners of Wegbeheerders aangebrachte voorzieningen voor het tonen van reisinformatie, is de Concessiehouder verantwoordelijk voor plaatsing en onderhoud/reiniging van Haltepalen inclusief halteborden (L3-formaat, conform de huisstijl van *RRReis*) en informatiekasten (met uitzondering van de informatiekasten die onderdeel uitmaken van de abri) op de Haltes in het Concessiegebied IJssel-Vecht waar Lijnen van de Concessiehouder halteren.
4.2.3	De Concessiehouder neemt de bestaande Haltepalen behorend tot de concessies IJsselmond en Lelystad om niet over van de huidige concessiehouders dan wel de Wegbeheerders. De Haltepalen behorend tot de noodconcessie IJssel-Vecht zijn onderdeel van de overnameregeling; de Concessiehouder neemt deze Haltepalen tegen de in de overnameregeling vastgelegde boekwaarde over van de huidige concessiehouder.
4.2.4	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder.
4.2.5	De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal

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

4.3 LAADINFRASTRUCTUUR

Laadinfrastructuur	
4.3.1	Ten aanzien van de verdeling van taken en verantwoordelijkheden rond de Laadinfrastructuur inclusief basisvoorzieningen ten behoeve van de energielevering (netaansluiting, kabels en transformatorhuizen, e.d.) maken de Concessieverleners onderscheid tussen: (i) Beschikbare Laadinfrastructuur: in een deel van het Concessiegebied IJssel-Vecht is Laadinfrastructuur aanwezig die de Concessiehouder dient over te nemen van de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht tegen de in de Overnameregeling vastgelegde voorwaarden. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de Laadinfrastructuur. In Bijlage 7 is een overzicht opgenomen van de beschikbare Laadinfrastructuur en is de verdeling van taken en verantwoordelijkheden voor deze Laadinfrastructuur nader uitgewerkt. De Concessiehouder is voor het gebruik van de overgenomen Laadinfrastructuur geen gebruiksvergoeding verschuldigd. (ii) Nog te realiseren Laadinfrastructuur[16]: de Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van eventueel extra te realiseren Laadinfrastructuur inclusief basisvoorzieningen ten behoeve van de energielevering. In Bijlage 7 is de

[16] De Concessieverleners hebben een verkenning van potentiële locaties voor Laadinfrastructuur voor tussentijds laden ('opportunity charging') in de publieke ruimte in het Concessiegebied IJssel-Vecht laten uitvoeren waarbij per locatie een beeld wordt gegeven van de mogelijkheden en randvoorwaarden waaronder realisatie van Laadinfrastructuur mogelijk lijkt. Dit betreft de kaders t.a.v. de ruimtelijke inpassing en de netaansluiting en de bereidheid bij betreffende gemeente om hieraan mee te werken. De Concessiehouder kan aan deze verkenning geen rechten ontlenen. Voor eventuele Laadinfrastructuur voor waterstof wordt ervan uitgegaan dat de Concessiehouder deze op eigen terrein realiseert dan wel gebruik maakt van waterstoftanklocaties van derden.

	verdeling van taken en verantwoordelijkheden voor deze Laadinfrastructuur nader uitgewerkt.
4.3.2	Tenzij de Concessiehouder naar het oordeel van de betreffende Concessieverlener aannemelijk maakt dat dit ten koste van de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht gaat, reageert de Concessiehouder positief op verzoeken van concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessies om (ten hoogste tegen een kostendekkende gebruiksvergoeding) gebruik te mogen maken van zijn 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 concessiehouder een passend aanbod. Indien de Concessiehouder geen overeenstemming met de betreffende concessiehouder kan bereiken, kunnen de Concessieverleners aan de Concessiehouder een aanwijzing voor een passend aanbod geven.

4.4 OVERIGE INFRASTRUCTURELE VOORZIENINGEN

Overige infrastructurele voorzieningen	
4.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en beheer en onderhoud van voldoende stallingen/remises, werkplaatsen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in Artikel 19, lid 6c van de cao openbaar vervoer) voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht.

5. Uitvoering Dienstregeling

Voor Reizigers is een reis met het Openbaar Vervoer geen doel, maar een middel om op hun gewenste bestemming te komen. Reizigers hechten daarbij aan betrouwbaarheid, zekerheid, veiligheid en comfort van het Openvaar Vervoer.

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

Deze uitgangspunten vormen het vertrekpunt voor de eisen die de Concessieverleners stellen aan vervoergarantie, Rituitval en Punctualiteit. De normen die de Concessieverleners daarbij hanteren zijn afgestemd op de prestaties van de huidige concessiehouders: ambitieus maar haalbaar.

5.1 VERVOERGARANTIE

Vervoergarantie	
5.1.1	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij vervoert alle Reizigers die bij een Halte aanwezig zijn met de eerstkomende Rit die in de Geldende Dienstregeling is opgenomen.
5.1.2	De vervoerplicht zoals genoemd in artikel 5.1.1 geldt ook bij Evenementen.
5.1.3	Het is niet toegestaan dat Reizigers meer dan 30 minuten moeten staan tijdens een Rit. Het is ongewenst dat Reizigers moeten staan op wegen waar de maximumsnelheid 80 km/h of hoger is.
5.1.4	Bij een te voorziene extra vervoervraag zet de Concessiehouder extra capaciteit in om te voorkomen dat Reizigers niet meekunnen of langer dan 30 minuten moeten staan.
5.1.5	Bij een niet te voorziene extra vervoervraag zet de Concessiehouder zo spoedig mogelijk (een) extra Rit(ten) in, zodat Reizigers niet langer dan 30 minuten op een Halte hoeven te wachten op het eerstvolgende Voertuig.

5.2 RITUITVAL EN VERVANGEND VERVOER

Rituitval en Vervangend Vervoer	
5.2.1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om Rituitval te voorkomen.
5.2.2	Ongeacht de vraag of sprake is van verwijtbaarheid, bedraagt de Rituitval in enige kalendermaand niet meer dan 0,2% per maand van het totaal aantal Ritten en niet meer dan 1,0% van het aantal Ritten van een Lijn volgens de Geldende Dienstregeling.
5.2.3	Als een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken 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 één uur nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in. Het Vervangend Vervoer is als zodanig herkenbaar en biedt voldoende capaciteit om alle Reizigers naar een

	nabijgelegen Halte te vervoeren vanaf waar Reizigers hun reis kunnen vervolgen zonder daarbij ver om te hoeven reizen.
5.2.5	Als de laatste Rit van een Lijn uitvalt, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in waarmee Reizigers in ieder geval naar de gewenste Halte van de betreffende Lijn kunnen reizen.
5.2.6	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 en/of wegen niet bereikbaar met Openbaar Vervoer zijn en de Concessiehouder niet kan uitwijken naar alternatieve routes;
5.2.7	De Concessiehouder informeert de Concessieverleners binnen 120 minuten na aanvang van de Rituitval teneinde zich op de in artikel 5.2.6 genoemde situaties te kunnen beroepen.

5.3 PUNCTUALITEIT

Punctualiteit	
5.3.1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om Ritten op tijd te laten vertrekken en te laten arriveren.
5.3.2	Ritten vertrekken nooit eerder vanaf Tijdhaltes dan de vertrektijd zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling[17].
5.3.3	Van alle Ritten van een Lijn arriveert in iedere kalendermaand ten minste 85% binnen 120 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Geldende Dienstregeling op Tijdhaltes van de betreffende Rit.
5.3.4	Artikelen 5.3.2 en 5.3.3 gelden niet voor Buurtbuslijnen.

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

6. Materieel

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

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

De Concessieverleners laten de keuze wat betreft de typen Voertuigen die voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht worden ingezet aan de Concessiehouder. Voor zover dit niet de Bussen betreft die de Concessiehouder op grond van de Overnameregeling[18] van de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht dient over te nemen, wordt Inschrijvers gevraagd om in hun Inschrijving hun keuze voor in te zetten typen Voertuigen toe te lichten en te onderbouwen dat de in te zetten typen Voertuigen aan de eisen in dit hoofdstuk voldoen.

6.1 ALGEMEEN

Algemeen	
6.1.1	De eisen ten aanzien van het Materieel gelden voor Voertuigen die • de Concessiehouder zelf voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet en • Derden in opdracht van de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzetten.
6.1.2	Voor alle typen Voertuigen, zowel Bussen als Auto's, gelden dezelfde eisen, tenzij in dit hoofdstuk anders is aangegeven.
6.1.3	Op verzoek van de Concessiehouder kunnen de Concessieverleners ontheffing verlenen voor de technische eisen zoals genoemd in paragrafen 6.2, 6.3, 6.4 en 6.5, voor zover dit Bussen betreft die uitsluitend voor Versterkingsritten, bij Calamiteiten en Evenementen en als Vervangend Vervoer worden ingezet. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Voertuigen die onder de ontheffing vallen beschikken over check-in-check-out-apparatuur en betaalapparatuur en stelt gegevens over het gebruik (in reizigersaantallen en -kilometers) en de Reizigersopbrengsten van de Ritten uitgevoerd met deze Voertuigen aan de Concessieverleners beschikbaar (zie ook hoofdstuk 13). Wanneer de milieuprestaties van de Voertuigen die onder de ontheffing vallen minder goed zijn dan die van de Voertuigen die hij standaard voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet, zorgt de Concessiehouder ervoor dat hij deze Voertuigen zo min mogelijk inzet op Ritten van en naar locaties waar sprake is van problemen op het gebied van luchtkwaliteit.
6.1.4	Op verzoek van de Concessiehouder kunnen de Concessieverleners voor Voertuigen die worden ingezet op Scholierenlijnen die opgeteld in de heen- en terugrichting niet meer dan vijf Ritten per dag rijden, ontheffing verlenen voor: • de technische eisen gesteld in artikelen 6.2.1a, b en c, 6.2.2 en 6.2.5, onder de voorwaarde dat de Concessiehouder ook voor de

[18] De Overnameregeling omvat tevens de bij de Bussen behorende onderhoudscontracten.

	Scholierenlijnen alle in paragraaf 13.1 genoemde gegevens aan de Concessieverleners verstrekt; • de toegankelijkheidseisen gesteld in paragraaf 6.4; • de eisen ten aanzien van het uiterlijk van de Voertuigen gesteld in artikel 6.5.1, met dien verstande dat de Voertuigen aan de buitenzijde duidelijk herkenbaar moeten zijn als Voertuigen die een Rit in het kader van de Concessie IJssel-Vecht uitvoeren. Dit kan bijvoorbeeld via een duidelijk zichtbaar bord voor de ramen aan de voor- en achterzijde. De Concessiehouder zorgt ervoor dat deze Voertuigen voldoen aan de duurzaamheidseisen zoals gesteld in artikel 6.3.4a.
6.1.5	In alle gevallen stemt de Concessiehouder de aantallen en kenmerken van de Voertuigen die hij voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet, af op: • het verwachte aantal Reizigers en • de capaciteit van de Voertuigen (bijvoorbeeld het aantal beschikbaar zitplaatsen) en beperkingen van de voor het Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur (o.a. qua lengte, breedte, draaicirkel, afstand bodem tot het wegdek, toegestane aslast en aandrijving). De Concessiehouder gaat bij het opstellen van het Vervoerplan bij de Wegbeheerders na of de typen Voertuigen die hij op een Lijn wil inzetten aansluiten bij de capaciteit en beperkingen van de betreffende infrastructuur (zie ook paragraaf 4.1).

6.2 TECHNISCHE EISEN

Technische Eisen	
6.2.1	Voertuigen zijn in ieder geval voorzien van de volgende apparatuur[19]:
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) en Voertuigen die de slagbomen op de busbaan bij de oprit van de A1 bij Apeldoorn en de verkeerslichten in de stad Arnhem moeten kunnen aansturen ook van VETAG / VECOM;
c.	een communicatiesysteem waarmee het Personeel en bestuurders van Buurtbussen te allen tijde contact kunnen opnemen met de Verkeersleiding van de Concessiehouder;
d.	Vaste check-in-check-out-apparatuur en betaalapparatuur.
6.2.2	Bussen zijn in ieder geval ook voorzien van:
a.	een dynamisch reisinformatiesysteem (displays) voor het tonen van reisinformatie (zie artikel 7.4.4);
b.	een (automatisch) halteomroepsysteem (zie artikel 7.4.8);
c.	camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid (zie paragraaf 12.6).

[19] De specificaties van de in de over te nemen Bussen aanwezige apparatuur zijn beschreven in de Overnameregeling. Deze Bussen zijn onder meer ook voorzien van een VETAG / VECOM-transponder.

6.2.3	De Concessiehouder zorgt dat alle apparatuur in de Voertuigen goed werkt en test de werking van de apparatuur in ieder geval voor aanvang van de Concessie IJssel-Vecht en bij instroom/vervanging van Voertuigen en vervanging van apparatuur tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht. De Concessiehouder verstrekt uiterlijk twee maanden voor de start van de Concessie IJssel-Vecht en voor de instroom/vervanging van (apparatuur in) Voertuigen aan de Concessieverleners een rapport waaruit blijkt dat de apparatuur in de Voertuigen aan de eisen voldoet.
6.2.4	Voertuigen zijn voorzien van een dodehoekspiegel. De Concessiehouder voorziet elke stallingslocatie van een spiegelafstelplaats en instrueert chauffeurs periodiek over het correct afstellen van spiegels.
6.2.5	De Concessieverleners zien 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 verkeersregelinstallaties. De Concessiehouder werkt vanuit zijn eigen rol en mogelijkheden actief aan deze aanpassingen mee, onder meer door ervoor te zorgen dat de Voertuigen geschikt zijn voor het uitvoeren van C-ITS-prioritering bij de betreffende verkeersregelinstallaties. De Concessiehouder en zijn Voertuigen voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het partnership Talking Traffic. CROW legt de standaarden vast in CROW publicaties en plaatst deze op de website[20]. Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie IJssel-Vecht toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet (zie ook artikel 6.2.3).

6.3 DUURZAAMHEID

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	De Concessiehouder garandeert stroomlevering aan de Laadinfrastructuur met -bij voorkeur regionaal opgewekte- Hernieuwbare energie (groene stroom). De Concessiehouder toont door middel van het overleggen van certificaten van de Garantie van Oorsprong aan dat de gebruikte groene stroom afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen zoals omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. Garanties over de oorsprong voldoen aan hetgeen omschreven onder artikel 1, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en zijn uitgegeven door een daartoe aangewezen instantie (artikel 73 tweede lid Elektriciteitswet 1998). In geval van inzet van Voertuigen rijdend op waterstof, garandeert de Concessiehouder gebruik van waterstof opgewekt met -bij voorkeur regionaal opgewekte- gecertificeerde groene stroom uit hernieuwbare energiebronnen zoals omschreven in Richtlijn 2009/28/EG.
6.3.3	Met het gebruik van hernieuwbare energie voor het opladen van de Zero-Emissiebussen, zoals omschreven in 6.3.2, ontstaat bij de Concessiehouder de

[20] Zie http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden.

	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 Concessieverleners. De Concessieverleners bepalen wat er met de aldus verkregen emissierechten gebeurt.
6.3.4	De Concessiehouder zet Voertuigen in die qua milieuprestaties ten minste voldoen aan de volgende normering:
a.	Scholierenlijnen die opgeteld in de heen- en terugrichting niet meer dan vijf Ritten per dag rijden en Buurtbuslijnen: • tot 1 januari 2030: Bussen die ten minste voldoen aan de Euro VI-norm respectievelijk Auto's die ten minste voldoen aan de Euro 6-norm, en • vanaf 1 januari 2030: Zero-Emissievoertuigen;
b.	Ritten waarvoor de Concessiehouder de acht Mercedes Capacity Bussen inzet die onderdeel zijn van de Overnameregeling: • vanaf het moment van vervanging van deze Bussen niet meer worden ingezet: Zero-Emissievoertuigen, tenzij het gaat om Ritten van Lijnen genoemd onder sub a.
c.	Overige Lijnen en Ritten: • indien de Concessiehouder voor de uitvoering van deze Lijnen en Ritten maximaal 259 Bussen nodig heeft: uitsluitend Zero-Emissiebussen. Indien de Concessiehouder naast deze Bussen ook Auto's voor de uitvoering van deze Lijnen en Ritten inzet, dienen deze Auto's te voldoen aan de volgende normering: o tot 1 januari 2030: minimaal Euro 6; o vanaf 1 januari 2030: Zero-Emissie. • indien de Concessiehouder voor de uitvoering van deze Lijnen en Ritten meer dan 259 Bussen nodig heeft: ten minste 259 Zero-Emissiebussen. Extra in te zetten Voertuigen voldoen aan de volgende normering: o Bussen: tot 1 januari 2026 minimaal Euro IV, vanaf 1 januari 2026 Zero-Emissie; o Auto's: tot 1 januari 2030 minimaal Euro 6, vanaf 1 januari 2030 Zero-Emissie.
6.3.5	Tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht zet de Concessiehouder Voertuigen in die qua milieuprestaties en qua inzet gemeten in Dienstregelinguren ten minste voldoen aan het transitiepad in zijn Inschrijving. Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Concessieverleners minder Dienstregelinguren met Zero-Emissievoertuigen uit te voeren dan hij in zijn Inschrijving heeft aangeboden. De Concessieverleners zijn nimmer verplicht om hiervoor goedkeuring te verlenen.
6.3.6	De norm emissievrij zoals bedoeld in artikel 6.3.4 omvat ook de apparatuur ten behoeve van Klimaatbeheersing in de Voertuigen, zoals standkachels of airconditioning.
6.3.7	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan de uitvoering van beleid en initiatieven/pilots van of namens de Concessieverleners gericht op een verdere verduurzaming van de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht, zoals pilots met waterstofbussen en 'smart grid centres'. De extra kosten ten opzichte van de Inschrijving komen in dat geval voor rekening van de Concessieverleners. De Concessiehouder stelt hiertoe een business case op overeenkomstig het bepaalde in artikel 21 van de Financiële bepalingen.

Circulariteit	
6.3.8	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen (= circulaire economie).
6.3.9	De Concessiehouder geeft in een Circulariteitsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van circulariteit treft binnen zijn bedrijfsvoering. Het Circulariteitsplan gaat in ieder geval in op: • herkomst van materialen en producten; • reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten; • overige werkprocessen; • afspraken met leveranciers en afnemers.
6.3.10	De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar aan de Concessieverleners als onderdeel van de kwartaalrapportages (zie artikel 13.3.5) een overzicht van de resultaten van de maatregelen op het gebied van circulariteit in het afgelopen kalenderjaar.
6.3.11	De Concessiehouder committeert zich aan de CO2 prestatieladder (SKAO). De Concessiehouder implementeert de CO2 prestatieladder en certificeert zich binnen één jaar na start van de Concessie IJssel-Vecht.

6.4 TOEGANKELIJKHEID

Toegankelijkheid	
6.4.1	Voertuigen voldoen aan de op het moment van aanschaf geldende richtlijnen, wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid.
6.4.3	Bussen, Taxibussen en Buurtbussen beschikken over ruimte voor ten minste één (elektrische) rolstoel. In Bussen is deze ruimte voorzien van een rolstoelbevestigingssysteem waarmee Reizigers met een rolstoel zichzelf zonder tussenkomst van andere personen kunnen vastzetten, een beugel ter voorkoming van het zijwaarts verplaatsen in bochten, een vanuit de rolstoel bereikbare stopknop en een aanduiding van de rolstoelplaats. In Taxibussen en Buurtbussen zekert de chauffeur Reizigers met een rolstoel door middel van een vastzetinrichting.
6.4.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat vanaf de rolstoelplek ten minste de (actuele) reisinformatie op één display goed zichtbaar is en de automatische halteomroep goed hoorbaar is.
6.4.5	Bussen, Buurtbussen en Taxibussen zijn voorzien van een (gedeeltelijk) lage vloer en een elektrische oprijplaat zodat Reizigers met een rolstoel vanaf een halteperron zonder assistentie de Voertuigen in en uit kunnen gaan. In afwijking hiervan mag de Concessiehouder ervoor kiezen om Buurtbussen en Taxibussen te voorzien van een eenvoudig te hanteren en licht bedienbare handbediende rolstoelplank.

6.5 UITERLIJK VOERTUIGEN EN RECLAME

Uiterlijk Voertuigen	
6.5.1	Alle Voertuigen voldoen qua kleurstelling, naamgeving en inrichting aan de eisen zoals die voortvloeien uit de Brandguide.

6.5.2	Ingeval de Concessiehouder bepaalde Lijnen als comfort-lijnen (HOV) aanbiedt (zie paragraaf 3.1 en 3.2), zet de Concessiehouder op deze Lijnen Voertuigen in die voldoen aan de eisen voor de productformule *comfortRRReis* zoals vastgelegd in de Brandguide. In afwijking hiervan zorgt de Concessiehouder dat het interieur van de Bussen die deel uitmaken van de Overnameregeling en die hij op comfort-lijnen inzet na de midlife revisie van deze Bussen zoals bedoeld in artikel 6.8.2 aan zijn aanbod voldoet.
6.5.3	Voertuigen die de Concessiehouder ten behoeve van Buurtbuslijnen beschikbaar stelt voldoen aan de eisen voor de productformule *buurtRRReis* zoals vastgelegd in de Brandguide.
6.5.4	Ingeval de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht voorstellen doet voor aanvullende productformules voor (een deel van de) Lijnen, niet zijnde comfort-lijnen of Buurtbuslijnen, als bedoeld in 10.1.4, dan legt hij deze voorstellen voor advies aan de ROCOV's en ter vaststelling aan de Concessieverleners voor. De Concessiehouder geeft daarbij aan in hoeverre de Voertuigen die hij op deze Lijnen inzet zich qua productnaam en kleurstelling onderscheiden van de overige Voertuigen.
6.5.5	Ingeval de Concessieverleners, naast de productformules *comfortRRReis* en *buurtRRReis*, een aanvullende productformule voor (een deel van de) Lijnen vaststellen, zorgt de Concessiehouder ervoor dat de Voertuigen die hij op deze Lijnen inzet, binnen zes maanden na een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverleners, qua kleurstelling, naamgeving en inrichting zijn uitgevoerd overeenkomstig de eisen die hieraan vanuit deze productformule worden gesteld. De extra kosten ten opzichte van de Inschrijving komen in dat geval voor rekening van de Concessieverleners. De Concessiehouder stelt hiertoe een business case op overeenkomstig het bepaalde in artikel 21 van de Financiële bepalingen.
6.5.6	De Concessiehouder mag, wanneer er geen (reserve)Voertuigen uitgevoerd conform een specifieke productformule of met een regionaal accent 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 andere Voertuigen in het beheeroverleg en de kwartaalrapportage.

Reclame	
6.5.7	Het is de Concessiehouder niet toegestaan reclame aan te brengen op de Voertuigen, anders dan op de achterzijde (exclusief ruiten) van de Voertuigen. Dit onder de voorwaarde dat de reclame aan het Openbaar Vervoer gerelateerd is en niet ten koste gaat van de herkenbaarheid van (specifieke elementen van) de Voertuigen, het merk *RRReis* en/of verstrekte reisinformatie in of op de Voertuigen (zie paragraaf 7.4). Voor de Buurtbussen geldt dat uitsluitend de buurtbusverenigingen de mogelijkheid hebben om, in afstemming met de betreffende Concessieverlener en binnen de kaders van de Brandguide, 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 Brandguide in acht. Het aanbrengen en verwijderen van reclame mag geen invloed hebben op kwaliteit van het lakwerk en de huisstijlelementen (zoals

	logo's, vormentaal, slogan en teksten) en daarmee op de uitstraling van de Voertuigen (zonder reclame).
6.5.8	Op verzoek van de Concessieverleners plaatst, onderhoudt en verwijdert de Concessiehouder gratis reclame voor de Concessieverleners op en/of in door de Concessieverleners aangegeven Voertuigen tijdens een door de Concessieverleners aangegeven periode. Dit beperkt zich tot maximaal drie verzoeken per jaar voor maximaal 20 Voertuigen per verzoek; daarboven vergoeden de Concessieverleners de kosten op basis van een door de Concessiehouder vooraf te overleggen gespecificeerde offerte. De reclame kan betrekking hebben op de organisatie van de Concessieverleners of op beleids- en uitvoeringsprogramma's waarbij de Concessieverleners betrokken zijn.

6.6 COMFORT EN NETHEID

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

6.7 BUURTBUSSEN

Buurtbussen	
6.7.1	De Concessiehouder stelt Buurtbussen beschikbaar voor door de Concessieverleners vastgestelde Buurtbuslijnen in het Concessiegebied IJssel-Vecht en onderhoudt deze Buurtbussen. De Concessiehouder zorgt voor extra Buurtbussen ten behoeve van onderhoud en Versterkingsritten.
6.7.2	De Buurtbussen zijn geschikt om bestuurd te worden door chauffeurs die in het bezit van een rijbewijs B zijn.
6.7.3	De Concessiehouder voorziet de Buurtbussen van huisregels, bijvoorbeeld via stickers, waaronder de regel dat het verplicht is als Reiziger een veiligheidsgordel te dragen.

6.8 ONDERHOUD MATERIEEL

Onderhoud Materieel	
6.8.1	De Concessiehouder laat de over te nemen Bussen onderhouden door de in de Overnameregeling genoemde onderhoudspartij op de daarvoor ingerichte onderhoudslocaties.
6.8.2	Om het comfort en de netheid te waarborgen voert de Concessiehouder bij Voertuigen die hij twaalf jaar of langer voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet, halverwege hun economische levensduur een midlife revisie uit.

7. Reisinformatie

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

Goede reisinformatie van deur tot deur is voor Reizigers dan ook onmisbaar. Reizigers willen volledige en juiste reisinformatie kunnen raadplegen om hun reis voorafgaand te plannen. En tijdens hun reis willen Reizigers over actuele reisinformatie kunnen beschikken. De Concessiehouder brengt Reizigers op de hoogte van de oorzaak en duur van verstoringen en alternatieve reismogelijkheden. Op basis daarvan kunnen Reizigers hun route aanpassen.

Daarnaast verbreedt de dienstverlening zich van informeren over naar compleet faciliteren van een reis: plannen, boeken en betalen. De Concessiehouder stelt daartoe gegevensbestanden beschikbaar aan andere partijen, zoals aanbieders van Mobility as a Service (MaaS), en houdt zich aan landelijke standaarden en afspraken om bij te dragen aan deze ontwikkelingen.

7.1 BESCHIKBAARHEID REISINFORMATIE

Beschikbaarheid reisinformatie	
7.1.1	De Concessiehouder stelt aan Reizigers gratis reisinformatie ter beschikking zonder dat Reizigers een account of een equivalent hiervan hoeven aan te maken of persoonlijke gegevens hoeven achter te laten. Op verzoek van Reizigers stelt de Concessiehouder reisinformatie schriftelijk (dat wil zeggen op papier) beschikbaar.
7.1.2	De Concessiehouder informeert Reizigers en relevante Stakeholders ten minste 4 weken voor de ingangsdatum, voor het eerst 4 weken voorafgaand aan de start van de Concessie IJssel-Vecht, over relevante wijzigingen, in ieder geval ten aanzien van de Dienstregeling en de Tarieven.
7.1.3	De Concessiehouder neemt voor zijn aanbod aan reisinformatie in enig Dienstregelingjaar het aanbod in het voorafgaande Dienstregelingjaar als uitgangspunt.
7.1.4	De Concessiehouder kan in het Concessiejaarplan voorstellen opnemen voor een andere inhoud, vormgeving, uitvoeringsvorm en/of verspreidingsvorm van reisinformatie. Voorwaarde hierbij is dat de beschikbaarheid en kwaliteit voor de verschillende doelgroepen van de reisinformatie ten minste vergelijkbaar blijft; dit ter beoordeling van de Concessieverleners.
7.1.5	De Concessiehouder biedt Reizigers die proactief reisinformatie willen ontvangen, de mogelijkheid om via bijvoorbeeld een account persoonlijke reisinformatie op maat te ontvangen.

Begrijpelijke, toegankelijke informatie	
7.1.6	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
7.1.7	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
7.1.8	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites geldt het waarmerk Drempelvrij niveau AA (zie www.drempelvrij.nl).

7.1.9	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op apps geldt de normering volgens WCAG2ICT. Het uitgangspunt is dat de Concessiehouder alle functionaliteiten drempelvrij aanbiedt. Mocht het niet mogelijk is om alle gewenste functionaliteiten van de app drempelvrij te maken, is het de Concessiehouder toegestaan om aan de Concessieverleners te verzoeken naast een drempelvrije ook een niet-drempelvrije versie van de app aan te bieden aan Reizigers. De Concessieverleners moeten dit voorstel goedkeuren.
7.1.10	De Concessiehouder zorgt dat uiterlijk drie maanden voor start van de Concessie IJssel-Vecht websites en apps gecertificeerd zijn.

7.2 INHOUD REISINFORMATIE

Inhoud van de (digitale) reisinformatie[21]	
7.2.1	De reisinformatie omvat in ieder geval:
a.	Een actuele deur-tot-deur reisplanner (met de reële vertrek- en aankomsttijden en vermeldingen van storingen) voor ten minste het Openbaar Vervoer en de Dienstregeling op halte- en lijnniveau, inclusief overstapmogelijkheden en informatie over Aansluitingen, ook naar aangrenzende concessies;
b.	Actuele reisinformatie en informatie over wijzigingen zoals (ongeplande) omleidingen en evenementen, Rituitval en verstoringen met vermelding van oorzaak, duur, reisalternatieven en einde van de wijziging;
c.	Actuele informatie over verstoringen met vermelding van oorzaak, verwachte duur en reisalternatieven (ook buiten het OV), zo spoedig mogelijk na het optreden van de verstoring. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zoals bedoeld in artikel 7.1.5 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, voor zover aangeboden door de Concessiehouder, waaronder de wijze waarop Reizigers een reis kunnen boeken en betalen;
f.	Informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn, inclusief vermelding van alle wijzen waarop de klantenservice bereikbaar is.
g.	Een verwijzing naar de websites van aangrenzende en inliggende concessiehouders en NS en naar lokale en regionale aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten. De Concessiehouder houdt de verwijzingen gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht up-to-date.
h.	Adres en telefoonnummer van: • het OV-loket of een opvolger hiervan; • de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

7.3 REISINFORMATIE OP HALTES

Reisinformatie op de Haltes

[21] De eisen in 7.2 moeten nog geactualiseerd worden.

7.3.1	De Concessiehouder voorziet elke Halte van een haltebord met de haltenaam en een Haltevertrekstaat en elke Halte met een abri van een Halteposter en neemt daarbij de voorschriften in de Brandguide en de daarop gebaseerde huidige Haltevertrekstaat en Halteposter in de noodconcessie IJssel-Vecht[22] als vertrekpunt.
7.3.2	De Concessiehouder zorgt dat bij alle Haltes zijn contactgegevens voor de Reiziger zichtbaar zijn.
7.3.3	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende en inliggende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van reisinformatie • over alle lijnen die een Halte aandoen en • over tijdelijke omleidingen als gevolg van werkzaamheden.
7.3.4	Als een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de betreffende Halte aan hoe lang de betreffende Halte niet beschikbaar is. De Concessiehouder informeert Reizigers met een kaart van de omgeving van de betreffende Halte en een routebeschrijving over: • de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn, • de tijdelijke route van de Lijn als gevolg van werkzaamheden en • relevante informatie over eventuele Andere Mobiliteitsdiensten waarvan zij gebruik kunnen maken. Wanneer de Concessiehouder het Haltebord bij een Halte die tijdelijk vervalt afdekt, gebruikt hij hiervoor een zak die is uitgevoerd in de huisstijl van *RRReis*.
7.3.5	Ingeval de Concessiehouder actuele reisinformatie op Haltes of OV-knooppunten wil aanbieden, dan ontsluit hij de betreffende gegevens via het Centraal Distributiesysteem DRIS (CDD) van DOVA en voldoet daarbij aan het bepaalde in de documenten: 'Programma van eisen voor displays die worden aangesloten op CDD' (versie 1.2, 27-11-2020, DOVA), 'Open DRIS Koppelvlakken' (versie 3.3, 23-10-2020, DOVA), 'Richtlijn voor de weergave van reisinformatie op DRIS-displays' (versie 1.1, 1 juni 2020, DOVA), 'DRISmelding.nl: met hulp van de reiziger een hogere beschikbaarheid van actuele reisinformatie op de halte', 'Bijlage DOVA DRIS eisen en ketenbeheer' of diens opvolger(s). De documenten staan voor de inschrijvers in het informatieportaal.

7.4 REISINFORMATIE VOERTUIGEN

Informatie in en op de Voertuigen	
7.4.1	De Concessiehouder voorziet Bussen van een verlichte aanduiding van het Lijnnummer en de eindbestemming aan de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het Lijnnummer aan de achterzijde van de Bus. Bij Bussen die de Concessiehouder op omfort-lijnen inzet, wordt het Lijnnummer voorafgegaan door de letter 'C'.
7.4.2	De Concessiehouder voorziet Buurtbussen en Taxibussen van een verlichte aanduiding van het Lijnnummer en de eindbestemming aan de voorzijde van het Voertuig.

[22] Tijdens de looptijd van de noodconcessie IJssel-Vecht wordt gekeken in hoeverre nog verbetering mogelijk is van de leesbaarheid van de Haltevertrekstaat en de Halteposter voor Reizigers met een visuele beperking.

7.4.3	De Concessiehouder vermeldt in de Voertuigen de contactmogelijkheden voor Reizigers met de Concessiehouder.
7.4.4	De Concessiehouder voorziet de Bussen van een werkend dynamisch reisinformatiesysteem (displays; zie ook artikel 6.2.2), dat in elk geval de volgende informatie verschaft:
a.	de eerstvolgende Halte en de eindbestemming;
b.	actuele informatie over het verloop van de Rit, waaronder vertragingen; en
c.	actuele informatie over (de belangrijkste) Aansluitingen op Treinen en Bussen op de eerstvolgende Haltes.
7.4.5	De Concessiehouder zorgt dat het dynamisch reisinformatiesysteem zoals bedoeld in artikel 7.4.4 voldoet aan de vormgeving zoals gesteld in het document 'Ontwerp Beeldscherm[23]' en de Brandguide van *RRReis*.
7.4.6	De reisinformatie op de displays zoals bedoeld in artikel 7.4.4 is vanaf elke plek in het Voertuig voldoende lang zichtbaar en leesbaar voor Reizigers, waaronder Reizigers die minder snel kunnen lezen.
7.4.7	De Concessiehouder gebruikt de displays alleen voor het tonen van reisinformatie en, na goedkeuring van de Concessieverleners, informatie ter promotie van het Openvaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten die met de Concessieverleners is afgestemd.
7.4.8	De Concessiehouder zorgt voor automatische omroepberichten in de Voertuigen, waarbij ten minste de eerstvolgende Halte en de belangrijkste overstapmogelijkheden vanaf de eerstvolgende Halte worden genoemd. De omroepberichten zijn juist, relevant, tijdig en verstaanbaar.
7.4.9	Indien de automatische omroep niet werkt, verzorgt het Personeel de omroepen zoals genoemd in artikel 7.4.8.

7.5 STRATEGIE REISINFORMATIE

Strategie op (doorontwikkeling van) reisinformatie	
7.5.1	De Concessiehouder werkt als onderdeel van het Ontwikkelplan een strategie ten aanzien van de (door)ontwikkeling van reisinformatie uit met daarbij ten minste de aandacht voor de volgende punten:
a.	toekomstige ontwikkelingen op het gebied van reisinformatie die de Concessiehouder voorziet en hoe hij hierop inspeelt;
b.	welke veranderingen de Concessiehouder in de reisinformatie doorvoert bij aanvang van en tijdens de Concessie IJssel-Vecht, bijvoorbeeld de introductie van nieuwe communicatiekanalen of het aanbieden van nieuwe informatieaspecten;
c.	de wijze waarop de Concessiehouder informatie en data levert aan derden die reisinformatie willen aanbieden en reizen willen verkopen;
d.	hoe hij Reizigers snel, correct en desgewenst persoonlijk en proactief informeert over verstoringen;

[23] Het document 'Ontwerp Beeldscherm' zal beschikbaar worden gesteld op het informatieportaal voor potentiële inschrijvers.

e.	de wijze waarop de Concessiehouder hierbij samenwerkt met andere concessiehouders van concessies die onder de merknaam *RRReis* vallen.
7.5.2	De Concessiehouder zorgt er bij de doorontwikkeling voor dat zijn voorstellen passen binnen landelijke afspraken over reisinformatie.

7.6 CONTROLE REISINFORMATIEMIDDELEN

Controle reisinformatiemiddelen	
7.6.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de reisinformatiekanalen adequaat functioneren en dat de geleverde informatie aan de hierboven genoemde eisen voldoet. De Concessieverleners voeren op Haltes en in Voertuigen regelmatig kwaliteitscontroles uit met bijvoorbeeld mysterie guests.

8. Productdragers, Tarieven en distributie

Reizigers verlangen betaalbaar en toegankelijk Openbaar Vervoer met bijbehorende zekerheid en gemak. De Concessieverleners werken samen met de Concessiehouder aan een overzichtelijk assortiment van Productdragers, Reisproducten en Tarieven.

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

Reizigers kunnen gebruikmaken van abonnementen en kortingsproducten. Het Tarievenhuis Oost vormt hiervoor de basis. Reizigers kunnen op dit moment korting krijgen door ver, vaak of buiten de spitstijden te reizen. Als opbrengstverantwoordelijke mag de Concessiehouder, binnen de kaders van het Tarievenhuis Oost, voorstellen doen voor nieuwe Reisproducten en Tarieven die bijdragen aan de aantrekkelijkheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer.

8.1 ALGEMEEN

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

8.2 NIEUWE PRODUCTDRAGERS

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

Nieuwe Productdragers	
8.2.1	De Concessiehouder werkt actief mee aan de introductie van nieuwe Productdragers en committeert zich aan en implementeert afspraken die hierover landelijk zijn en worden gemaakt.
8.2.2	De Concessiehouder draagt zorg voor de beschikbaarheid en werkzaamheid van het dragerpalet zoals vastgesteld in het NOVB-overleg, te weten (minimaal) bankkaart, mobiele telefoon, OV-chipkaart en papier. Indien in het NOVB-overleg besloten wordt tot de introductie van (een) aanvullende Productdrager(s), conformeert de Concessiehouder zich binnen de afgesproken termijn aan de implementatie van deze aanvullende Productdrager(s).
8.2.3	De Concessiehouder zorgt dat de huidige OV-chipkaart en bijbehorende betaaltechniek minimaal tot de in het NOVB overeengekomen datum beschikbaar en werkzaam is voor Reizigers.
8.2.4	Wanneer het NOVB-overleg besluit tot de definitieve uitfasering van een voorheen gangbare Productdrager, faciliteert de Concessiehouder de betreffende Productdrager met de bijbehorende gangbare Betaalstandaarden voor Reizigers tot minimaal één jaar na de publieke bekendmaking van deze beslissing, behalve wanneer de Concessieverleners besluiten tot een versnelde uitfasering
8.2.5	Het is de Concessiehouder alleen toegestaan nieuwe regionale Productdragers te introduceren of uit te faseren na voorafgaande toestemming van de Concessieverleners.
8.2.6	De Concessiehouder implementeert gangbare Betaalstandaarden zoals overeengekomen in het NOVB-overleg uiterlijk op de afgesproken ingangsdatum, en voor onbepaalde tijd, totdat de uitfasering hiervan binnen het NOVB-overleg en met goedkeuring van de Concessieverleners is besloten.
8.2.7	De Concessiehouder faciliteert te allen tijde minimaal één goed werkzame nationale standaard Productdrager, zoals overeengekomen in het NOVB-overleg. Bij een transitiefase is het de Concessiehouder alleen bij het goed functioneren van de opvolger en met goedkeuring van de Concessieverleners toegestaan een oude standaard Productdrager uit te faseren.
8.2.8	De Concessiehouder conformeert zich bij het inrichten en onderhouden van zijn betaalsystemen aan de technische standaarden zoals deze zijn geformuleerd door Translink binnen het Werkprogramma Visie OV-betalen.
8.2.9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de introductie van nieuwe Productdragers of de wijziging/uitfasering van bestaande Productdragers niet ten koste gaat van:
a.	de mogelijkheid voor Reizigers om een overzicht van reisgeschiedenis en kosten op te vragen zoals bedoeld in 8.1.4;
b.	de verdeling van en verantwoording over Reizigersopbrengsten;
c.	de levering van gegevens aan de Concessieverleners zoals beschreven in hoofdstuk 13.
8.2.10	De ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en vervanging van en de dienstverlening omtrent Productdragers, inclusief achterliggende systemen, zijn voor rekening en risico van de

	Concessiehouder, tenzij de Concessieverleners hierover in landelijk verband andere afspraken hebben gemaakt.

8.3 REISRECHTEN EN TARIEVEN

Reisrechten en Tarieven	
8.3.1	De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader (LTK) of diens opvolger(s) en neemt actief deel aan de Uitvoeringscommissie Landelijk Tarievenkader (UC LTK) of diens opvolger(s).
8.3.2	De Concessiehouder accepteert alle landelijk geldende Reisproducten op alle Voertuigen.
8.3.3	Reizigers betalen bij een overstap binnen 35 minuten tussen twee Ritten van regionale treinen, Bussen en Auto's één keer het opstaptarief.
8.3.4	De Concessiehouder conformeert zich aan de uitgangspunten van en werkwijze rond het Tarievenhuis Oost[24].
8.3.5	De Concessiehouder hanteert alleen Reisproducten en Tarieven die landelijk of door de Concessieverleners zijn vastgesteld, waarbij de Concessieverleners de maximumtarieven bepalen.
8.3.6	De Concessiehouder neemt actief deel aan het Tarievenoverleg Oost waarin afstemming plaatsvindt tussen de Concessiehouder, andere concessiehouders, Consumentenorganisaties en de Concessieverleners over onder meer • de Tarieven voor Ritkaarten, Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer en abonnementen, • de kortingspercentages voor abonnementen, en • de variatie in abonnementen. De deelname van de Concessiehouder aan het Tarievenoverleg Oost start direct nadat de gunning van de Concessie IJssel-Vecht onherroepelijk is.
8.3.7	De Concessiehouder neemt in het Tarievenplan (zie artikelen 8.3.16 en 8.3.17) jaarlijks een voorstel op voor correctie van de Tarieven met maximaal het landelijk overeengekomen percentage (= de Landelijke Tariefindex (LTI) of diens opvolger(s)).
8.3.8	De Concessiehouder mag een rituitrijdkaart introduceren om zwartrijden tegen te gaan. De Concessiehouder stemt het Tarief voor de rituitrijdkaart af met concessiehouders van inliggende en aangrenzende concessies en legt een voorstel daartoe ter vaststelling aan de Concessieverleners voor.
8.3.9	De Concessiehouder neemt in het Tarievenplan voor het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht het bestaande assortiment van Tarieven en Reisproducten van de noodconcessie IJssel-Vecht op. Dit is inclusief het huidige trajectabonnement.

[24] Het Tarievenhuis Oost betreft momenteel de concessies binnen Flevoland (met uitzondering van de concessies Lelystad en Almere), Gelderland en Overijssel. Vanaf het moment dat concessie Lelystad onderdeel uitmaakt van de concessie IJssel-Vecht zal het afsprakenkader van het Tarievenhuis Oost van toepassing zijn en daarmee ook de abonnementen/tarieven die binnen OV Oost zijn afgesproken. Het staat de Inschrijver vrij om de specifiek voor concessie Lelystad geldende tarieven/abonnementsvormen ook op te nemen in zijn bieding voor IJssel-Vecht. Al dan niet exclusief voor Lelystad. In het overleg Tarievenhuis Oost komt dit aanbod vervolgens aan de orde.

8.3.10	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers geen nadeel (financieel of anderszins) ondervinden wanneer zij met een gebieds- of trajectgebonden Reisproduct, uitgegeven door een andere concessiehouder, dat op basis van landelijke en/of regionale afspraken ook geldig is in de Concessie IJssel-Vecht een Rit maken in Concessie IJssel-Vecht.[25] De Concessiehouder maakt hierover tijdens de implementatie en gedurende de gehele looptijd van de Concessie IJssel-Vecht afspraken met concessiehouders uit aangrenzende en inliggende 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 Concessieverleners stellen afspraken over de geldigheid van grensoverschrijdende Tarieven vast volgens de procedure voor het Tarievenplan. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op eenvoudige wijze begrijpelijke informatie over deze afspraken kunnen vinden en krijgen.
8.3.11	De Concessiehouder mag voorstellen voor gratis Openbaar Vervoer doen, mits hij ten genoegen van de Concessieverleners aantoont dat de kosten/gederfde Reizigersopbrengsten niet voor rekening komen van • de Concessieverleners en • Reizigers die niet in aanmerking komen voor het gratis Openbaar Vervoer.
8.3.12	Ingeval de Concessiehouder extra service/kwaliteit op een Lijn biedt, mag hij hiervoor geen hoger Tarief bij Reizigers in rekening brengen wanneer deze Reizigers tussen Haltes van de betreffende Lijn geen andere reismogelijkheden met Openbaar Vervoer voor het gangbare vastgestelde Tarief hebben.
8.3.13	De Concessiehouder werkt op verzoek van de Concessieverleners mee aan de introductie en uitvoering van 'loyalty'-systemen.
8.3.14	De Concessiehouder biedt derden die in opdracht van de Concessieverleners onderzoek doen in het Openbaar Vervoer (bijvoorbeeld reizigerstellingen en kwaliteitsonderzoek), de mogelijkheid om gratis met het Openbaar Vervoer te reizen.
8.3.15	De Concessiehouder werkt in het Ontwikkelplan een strategie ten aanzien van Tarieven en Reisproducten uit, waarbij hij in ieder geval ingaat op:
a.	De kansen die hij ziet om met nieuwe/aangepaste Tarieven en Reisproducten beter in te spelen op de vervoerbehoeften van Reizigers;
b.	De manier waarop de Concessiehouder de LTI zoals genoemd in artikel 8.3.7 verwerkt in de Tarieven;
c.	De wijze waarop de Concessiehouder de hoogte van de Tarieven berekent die hij jaarlijks in het Tarievenplan aan de Concessieverleners zal voorstellen.
8.3.16	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Tarievenplan op met voorstellen voor in het volgende kalenderjaar te hanteren Tarieven en Reisproducten.
8.3.17	Alvorens hij het Tarievenplan ter vaststelling aan de Concessieverleners aanbiedt, legt de Concessiehouder het Tarievenplan ter advisering voor aan de ROCOV's. 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.

[25] Voorbeelden van huidige afspraken zijn:
- acceptatie van grensoverschrijdende sterabonnementen vanuit Drenthe en Friesland in Overijssel;
- acceptatie van abonnementen uit de concessie Almere op buslijnen naar Zeewolde en Lelystad.

8.4 DISTRIBUTIENETWERK

Distributienetwerk	
8.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een werkend distributienetwerk voor de aanschaf van Reisproducten en eventueel Productdragers.
8.4.2	Bij start van de Concessie IJssel-Vecht houdt de Concessiehouder het huidige netwerk van fysieke distributievoorzieningen dat hij om niet krijgt overgedragen van de huidige concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht (bijlage 11: overzicht AVM's[26]) ongewijzigd en operationeel. Alle kosten met betrekking tot het distributienetwerk zijn voor rekening van de Concessiehouder, waaronder alle kosten voor vervangende apparatuur en/of eventuele verplaatsingskosten van deze hardware. Het distributienetwerk in het Concessiegebied IJssel-Vecht per 1 juli 2021 geldt als referentienetwerk en kan na één jaar worden geëvalueerd. De Concessiehouder mag met een voorstel komen voor een eigen invulling, waarbij de Concessiehouder in ieder geval de voorzieningen in de provincie Flevoland handhaaft zoals opgenomen in bijlage 11. Het distributienetwerk mag alleen worden aangepast na instemming van de Concessieverleners.
8.4.3	De Concessiehouder stelt alle landelijke Reisproducten (met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft) en alle regionale Reisproducten beschikbaar voor aanschaf aan alle Reizigers.
8.4.4	De Concessiehouder biedt een beslissingsondersteunend systeem (BOS) aan, waarmee Reizigers eenvoudig het Reisproduct kunnen kiezen dat het beste aansluit op hun vervoerbehoeften.
8.4.5	Bij de voorzieningen zoals bedoeld in artikel 8.4.2 kunnen Reizigers • alle in artikel 8.4.3 bedoelde Reisproducten afhalen, verlengen en beëindigen, • Saldo laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit, en • hun reisgeschiedenis inzien (minimaal de laatste 10 transacties).
8.4.6	Reizigers kunnen in alle Voertuigen een vervoerbewijs kopen voor ten minste de betreffende reis.
8.4.7	In de door de Concessieverleners verleende concessies is contant betalen in het Voertuig 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. In het Marketingplan geeft de Concessiehouder aan hoe hij dit gaat organiseren.
8.4.8	De Concessiehouder werkt in het Ontwikkelplan een strategie ten aanzien van het distributienetwerk uit waarbij hij ten minste beschrijft:
a.	welke distributiekanalen hij gaat bieden en hoe deze aansluiten op de behoeften van Reizigers en de ontwikkeling voor de afschaffing van de OV-chipkaart;

[26] De distributievoorzieningen in het concessiegebied IJsselmond stromen al bij de start in de Concessie IJssel-Vecht in. Dit is dus onafhankelijk van het moment van instromen van de concessie IJsselmond in de Concessie IJssel-Vecht.

b.	welke mogelijkheden Reizigers hebben bij de verschillende distributiekanalen (bijvoorbeeld aanschaf Reisproducten, opladen OV-chipkaart en mogelijkheid tot contant betalen);
c.	de rol van andere partijen zoals MaaS-aanbieders en de samenwerking met andere concessiehouders en de Concessieverleners;
d.	welke alternatieven hij Reizigers biedt nu het betalen met contant geld op de Voertuigen niet langer mogelijk is, zoals aangegeven in artikel 8.4.7.
8.4.9	De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier voor en informatie over een OV-chipkaart en andere Productdragers, abonnementen, groepsreizen en Reisproducten naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan verbonden zijn.
8.4.10	De Concessiehouder heeft een backoffice waar Reizigers storingen aan voorzieningen en andere klachten over het distributienetwerk kunnen melden en vragen kunnen stellen.
8.4.12	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 Concessieverleners hierover landelijk andere afspraken hebben gemaakt.
8.4.11	De Concessiehouder legt een voorstel voor toevoegen en verwijderen van distributiekanalen, fysieke voorzieningen en verkooppunten voor advies aan ROCOV's voor. De Concessiehouder biedt het (aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Concessiejaarplan ter toetsing aan de Concessieverleners aan.

9. Personeel

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

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

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

9.1 CONCESSIEHOUDER ALS WERKGEVER

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

d.	De manier waarop hij de personeelsomvang aanpast bij het toevoegen en uitstromen van Concessiedelen van de Concessie IJssel-Vecht.
e.	De verwachtingen die hij heeft van het Personeel richting Reizigers, onder meer als het gaat om klantvriendelijk optreden, een prettige rijstijl en een behulpzame houding, en hoe de Concessiehouder hiervoor zorgt en erop toeziet dat het Personeel deze verwachtingen waar maakt en waar kan blijven maken.

9.2 PERSONEEL EN REIZIGERS

Personeel en Reizigers	
9.2.1	Het Personeel is betrokken, klantgericht en klantvriendelijk, en werkt volgens de zes pijlers van de filosofie van 'hostmanship': dienstbaar zijn, verantwoordelijkheid nemen, consideratie tonen, het geheel zien, dialoog aangaan en kennis inzetten.
9.2.2	Het Personeel dat in direct, persoonlijk contact met de Reiziger staat:
a.	heeft kennis van het Concessiegebied IJssel-Vecht en de Uitlopers, het lijnennet, de Dienstregeling, Andere Mobiliteitsdiensten in het Concessiegebied en het assortiment Reisproducten en Tarieven, zodat het vragen van Reizigers kan beantwoorden en Reizigers gevraagd en ongevraagd kan adviseren;
b.	is bij Verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar en informeert Reizigers over de oorzaak en duur, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, alternatieve reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer;
c.	is herkenbaar en representatief gekleed in de huisstijl van het Merk;
d.	beheerst de Nederlandse taal goed;
e.	beheerst de Engelse taal voldoende om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden;
f.	is getraind in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden;
g.	is getraind in het verrichten van levensreddende handelingen en het gebruik van AED's;
h.	is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van calamiteiten en is in staat Reizigers en zichzelf in risicovolle situaties in veiligheid te brengen;
9.2.3	Het Personeel dat de Concessiehouder op Lijnen van en naar Lelystad Airport inzet, neemt deel aan veiligheidstrainingen gericht op bewustwording met betrekking tot terrorisme en veiligheidsaspecten, behorend bij een internationale luchthaven.
9.2.4	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig Reisrecht beschikken.
9.2.5	Chauffeurs hanteren rijstijl die door Reizigers als prettig ervaren wordt
9.2.6	Chauffeurs halteren zo dicht mogelijk langs de halteperrons, zodat Reizigers eenvoudig in en uit het Voertuig kunnen stappen. Desgevraagd verlenen chauffeurs assistentie aan Reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het Voertuig.

9.2.7	Het Personeel rookt niet, eet niet, drinkt niet (tenzij uit een veilige beker of fles), luistert niet naar voor Reizigers hoorbare muziek, draagt geen oortjes en maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon in of in de onmiddellijke nabijheid van het Voertuig.
9.2.8	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.
9.2.9	De Concessieverleners toetsen de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel via onderzoek met mystery guests. De mystery guests letten op onder andere de bejegening van de Reiziger, het gebruik van de radio, de rijstijl, het al dan niet roken en gebruik mobiele telefoon door het Personeel.
9.2.10	De Concessiehouder heeft een vast aanspreekpunt voor Reizigers bij vragen, complimenten of klachten over de toegankelijkheid (visueel, fysiek, mentaal e.d.) van zijn producten (Voertuigen, reisinformatie, communicatiekanalen e.d.). De betreffende medewerker is ten minste digitaal en telefonisch bereikbaar.

9.3 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

Social Return on Investment (SROI)	
9.3.1	De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI). De SROI-maatregelen van de Concessiehouder bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van mensen en zijn gericht op drie sporen (zie ook bijlage 8): 1. inzet van Personeel, 2. maatschappelijke activiteiten, en 3. sociale inkoop.
9.3.2	De Concessiehouder zet gedurende de gehele looptijd van de Concessie IJssel-Vecht 'clean-teams' in bestaande uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (conform de categorieën in bijlage 8) die bij voorkeur in het Concessiegebied woonachtig zijn. De inzet van de 'clean teams' 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.
9.3.3	De inspanningswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder in spoor 1 bovenop de inzet van de 'clean-teams' bedraagt ten minste € 300.000 per kalenderjaar (zoals berekend volgens de bouwblokkenmethode opgenomen in bijlage 8).
9.3.4	De Concessiehouder neemt in het Personeelsplan dat onderdeel is van de Inschrijving een voorstel op met de SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie IJssel-Vecht wil gaan uitvoeren. Of – en in welke mate – de voorgestelde maatregelen voor SROI meetellen wordt bepaald door de Concessieverleners.
9.3.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen: • nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie IJssel-Vecht;

	• uitsluitend door de Concessiehouder worden opgevoerd om te voldoen aan SROI-verplichtingen in het kader van de Concessie IJssel-Vecht.
9.3.6	Uiterlijk één maand na gunning van de Concessie IJssel-Vecht neemt de Concessiehouder contact met het ESR op om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de SROI-maatregelen die zijn opgenomen in het Personeelsplan dat onderdeel is van de Inschrijving.
9.3.7	Tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met het ESR als onderdeel van het Concessiejaarplan (zie artikel 2.2.14f) een plan van aanpak op met SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren.
9.3.8	De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar aan de Concessieverleners en het ESR als onderdeel van de kwartaalrapportages (zie artikel 13.3.5) een overzicht van de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarin aan dat hij aan de normen zoals genoemd in artikel 9.3.2 en 9.3.3 heeft voldaan.

10. Merk, communicatie en marketing

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

RRReis staat voor betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend Openbaar Vervoer. De Concessieverleners kunnen de merknaam *RRReis* beschikbaar stellen voor andere modaliteiten als deelfiets en deelauto ongeacht de aanbieder van deze Andere Mobiliteitsdiensten. In de Brandguide is een overzicht te vinden van de huidige productformules die (gaan) rijden onder het merk *RRReis*. Op de website *www.RRReis.nl* zijn de huidige productformules ook terug te vinden onder het kopje *RRReisdiensten*.

De Concessieverleners verwachten van de Concessiehouder dat hij *RRReis* consequent toepast, adequaat in de markt positioneert en laadt voor verschillende doelgroepen. De Concessieverleners bieden de Concessiehouder daarbij ruimte om onder de noemer van *RRReis* onderscheidende productformules te voeren. Binnen de merkstrategie van *RRReis* hebben de verschillende productformules een eigen productnaam gekoppeld aan het hoofdmerk *RRReis*. De productnaam is Nederlandstalig en geeft zo goed mogelijk weer waar de productformule voor staat. Zo worden de treinverbindingen en de hoogfrequente buslijnen als Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) gepositioneerd met een extra wervende en onderscheidende HOV-uitstraling: de productformules *treinRRReis* en *comfortRRReis*. Daarnaast rijden Buurtbuslijnen onder de productformule *buurtRRReis* en Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer onder de productformule *vraagRRReis*. De essentie, kenmerken en belofte van *RRReis* en de productformules zijn vastgelegd in de Brandguide.

In de drie provincies kunnen Reizigers in ieder geval in de regionale treinen, Comfort-, Stad-, streek- en Buurtbuslijnen reizen met dezelfde abonnementen en Reisproducten. Deze zogenaamde 'Oost-abonnementen' zullen op termijn *RRReis*-abonnementen worden.

Bij start van de Concessie zijn er twee Platforms met diverse communicatiekanalen. Het gaat om de Platforms *RRReis* en Ervaar het OV (EHOV). Bij het Platform *RRReis*[27] kunnen Reizigers onder andere terecht voor alle informatie over de dienstverlening en voor de aanschaf van vervoerbewijzen voor de vervoersconcepten die rijden onder de merknaam *RRReis* en voor Andere Mobiliteitsdiensten in de regio die niet rijden onder *RRReis*. Het Platform Ervaar het OV wordt met name ingezet voor campagnes gericht op de verkoop van 'Oost-abonnementen' en het verleiden van Reizigers om (vaker) gebruik te maken van het Openbaar Vervoer en/of van hun Oost-abonnement in de daluren. Daarnaast kunnen Reizigers profiteren van gezamenlijke marketingacties en concessie-specifieke marketingacties in het regionale Openbaar Vervoer onder de campagnenaam "Ervaar het OV" en het merk *RRReis*. Op een voor Reizigers logisch moment kan gedurende de Concessie IJssel-Vecht het Platform Ervaar het OV verder gaan binnen het Platform *RRReis*. Met de andere concessiehouders en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten die onder de merknaam *RRReis* worden aangeboden gaat de Concessiehouder samenwerken om van het Platform *RRReis* een succes te maken zodat Reizigers volop profiteren van overzichtelijke en relevante informatie en aantrekkelijke acties.

10.1 MERK EN HUISSTIJL

***RRReis* en huisstijl**	
10.1.1	De Concessiehouder volgt bij het gebruik van *RRReis* de Brandguide met kaders voor naamgeving, huisstijl en branding van *RRReis*.

[27] De Concessieverleners overwegen de oprichting van een juridische entiteit voor het beheer van het Platform *RRReis*, de bijbehorende communicatiekanalen en de klantendatabase. De oprichting van deze entiteit kan nog leiden tot wijzigingen in dit onderdeel van het PvE.

10.1.2	De Concessiehouder voert naast de reguliere productformule *RRReis* voor Stads- en streeklijnen in ieder geval de productformule *buurtRRReis* voor Buurtbuslijnen. Daarnaast kan de Concessiehouder ervoor kiezen om de productformules *comfortRRReis* en *reserveerRRReis* voort te zetten. De eisen waaraan de Concessiehouder bij de toepassing van deze productformules moet voldoen, is in de Brandguide vastgelegd. Hierbij geldt dat de productvoorwaarden verbonden aan een bepaalde productformule in de verschillende concessies hetzelfde moeten zijn, zodat er voor reizigers een herkenbaar vervoersysteem ontstaat. Op verzoek van de betreffende Concessieverlener voegt de Concessiehouder regio-specifieke elementen toe aan (de vormgeving van) een productformule.
10.1.3	Voor Lijnen die de Concessiehouder onder de productformule *comfortRRReis* in de markt zet zorgt de Concessiehouder voor een voor Reizigers extra wervende uitstraling wat betreft huisstijl, Materieel en (vervoerkundig) reisaanbod. Bussen die de Concessiehouder op Comfort-lijnen inzet bieden extra functionaliteiten die passen bij een lange afstandsverbinding zoals extra comfortabele stoelen met voldoende beenruimte, faciliteiten die het werken en studeren tijdens het reizen ondersteunen en faciliteiten om sociaal-recreatief reizen te veraangenamen. Het interieur van de Bussen op Comfort-lijnen biedt daarmee Reizigers meer comfort dan het interieur van Bussen op Stads- en streeklijnen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het comfort en de uitstraling van het interieur minimaal gelijkwaardig is aan dat van de Bussen die op dit moment onder de productformule *comfortRRReis* in de concessies worden ingezet; dit ter beoordeling van de Concessieverleners. Het staat Concessiehouder vrij om een voorstel te doen om specifieke functionaliteiten op een andere wijze in te vullen die meer bij de tijd passen maar wel hetzelfde doel beogen en voor Reizigers minimaal hetzelfde comfortgevoel geven. In het Marketingplan en het Materieelplan die onderdeel zijn van zijn Inschrijving geeft de Concessiehouder aan waarop d productformule *comfortRRReis* zich onderscheidt van andere productformules en de basisuitvoering van *RRReis*.
10.1.4	De Concessiehouder kan aan de Concessieverlener voorstellen doen voor andere productformules met bijbehorende productnaam die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan *RRReis*. Dit onder de voorwaarde dat zijn voorstellen voldoende onderscheidend zijn ten opzichte van andere productformules. Zo is bijvoorbeeld het voeren van een andere productformule voor Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer naast of in plaats van *reserveerRRReis* niet toegestaan.
10.1.5	De Concessiehouder werkt de (nieuwe) productformules en bijbehorende huisstijl, onder meer uit voor het in te zetten Materieel, eventueel de te dragen bedrijfskleding en hoe deze naar voren komt in de communicatiekanalen en -middelen. Dit gebeurt in afstemming met de Concessieverleners. Alvorens de Concessiehouder zijn voorstellen ter vaststelling aan de Concessieverleners aanbiedt, legt hij deze voor advies aan de ROCOV's voor. De Concessiehouder voegt het ROCOV-advies en de wijze waarop hij met dit advies is omgegaan, toe aan het verzoek tot vaststelling van de productformule.
10.1.6	De Concessiehouder staat zijn rechten op geïntroduceerde nieuwe productformules af aan de Concessieverleners. Indien de Concessieverleners dit wensen kunnen door de Concessiehouder geïntroduceerde nieuwe productformules worden voorgeschreven in andere en/of de opvolgende concessies.

10.2 COMMUNICATIE

Communicatiekanalen en -middelen	
10.2.1	De Concessiehouder besteedt in zijn strategie ten aanzien van de communicatie met Reizigers in ieder geval aandacht aan:
a.	de verschillende doelgroepen waarop hij zich richt en de wijze waarop informatieaanbod, acties, communicatiekanalen en -middelen worden afgestemd op hun situatie en behoeften;
b.	het tijdig en juist informeren van Reizigers;
c.	het informeren van Reizigers die de Nederlandse taal niet beheersen;
d.	de zichtbaarheid van de Concessiehouder naar Reizigers, ook bij Verstoringen;
e.	ontwikkelingen op het gebied van communicatie die de Concessiehouder voorziet en de wijze waarop hij hierop inspeelt;
f.	de servicenormen die de Concessiehouder hanteert, waaronder reactietijden bij de verschillende communicatiekanalen en bij verstoringen; en
g.	de samenwerking met de andere concessiehouders om *RRReis* volgens de gewenste merkessentie, -kenmerken en -belofte in de markt te zetten.
10.2.2	De Concessiehouder zorgt, samen met andere concessiehouders die Openbaar Vervoer onder de merknaam *RRReis* aanbieden, voor een diversiteit aan informatieaanbod en communicatiekanalen en -middelen (offline en online, interactief en niet-interactief), afgestemd op de situatie en behoeften van Reizigers. In bijlage 14[28] staat een overzicht met de huidige communicatiekanalen.
10.2.3	Alle communicatiekanalen en -middelen voldoen aan de huisstijl van *RRReis* zoals vastgelegd in de Brandguide of zijn uitgevoerd in de huisstijl van EHOV zolang dit Platform actief is. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener.
10.2.4	De Concessiehouder zorgt, samen met andere concessiehouders die Openbaar Vervoer onder de merknaam *RRReis* aanbieden, voor tijdige, adequate en correcte registratie, beheer en gebruik van de domeinnamen voor de online communicatiekanalen (zoals website, app, social media). Dit betreffen zowel domeinnamen die actief worden ingezet als domeinnamen die zijn geclaimd om misbruik van het merk *RRReis* door derden te voorkomen (inactieve accounts) en/of vindbaarheid te verhogen (denk hierbij bijvoorbeeld aan rreis.nl voor potentiële bezoekers die een typefout maken). De Concessiehouder denkt actief mee over te claimen domeinnamen en anticipeert op nieuwe kanalen waar het merk *RRReis* (nog) geregistreerd dient te worden. In bijlage x[29] staat een overzicht van de registratie van de huidige domeinnamen.
10.2.5	De Concessiehouder zorgt (samen met andere concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten binnen de RRReis concessies) voor een goede vindbaarheid van de online RRReis communicatiekanalen, Naast het claimen van relevante domeinnamen, dient concessiehouder hiervoor ook adequate en effectieve SEO- en SEA marketing in te zetten.

[28] Deze bijlage wordt toegevoegd in het definitieve PvE.
[29] Deze bijlage wordt toegevoegd in het definitieve PvE.

10.2.6	De Concessiehouder evalueert minimaal jaarlijks, samen met andere concessiehouders die onder de Platforms *RRReis* en EHOV opereren, de effectiviteit van de communicatiekanalen en -middelen en doet in het Concessiejaarplan voorstellen ter verbetering van de communicatie in het volgende jaar.
10.2.7	De Concessiehouder legt een voorstel voor structurele wijzigingen in, uitbreiding van of inperking van de communicatiekanalen en -middelen onder het merk *RRReis* voor advies aan de ROCOV's voor. De Concessiehouder biedt het (aangepaste) voorstel vervolgens als onderdeel van het Concessiejaarplan ter toetsing aan de Concessieverlener aan. De Concessieverlener toetst het voorstel op:
a.	de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van de Concessiehouder ten aanzien van communicatie;
b.	de relatie tussen de voorgestelde wijzigingen en de strategie van andere concessiehouders onder het merk *RRReis*;
c.	de wijze waarop de Concessiehouder het advies van de ROCOV's in zijn voorstel heeft verwerkt dan wel de argumenten om het advies niet over te nemen;
d.	de (gewijzigde) mogelijkheden voor Reizigers om aan informatie te komen;
e.	de reactietijd van de Concessiehouder op vragen van Reizigers onderscheiden naar de verschillende communicatiekanalen; en
f.	het bereik onder verschillende groepen Reizigers (van (ouders van) kinderen tot senioren, van incidentele tot frequente Reizigers en Reizigers met een beperking). Het is aan de Concessiehouder om aan te tonen dat alle groepen Reizigers voldoende bereikt worden.

Platform *RRReis* en EHOV	
10.2.8	Reizigers hoeven geen account of een equivalent hiervan aan te maken of persoonlijke gegevens achter te laten om toegang te krijgen tot beide Platforms en (reis)informatie.
10.2.9	Vanaf de start van de Concessie IJssel-Vecht maakt de Concessiehouder gebruik van en breidt uit:
a.	Het communicatieplatform *RRReis* met een diversiteit aan communicatiekanalen voor:
	i. het geven van een overzicht van alle (marketing)acties van de Concessiehouder, andere concessiehouders en leveranciers van Andere Mobiliteitsdiensten die in opdracht van de Concessieverleners onder de merknaam *RRReis* opereren;
	ii. het geven van actuele informatie over het Openbaar Vervoer (zie paragraaf 7.2 wat betreft de inhoud van de (digitale) reisinformatie);
	iii. het verstrekken van informatie over en verkopen van alle voor de concessies waar het merk *RRReis* gevoerd wordt beschikbare Reisproducten zoals abonnementen en actiematige tickets, tenzij een andere concessiehouder het alleenrecht op de verkoop heeft;

	iv. communicatie en promotie van alle productformules onder het merk *RRReis* en contactgegevens van de betreffende concessiehouder of leverancier;
	v. plannen, boeken en betalen van Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten;
	vi. het op verzoek geven van informatie over diensten van Derden gerelateerd aan het (promoten van het) Openbaar Vervoer, zoals OV-ambassadeurs of Blauwnet (zolang Blauwnet geen partner is in het platform en/of mogelijke juridische entiteit *RRReis*). Voor deze dienstverlening ontvangt de Concessiehouder geen extra vergoeding. Als sprake is van een verzoek van de Concessieverlener dat leidt tot het toevoegen of aanpassen van een functionaliteit van het Platform dan geldt de aanpak met betrekking tot meer- en minderwerk volgens de Financiële Bepalingen;
	vii. het op verzoek bieden van een communicatieplatform binnen *RRReis* aan derden, zoals aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder pagina's met informatie over en activiteiten van deze derden op site en app. De Concessiehouder biedt deze derden daarnaast gelegenheid hun diensten te promoten via alle communicatiekanalen van *RRReis*. De Concessiehouder vervult hierbij een faciliterende rol; over de financiering hiervan maakt de Concessieverlener aparte afspraken met deze derden. De Concessiehouder houdt de optie open om deze derden lid te laten worden van een eventuele juridische entiteit *RRReis*;
	viii. het met in achtneming van de AVG onderbrengen in de (gezamenlijke) klantendatabase van EHOV en *RRReis* 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, en op termijn eventueel ook leveranciers van Andere Mobiliteitsdiensten, in de drie provincies, de beheerder van de database en eventuele derden verantwoordelijk dat de opbouw van de klantendatabase een logisch geheel blijft.
	Vanuit de landingspagina van *RRReis* moeten Reizigers met één klik bij de gezochte informatie (bijvoorbeeld reisinformatie, acties) kunnen komen.
b.	Het communicatieplatform EHOV[30] met een diversiteit aan communicatiekanalen voor:
	i. het geven van een overzicht van alle marketingacties van de Concessiehouder en de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverleners Openbaar Vervoer verrichten;
	ii. verstrekken van informatie over en het verkopen van alle voor de Concessie IJssel-Vecht beschikbare Reisproducten zoals abonnementen en actiematige tickets, tenzij een andere concessiehouder het alleenrecht op de verkoop heeft;
	iii. het op verzoek bieden van een communicatieplatform binnen EHOV aan Derden, zoals aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder pagina's met informatie over en activiteiten van deze Derden op site en

[30] Het is nog niet duidelijk hoelang het Platform 'Ervaar het OV' apart van het Platform *RRReis* blijft bestaan. De Concessieverleners bepalen op een later tijdstip gezamenlijk met de betrokken concessiehouders wanneer het Platform Ervaar het OV wordt samengevoegd met *RRReis* en verder gaat onder de naam *RRReis*.

	app. De Concessiehouder biedt deze Derden daarnaast gelegenheid hun diensten te promoten via alle communicatiekanalen van EHOV. De Concessiehouder vervult hierbij een faciliterende rol; over de financiering hiervan maakt de Concessieverlener aparte afspraken met deze Derden.
	iv. het online volgen van eigen en gezamenlijke marketingacties door de concessiehouders door middel van een dashboard. De projectleider namens de Concessieverleners en beheerder van het Platform kan via het online dashboard de voortgang van alle marketingacties binnen dit Platform volgen.
	v. het met in achtneming van de AVG onderbrengen in de (gezamenlijke) bestaande klantendatabase van EHOV en *RRReis* van Reizigers die zich bijvoorbeeld hebben ingeschreven voor een nieuwsbrief, deel hebben genomen aan een actie of een Reisproduct hebben besteld. De Concessiehouder is samen met de beheerder van de database en eventuele Derden verantwoordelijk dat de opbouw van de klantendatabase een logisch geheel blijft.
10.2.10	De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan en investeert waar nodig in de doorontwikkeling van een webwinkel als onderdeel van het Platform *RRReis* (en EHOV) voor de verkoop van abonnementen, kaartsoorten en actiematige tickets. De Concessiehouder neemt de kosten voor de koppeling van de webwinkel met zijn eigen systemen voor zijn rekening en zorgt ervoor dat uiterlijk één maand voor de start van de Concessie IJssel-Vecht de koppeling met de webwinkel goed functioneert. Na implementatie van de webwinkel draagt de Concessieverlener deze over aan de beheerder van het Platform. De Concessiehouder en andere concessiehouders die Openbaar Vervoer onder het merk *RRReis* verrichten nemen de kosten voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de webwinkel voor hun rekening.
10.2.11	Onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de website van *RRReis* zijn de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Concessiehouder en andere concessiehouders die onder het merk *RRReis* Openbaar Vervoer verrichten. Bij de start van de Concessie IJssel-Vecht is er al een basisversie van de website, app en social mediakanalen in gebruik. De Concessieverleners kunnen opdracht geven dat hier ook andere partijen aan worden toegevoegd, zoals de partijen die deelnemen aan EHOV maar (nog) niet opereren onder de merknaam *RRReis* en/of de Concessieverleners zelf.
10.2.12	De kosten van de communicatiekanalen behorend bij *RRReis* en het Platform *RRReis*, waaronder de kosten voor het beheer en onderhoud en de (door)ontwikkeling, zijn voor rekening van de Concessiehouder en andere concessiehouders die Openbaar Vervoer onder het merk *RRReis* verrichten. De kosten van het Platform EHOV worden gedragen door alle deelnemende partijen in dit samenwerkingsverband.
10.2.13	De Concessiehouder en andere concessiehouders die Openbaar Vervoer onder het merk *RRReis* verrichten voegen de communicatiekanalen behorend bij EHOV en *RRReis* en het daarbij behorende Platform samen op een voor Reizigers en inwoners van de drie provincies begrijpelijk moment. Voorwaarde daarbij is dat:
a.	alle functionaliteiten en informatie van het Platform EHOV die behouden dienen te blijven, voor de uitfasering van het Platform zijn geïntegreerd in het Platform *RRReis*; en
b.	de partijen die deelnemen aan EHOV maar (nog) niet opereren onder de merknaam *RRReis* de activiteiten kunnen voortzetten via het platform

	RRReis en als volwaardige partij kunnen deelnemen aan een eventuele juridische entiteit *RRReis*.
10.2.14	Op aanwijzing van de Concessieverleners draagt de Concessiehouder het eigendom en de (klanten)databases, functionele- en technische ontwerpen en broncodes van het Platform *RRReis* en daarbij behorende communicatiekanalen, voor zover het eigendom bij hem rust, over aan opvolgende concessiehouders en/of de Concessieverleners; een en ander met inachtneming van de AVG. Doel is dat Reizigers niets merken van de concessieovergang en dat de continuïteit van *RRReis* en de daarbij behorende communicatiekanalen, klantendatabase, loyaliteitsprogramma's enzovoorts wordt gewaarborgd. Bij de komst van een eventueel juridische entiteit *RRReis* ligt hier het eigendom en beheer van de strategische, tactische en operationele (klanten)databases, functionele en technische ontwerpen en broncodes van het Platform *RRReis* en de communicatiekanalen.

10.3 MARKETINGSTRATEGIE EN –PLAN

Marketingstrategie en Marketingplan	
10.3.1	In het Ontwikkelplan werkt de Concessiehouder zijn Marketingstrategie uit, waarbij hij in ieder geval aandacht besteedt aan:
a.	zijn strategie voor het creëren en vermarkten van een betrouwbaar, toegankelijk en samenhangend vervoersnetwerk waarmee Reizigers zorgeloos kunnen reizen, waar ze ook heen gaan;
b.	zijn doelstellingen voor het positioneren, laden en vermarkten van *RRReis*, en de verschillende productformules die in de Concessie IJssel-Vecht worden ingezet, waaronder in ieder geval de reguliere productformule *RRReis* voor Stads- en streeklijnen en de productformule *buurtRRReis* voor Buurtbuslijnen en indien van toepassing de productformules *comfortRRReis* en *reserveerRRReis* (zie de betreffende eisen in paragraaf 10.1). Hij besteedt hierbij aandacht aan:
	i. de wijze waarop de Concessiehouder inzicht heeft gekregen en gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht inzicht zal krijgen in de marktpotentie van de verschillende productformules,
	ii. de verschillende doelgroepen waarop hij zich richt, en
	iii. de wijze waarop de Concessiehouder zijn doelstellingen wil realiseren;
c.	samenwerking met de andere concessiehouders die Openbaar Vervoer verrichten in opdracht van de Concessieverleners op het gebied van marketing en communicatie;
d.	betrekken van Stakeholders zoals aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, aanbieders van MaaS-platforms en gemeenten bij de marketing van het Openbaar Vervoer; en
e.	de besteding van het jaarlijkse marketingbudget zoals opgenomen in de Financieel Economische Onderbouwing van zijn Inschrijving en de verdeling van dit budget over de productformule(s) en andere marketingactiviteiten.
10.3.2	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan op met een uitwerking van de Marketingstrategie in concrete marketingacties voor het komende jaar, inclusief planning en verdeling van het aangeboden marketingbudget over de marketingacties. De Concessieverleners toetsen de inhoud van het Marketingplan aan:

	i. de bijdrage aan de merkessentie, merkwaarden en merkbelofte van *RRReis* en de gewenste positionering van de verschillende productformules, ii. de toezeggingen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft gedaan, waaronder de hoogte van het marketingbudget zoals opgenomen in de Financieel Economische Onderbouwing van zijn Inschrijving, iii. de samenhang met de marketingplannen van andere (*RRReis*) concessies, en iv. in hoeverre de Concessiehouder inspeelt op bijvoorbeeld maatschappelijke, technische en politieke ontwikkelingen.

Samenwerking met andere concessiehouders[31]	
10.3.3	Voor de samenwerking in het Platform EHOV sluit de Concessiehouder aan bij de bestaande werkwijze. Deze werkwijze kan in overleg met de betrokken partijen wijzigen.
10.3.4	De Concessiehouder participeert in het marketingoverleg Oost. In dit overleg:
a.	stemmen de concessiehouders in ieder geval het marketingbeleid en de uitvoering hiervan af die in meerdere door de Concessieverleners verleende concessies gevoerd worden, waarbij de uitgangspunten zijn dat acties voor specifieke productformules in alle concessies geldig zijn, dezelfde productformules op eenduidige wijze gepositioneerd worden waarbij de productformules die vallen onder “Hoogwaardig OV”, zoals *comfortRRReis* en *treinRRReis*, als één wervend hoofdnetwerk naar voren komen; en
b.	participeren alle concessiehouders die in opdracht van de Concessieverleners Openbaar Vervoer verrichten in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel alsmede de Concessieverleners, of een derde partij die de concessieverleners vertegenwoordigt.
10.3.5	De Concessiehouder stelt zich proactief en coöperatief op tijdens het marketingoverleg Oost en richt zich daarbij op het bereiken van een maximaal voordeel voor Reizigers als het gaat om de vindbaarheid en het proactief onder de aandacht brengen van informatie, de dienstverlening en acties.
10.3.6	De concessiehouders en Concessieverleners maken afspraken over het onderhoud, beheer en de doorontwikkeling van de Platforms *RRReis* en EHOV en over de werkwijze en afspraken rond de platforms *RRReis* en EHOV. Bij een eventuele juridische entiteit worden de werkwijze en afspraken vastgelegd in de statuten.
10.3.7	Tijdens de implementatieperiode van deze en van andere *RRReis*-concessies overlegt de Concessiehouder met de Concessieverleners, de betreffende concessiehouder en de concessiehouders van bestaande *RRReis*- (en Blauwnet)-concessies over de noodzaak en mogelijkheden tot afstemming en aanpassing van marketingactiviteiten en doorontwikkeling van het Platform *RRReis* als gevolg van toezeggingen die door deze andere concessiehouder(s) zijn gedaan.
10.3.8	De Concessiehouder zorgt samen met de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverleners Openbaar Vervoer verrichten dat de

[31] Eisen omtrent een juridische entiteit voor het beheer van het platform moeten nog worden uitgewerkt, zoals dat bijvoorbeeld de statuten van de juridische entiteit niet gewijzigd mogen worden zonder instemming van de concessieverleners.

	Platforms *RRReis* en EHOV, alle daaraan gekoppelde communicatiekanalen en (klanten)databases door een onafhankelijke partij worden beheerd, onderhouden en doorontwikkeld. De beide Platforms draaien in een ICT-omgeving die onafhankelijk van de Concessiehouder is en de applicaties zijn voor alle concessiehouders die in opdracht van de Concessieverleners Openbaar Vervoer verrichten binnen dit Platform beschikbaar. De Concessiehouder maakt voor de Platforms *RRReis*, EHOV en eventueel ondersteunende platforms met de andere concessiehouders afspraken over:
a.	de inhoud van een nieuw contract voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling;
b.	het monitoren van de kwaliteit en beschikbaarheid van de Platforms en de daarbij behorende communicatiekanalen
c.	inrichting van de (klanten)database, verwerken en verzamelen van klantinformatie conform AVG, toegang tot de klantinformatie; en inrichting van en rechten op een dashboardfunctie, CRM, mailsystemen of een ander vorm van software voor het benaderen van (potentiële) klanten, monitoren en evalueren van marketingacties en genereren van tactische en strategische data voor het opstellen van reizigersprofielen en andere vormen van analyses (om potentiële klanten doelgericht te kunnen benaderen).
d.	de kosten(verdeling); en
e.	de partij(en) waarmee ze dit willen realiseren.
10.3.9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de afspraken zoals bedoeld in artikel 10.3.8 waarborgen dat Reizigers voor hen relevante marketingacties en (reis)informatie ontvangen, dat andere concessies en Andere Mobiliteitsdiensten eenvoudig aan het Platform *RRReis* kunnen worden toegevoegd en dat communicatiekanalen en klantgegevens, met inachtneming van de AVG, overdraagbaar zijn naar een nieuwe beheerder van het Platform *RRReis*.
10.3.10	De Concessiehouder stelt samen met de andere concessiehouders die deelnemen aan het Platform *RRReis* jaarlijks een plan op voor onderhoud, beheer en (door)ontwikkeling voor dit platform en de daarbij behorende communicatiekanalen en klantendatabase in het komende jaar, inclusief planning en verdeling van het budget over de verschillende onderdelen (zie ook 10.3.9a). De Concessieverleners toetsen de inhoud van dit plan aan: i. de bijdrage aan de merkessentie, merkwaarden en merkbelofte van *RRReis*, ii. de toezeggingen die de Concessiehouder(s) in hun Inschrijvingen hebben gedaan, waaronder de hoogte van het platformbudget zoals opgenomen in de financieel economische onderbouwing behorende bij de Inschrijving, en iii. in hoeverre de Concessiehouder inspeelt op bijvoorbeeld maatschappelijke, technische en politieke ontwikkelingen.

10.4 PROMOTIE

Promotie	
10.4.1	Promotie van marketingactiviteiten vinden zoveel mogelijk plaats vanuit de merknaam *RRReis* met daarbij behorende huisstijl, waarbij voor meer informatie, bestellen, enz. wordt verwezen naar de Platforms EHOV of *RRReis*.
10.4.2	Concessie-overstijgende marketingactiviteiten zoals promotie en verkoop van kaartsoorten en abonnementen die in meerdere door de Concessieverleners verleende concessies geldig zijn, vindt plaats in huisstijl en communicatiekanalen van EHOV (op termijn *RRReis*). Waar de communicatiemiddelen dit toelaten wordt het logo van *RRReis* samen met de logo's van de betreffende concessiehouders getoond.
10.4.3	Een deel van de concessie-overstijgende marketingactiviteiten vindt plaats binnen de samenwerkingsovereenkomst EHOV IV die de Concessieverleners met een marketingbureau hebben afgesloten. De overeenkomst voorziet in het verzorgen van een aantal brede marketingcampagnes in de drie provincies gericht op het werven van meer Reizigers met sociaal of recreatief reismotief, ten einde hen vaker te laten reizen en hen in te zetten als 'werver' voor nieuwe Reizigers. De samenwerkingsovereenkomst loopt tot 1 mei 2021 met een optie om het contract met een jaar te verlengen. Tot het moment dat het Platform EHOV wordt samengevoegd met het Platform *RRReis*, is het wenselijk dat er gezamenlijke marketingcampagnes binnen EHOV blijven plaats vinden. De deelnemers aan EHOV bepalen gezamenlijk of dit bij het huidige marketingbureau of door een andere partij wordt gedaan.
10.4.4	De Concessiehouder neemt actief deel aan het project OV-ambassadeurs van de Concessieverlener. De Concessiehouder informeert OV-ambassadeurs tijdig over relevante wijzigingen van nieuwe diensten en/of Reisproducten. Daarnaast voorziet de Concessiehouder hen kosteloos van benodigde materialen, bijvoorbeeld bestelformulieren, actiefolders en informatiemateriaal. Op verzoek van de OV-ambassadeurs ondersteunt de Concessiehouder bij de organisatie van bijeenkomsten en/of is hij hierbij aanwezig. De Concessiehouder biedt de OV-ambassadeurs een communicatiekanaal binnen de Platforms EHOV en *RRReis* (zie artikel 10.2.9a).
10.4.5	De kaders en richtlijnen voor de huisstijl van communicatiemiddelen en -uitingen van EHOV, Tarievenhuis Oost en de OV-ambassadeurs zijn opgenomen in het huisstijlhandboek EHOV.
10.4.6	De Concessiehouder vult en onderhoudt samen met andere concessiehouders en deelnemers in het Platform *RRReis* een gemeenschappelijke online beeldbank. Deze beeldbank is voor alle deelnemers in het Platform *RRReis* en de Concessieverleners toegankelijk en rechtenvrij te gebruiken, bijvoorbeeld ter ondersteuning van promotiemateriaal, persberichten en nieuwsbrieven. Het beeldmateriaal is voorzien van: i. naam van de fotograaf; ii. bewijs dat de rechten zijn afgestaan aan de deelnemers van het Platform en de Concessieverleners; 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 *RRReis*.

11. Klantenservice, klachtenafhandeling en Reizigersinspraak

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

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

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

11.1 KLANTENSERVICE EN KLACHTENAFHANDELING

Klantenservice en klachtenafhandeling	
11.1.1	De Concessiehouder beschikt over een klantenservice waar Reizigers terecht kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten.
11.1.2	De klantenservice is 24/7 bereikbaar via e-mail, de website en een mobiele applicatie, en telefonisch bereikbaar vanaf een half uur voor vertrek van de eerste Rit op een dag vanaf het beginpunt tot en met een half uur na aankomst van de laatste Rit op een dag op het eindpunt. De tariefregels voor klantenservice zoals vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) zijn hierbij van toepassing. De Concessiehouder brengt bij de beller geen informatietarief in rekening; de beller betaalt alleen de gebruikelijke telefoonkosten. De Concessiehouder zorgt ervoor dat informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en duidelijke antwoorden op veel gestelde vragen 24/7 eenvoudig en snel te vinden zijn.
11.1.3	De Concessiehouder biedt individuele Reizigers en Stakeholders de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
11.1.4	De Concessiehouder maakt aan Reizigers kenbaar waar en hoe zij vragen, opmerkingen, wensen en klachten kunnen indienen en hoe en binnen welke termijn de Concessiehouder deze afhandelt.
11.1.5	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek over de dienstverlening van de Concessiehouder.
11.1.6	De Concessiehouder is aangesloten bij het OV-Loket en de onafhankelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
11.1.7	In de beantwoording van klachten verwijst de Concessiehouder naar de mogelijkheid voor Reizigers om zich te wenden tot het OV-loket of de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of opvolgers hiervan. In de verwijzing

	neemt de Concessiehouder de juiste contactgegevens op van het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
11.1.8	De Concessiehouder informeert de Concessieverleners ten minste twee keer per jaar via de kwartaalrapportages over de door Reizigers en Stakeholders ingebrachte vragen, opmerkingen, wensen en klachten, over zijn reactie daarop en over de resultaten hiervan.
11.1.9	De Concessiehouder werkt aan een continue verbetering van de reizigerstevredenheid over de klantenservice. In zijn Ontwikkelplan neemt de Concessiehouder hiervoor concrete doelstellingen op die hij in zijn Concessiejaarplan verder uitwerkt. De Concessiehouder rapporteert de realisatie van deze doelstellingen in de kwartaalrapportages.

11.2 REIZIGERSINSPRAAK

Reizigersinspraak	
11.2.1	Reizigers worden vertegenwoordigd door de Consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Flevoland, het ROCOV Gelderland en het ROCOV Overijssel. De drie ROCOV's zijn de gesprekspartner van de Concessiehouder en adviseren de Concessiehouder in ieder geval over de in de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000 genoemde onderwerpen (zie ook artikel 2.2.7).
11.2.2	De Concessieverleners dagen de Concessiehouder uit om naast de advisering door de ROCOV's Reizigers op andere wijze(n) te betrekken bij het ontwikkelen van strategieën ten aanzien van aspecten als uitvoeringskwaliteit, Dienstregeling, Tarieven, Reisproducten en Productdragers, informatieverstrekking en klantvriendelijkheid. De Concessiehouder beschrijft bij de invulling van de organisatie van zijn ontwikkelrol zoals dat onderdeel is van zijn Inschrijving de opzet en inhoud van deze vorm(en) van reizigersbetrokkenheid.

12. Sociale Veiligheid

Binnen OV Oost werken de Concessiehouder, andere concessiehouders, de Concessieverleners, 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 Concessiehouder en de Concessieverleners werken daarnaast samen met de andere Stakeholders aan het voorkomen en bestrijden van calamiteiten en terrorisme. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande afspraken en overlegstructuren.

12.1 Algemeen

	Algemeen
12.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid in de Voertuigen; de Wegbeheerder voor de veiligheid op de Haltes. De Concessiehouder neemt passende maatregelen om de veiligheid en gezondheid van Personeel en Reizigers te borgen.
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 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', het 'Convenant samenwerkingsverband politie-eenheid Midden-Nederland en regionale openbaarvervoerbedrijven' en het 'Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' of diens opvolger(s).
12.1.4	De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders aan verbetering van de veiligheidsbeleving van de Reizigers.

12.2 SAMENWERKING

	Samenwerking
12.2.1	De Concessiehouder overlegt met de Wegbeheerder en andere Stakeholders, zoals onderwijsinstellingen, Lelystad Airport 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[32]. De Concessiehouder neemt ten minste vanaf één jaar voor de start van de Concessie IJssel-Vecht of, wanneer dit korter is, vanaf het moment van gunning van de Concessie IJssel-Vecht, deel aan deze overleggen.
12.2.3	Namens de Concessiehouder stelt de coördinator Sociale Veiligheid (zie ook artikel 12.5.1) samen met de coördinatoren Sociale Veiligheid van de Concessieverleners en andere concessiehouders jaarlijks het Jaarplan Sociale Veiligheid op. Op nader te bepalen momenten stellen zij een eventueel volgend Meerjarenplan Sociale Veiligheid op.

[32] De meest actuele versies van het Meerjarenlan Sociale Veiligheid en Jaarplan Sociale Veiligheid vormen het vertrekpunt voor de Concessie IJssel-Vecht.

12.2.4	De Concessiehouder evalueert maatregelen, projecten en nieuw beleid in het Jaarplan Sociale Veiligheid.

12.3 STRATEGIE EN ORGANISATIE SOCIALE VEILIGHEID

Strategie en organisatie Sociale Veiligheid	
12.3.1	De Concessiehouder biedt voor 1 april 2022 voor de Concessie IJssel-Vecht zijn strategie ten aanzien van Sociale Veiligheid ter toetsing aan de Concessieverleners aan, waarbij hij in ieder geval aandacht besteedt aan:
a.	de aanpak van Sociale Veiligheid en welke kansen en ontwikkelingen de Concessiehouder voorziet;
b.	de wijze waarop de Concessiehouder de aandacht voor Sociale Veiligheid inbedt in zijn organisatie;
c.	bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden van de coördinator Sociale Veiligheid namens de Concessiehouder;
d.	de samenwerking met andere bij de waarborging van de Sociale Veiligheid betrokken partijen en de bijdrage die de Concessiehouder zal leveren.

12.4 INCIDENTENREGISTRATIE

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

12.5 PERSONEEL BETREFFENDE SOCIALE VEILIGHEID

Personeel betreffende Sociale Veiligheid	
12.5.1	De Concessiehouder beschikt over een coördinator Sociale Veiligheid die gekwalificeerd, beschikbaar en aanspreekbaar is in de samenwerking met de andere concessiehouders, de Concessieverleners, politie en andere Stakeholders en mandaat heeft om namens de Concessiehouder afspraken te maken.
12.5.2	De Concessiehouder zet ten minste 15 fte aan toezichthouders in de Concessie IJssel-Vecht in haar definitieve vorm in. Deze toezichthouders zijn in dienst bij de Concessiehouder. De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle toezichthouders BOA-bevoegd zijn en maakt in dat kader afspraken met de huidige concessiehouders over een soepele overgang van en te verwachten mutaties in het BOA-bevoegde personeel dat naar de Concessie IJssel-Vecht overgaat, met als bespreekpunten het eventueel verlopen van BOA-bevoegdheden en nog te volgen opleidingen.
12.5.3	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 Concessieverleners, andere concessiehouders en politie.
12.5.4	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.
12.5.5	De concessiehouder laat haar toezichthoudend personeel (al dan niet BOA-bevoegd) deelnemen aan gezamenlijke trainingen, bijvoorbeeld over houding en gedrag en de-escalerend optreden.
12.5.6	De toezichthouders zijn betrokken en klantvriendelijk en werken volgens de zes pijlers van 'Hostmanship' zoals genoemd in artikel 9.2.1.

12.6 CAMERATOEZICHT

Cameratoezicht	
12.6.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht in de Voertuigen en beschikt over een protocol cameratoezicht.
12.6.2	De Voertuigen zijn voorzien van werkende camera's die het interieur van het gehele Voertuig en de instapzone direct buiten het Voertuig 'afdekken' en geluid opnemen.
12.6.3	De Voertuigen zijn voorzien van frontcamera's.
12.6.4	De kwaliteit van de beeld- en geluidopnamen maakt persoonsherkenning mogelijk en voldoet aan de eisen die de politie stelt[33].
12.6.5	De Concessiehouder volgt bij vervanging van camerasystemen de nieuwste richtlijnen.
12.6.6	De Concessiehouder stelt de beeld- en geluidopnames op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders.

12.7 CALAMITEITEN EN TERRORISMEBESTRIJDING

Calamiteiten en terrorismebestrijding	
12.7.1	De Concessiehouder maakt afspraken over terrorismebestrijding met de Concessieverleners en andere concessiehouders die in de drie provincies actief zijn, tenzij op landelijk niveau al afspraken zijn gemaakt, en neemt deze afspraken op in een Calamiteitenplan. Het Calamiteitenplan is een bijlage bij het Jaarplan Sociale Veiligheid.
12.7.2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de chauffeurs op de hoogte zijn van ontruimingsmaatregelen die gelden voor de voor Openbaar Vervoer beschikbare infrastructuur in het Concessiegebied IJssel-Vecht.
12.7.3	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan door de betrokken en/of verantwoordelijke autoriteiten geïnitieerde oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven ter beheersing en verbetering van calamiteiten- en terrorismebestrijding. Deze medewerking kan onder meer het beschikbaar stellen van Bussen omvatten.

[33] Op dit moment zijn de meest recente kaders van 'excellent cameratoezicht' (https://hetccv.nl/onderwerpen/cameratoezicht/excellent-cameratoezicht/) van toepassing.

12.7.4	De Concessiehouder maakt in het Calamiteitenplan onderscheid tussen preventieve maatregelen die hij te allen tijde zal treffen en aanvullende maatregelen die hij zal treffen indien daadwerkelijk sprake is van een Calamiteit of terrorismedreiging. Tevens geeft de Concessiehouder in het Calamiteitenplan aan welke maatregelen hij zal nemen wanneer zich, al dan niet als gevolg van doelbewuste acties van derden, incidenten of ongevallen voordoen. Het Calamiteitenplan omvat in ieder geval een risicoanalyse voor de infrastructuur waarvan de Concessiehouder gebruik maakt, een inventarisatie van locaties in het Concessiegebied IJssel-Vecht inclusief Uitlopers waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden, en samenwerking met andere bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen.

13. Data en monitoring

Een goede uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht 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 IJssel-Vecht zijn hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen:

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

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

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 IJssel-Vecht moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden beschikbaar. De standaarden van de Concessieverleners prevaleren boven landelijke standaarden.
13.1.2	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie IJssel-Vecht geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie IJssel-Vecht.
13.1.3	De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving om niet beschikbaar stellen van gegevens in de vorm van open data voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders (zie ook artikelen 13.1.20 t/m 13.1.29).
13.1.4	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.
13.1.5	De Concessieverleners mogen alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

Gegevenslevering aan NDOV	
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).[34]
13.1.7	De Concessiehouder hanteert bij de levering van deze gegevens de unieke haltenummers zoals opgenomen in het NDOV Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s). De Concessiehouder hanteert ook een logische nummering van

[34] te vinden op: https://dova.nu/document/concessiebijlagen

	Ritten waaruit onomstotelijk de rijrichting (oneven / even), ritvolgorde en dag of het dagtype valt af te leiden, zodat de Concessieverleners bijvoorbeeld eenvoudig uitsneden kunnen 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 Tijdhaltes en de Rituitval zijn vastgelegd.
13.1.9	De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverleners dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.
13.1.10	Als de Concessiehouder in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken (andere) data beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze data om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.

Gegevenslevering aan de Concessieverleners	
13.1.11	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverleners alle gegevens met betrekking tot de Concessie IJssel-Vecht die naar het oordeel van Concessieverleners nodig zijn voor: (i) het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie IJssel-Vecht; (ii) de aanbesteding van de opvolgende concessie of van een aangrenzende of inliggende concessie.
13.1.12	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverleners veelal maandelijks dan wel bij (tussentijdse) wijzigingen van de Dienstregeling in ieder geval alle gegevens over de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht zoals benoemd en conform de voorschriften in het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' of diens opvolger(s). De Concessieverleners gaan er vanuit dat voor de start van de Concessie IJssel-Vecht een opvolger beschikbaar zal zijn die in ieder geval ook voorschriften zal bevatten voor het leveren van gegevens over energieverbruik en gebruikte brandstoftypen. Mocht dit niet het geval zijn dan bepalen de Concessieverleners tijdens de implementatieperiode welke informatie over energieverbruik en brandstoftypen geleverd moet worden. Voor het leveren van gegevens aan de Concessieverleners zijn de definities uit het document 'Operationalisatie MIPOV 2008' of diens opvolger(s) leidend indien en voor zover zij afwijken van de definities in de Begrippenlijst.
13.1.13	De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverleners binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens uit het gebruik van de OV-Chipkaart in het uitgevraagde format aan de Concessieverleners. De Concessiehouder spant zich daarnaast maximaal in om de uit het gebruik van de OV-chipkaart voortvloeiende gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverleners.
13.1.14	Als de Concessiehouder gebruik maakt of gaat maken van een andere Productdrager dan de OV-Chipkaart en/of van een andere betaalmethode, dan levert de Concessiehouder vergelijkbare onbewerkte gegevens in een vergelijkbaar format, voortkomend uit het gebruik van deze Productdrager en/of betaalmethode aan de Concessieverleners.

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

Gegevenslevering aan MaaS aanbieders	
13.1.20	De Concessiehouder committeert zich aan en implementeert landelijke afspraken om te komen tot goed functionerende MaaS-diensten in de Concessie IJssel-Vecht.
13.1.21	De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, van in ieder geval een door de Concessieverleners vastgesteld referentieaanbod[35] aan Tarieven en Reisproducten (dat het gehele portfolio kan beslaan en derhalve meer omvat dan alleen het voltarief), waarbij de Concessiehouder bij deze Derden ten hoogste de prijs in rekening brengt die Reizigers betalen wanneer zij het betreffende Reisproduct bij de Concessiehouder aanschaffen en waarbij de verkoopvoorwaarden die de Concessiehouder stelt (1) transparant, (2) non-discriminerend en (3) concurrerend zijn.
13.1.22	De Concessiehouder accepteert door Derden, zoals MaaS-dienstverleners, verkochte geldige Vervoerbewijzen op een landelijk vastgestelde daarvoor geschikte Productdrager, binnen uiterlijk één jaar na vaststelling hiervan door het NOVB-overleg. De Concessiehouder biedt, waar nodig, met goedkeuring van de Concessieverleners een klantvriendelijke work-around oplossing aan totdat zijn OV-betaalapparatuur, waaronder Toegangspoorten en Kaartlezers, compatibel is gemaakt met deze landelijk geaccepteerde combinatie van Vervoerbewijs en Productdrager.
13.1.23	De Concessiehouder biedt per ingang van de Concessie IJssel-Vecht, tegen een aansluittarief van ten hoogste € 2.000,- per jaar voor alle concessies waarvan hij concessiehouder is, een API-koppeling en volgt hierbij, indien de Concessieverlener dit vraagt, landelijke of internationale standaarden, zoals bijvoorbeeld de TOMP-API.
13.1.24	De Concessiehouder zorgt ervoor dat met de API-koppeling genoemd in artikel 13.1.23 gegevens kunnen worden uitgewisseld die de verkoop en betaling van in ieder geval het Referentieaanbod aan Tarieven en Reisproducten door Derden, zoals MaaS-dienstverleners, mogelijk maken. Dit tenzij de Concessieverleners in landelijk verband besluiten tot een andere, uniforme wijze van gegevensuitwisseling.
13.1.25	De Concessiehouder conformeert zich, voor eigen rekening en risico, aan afspraken die de Concessieverleners in landelijk verband maken (op ten hoogste jaarlijkse basis) over de ontwikkeling van een publieke of publiek-private data-infrastructuur ten behoeve van de uitwisseling van gegevens (tarieven en reisproducten) tussen de Concessiehouder, andere concessiehouders, Mobiliteitsaanbieders en MaaS-dienstverleners.
13.1.26	De Concessiehouder publiceert op de eigen website, alsmede via overige door de Concessieverleners aangewezen kanalen, landelijk overeengekomen dan wel met instemming van de Concessieverleners vastgestelde eigen, transparante voorwaarden voor het gebruik van de API door Derden.
13.1.27	Het is de Concessiehouder toegestaan om, met voorafgaande instemming van de Concessieverleners, het gebruik door een Derde van de API en/of gegevens over de dienstverlening van de Concessiehouder (tijdelijk) te beëindigen op het moment dat de betreffende Derde bij herhaling:
a.	gegevens niet tijdig, volledig en/of transparant weergeeft; en/of
b.	gegevens over de planning en/of verkoop van diensten van de Concessiehouder niet (in een afgesproken format en zonder additionele

[35] De eisen aan het referentieaanbod volgen in het definitieve PvE.

	kosten) aan de Concessiehouder en/of de Concessieverlener beschikbaar stelt; en/of
c.	klachten en verzoeken tot annulering van een reis of restitutie van reiskosten betreffende de dienstverlening van de Concessiehouder die bij de Derde zijn ingediend, niet of niet tijdig en/of volledig aan de Concessiehouder doorgeeft; en/of
d.	klachten en/of verzoeken tot restitutie van reiskosten betreffende zijn dienstverlening die bij de Concessiehouder zijn ingediend, niet op correcte wijze afhandelt; en/of
e.	niet voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 13.1.26.
13.1.28	De Concessiehouder handelt klachten van Reizigers die betrekking hebben op zijn dienstverlening af in overeenstemming met zijn Algemene Voorwaarden en het bepaalde in paragraaf 11.1, zonder daarbij onderscheid te maken tussen klachten die bij hemzelf worden ingediend en klachten die via Derden, waaronder MaaS-dienstverleners, bij hem terecht komen.
13.1.29	Indien de Concessiehouder optreedt als MaaS-dienstverlener en in die hoedanigheid multimodale (keten)reizen aanbiedt aan Reizigers, verwijst hij Reizigers die klachten bij hem indienen over een onderdeel van een door hem gedistribueerde ketenreis dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig door naar de Derde die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van de ketenreizen.

Meewerken aan audits en externe onderzoeken	
13.1.30	De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverleners volledige medewerking aan controles van geleverde gegevens (door derden), door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht.
13.1.31	De Concessieverleners zijn bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.
13.1.32	De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de OV-klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer.
13.1.33	Op verzoek van de Concessieverleners voert de Concessiehouder representatieve tellingen van het aantal Reizigers tijdens een Rit uit. De Concessiehouder stelt de resultaten van deze tellingen binnen twee weken na afloop van de telperiode aan de Concessieverleners beschikbaar.
13.1.34	De Concessiehouder informeert de Concessieverleners wanneer derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie IJssel-Vecht opvragen.

13.2 OPENBAARHEID EN BESCHERMING VAN (PERSOONS)GEGEVENS

Opslag en beveiliging van persoonsgegevens	
13.2.1	De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
13.2.2	De Concessiehouder garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder beschikt hiertoe over en handelt conform een normenkader voor informatiebeveiliging.
13.2.3	De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de Concessieverleners bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 t/m 36 van de AVG.
13.2.4	Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van de Concessieverleners en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
13.2.5	Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverleners onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
13.2.6	De Concessiehouder informeert de Concessieverleners zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.
13.2.7	De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens	
13.2.8	Als de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverleners 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 Concessieverleners of derden te verstrekken.
13.2.9	De Concessieverleners mogen gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverleners moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder. Gelet op het publieke

	karakter van het Openbaar Vervoer zal van een dergelijke onevenredige benadeling niet snel sprake zijn. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.
13.2.10	De Concessiehouder voegt zich naar afspraken die landelijk zijn en worden gemaakt over het leveren van gegevensbestanden en informatie, conform (bijzondere) wettelijke bepalingen inzake privacy. Deze afspraken betreffen onder meer gegevensbestanden en informatie over reizigersaantallen, verplaatsingen, reizigerskilometers, klachten en incidenten.
13.2.11	Indien en voor zover gegevensbestanden die de Concessiehouder aan de Concessieverleners en eventuele derden beschikbaar stelt persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen die de AVG en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom AVG thema's vast in een verwerkersovereenkomst. Ook bij het leveren van gegevens is artikel 13.2.7 van toepassing.

13.3 RELATIE CONCESSIEHOUDER EN CONCESSIEVERLENER

Overleggen	
13.3.1	De Concessieverleners onderscheiden de volgende overleggen met de Concessiehouder:
a.	Implementatieoverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverleners ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het Implementatieplan dat beoogt dat hij op 11 december 2022 zonder problemen met de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht kan starten. Het eerste implementatieoverleg vindt binnen twee weken plaats nadat de gunning van de Concessie IJssel-Vecht onherroepelijk is;
b.	Beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverleners ten minste na afloop van ieder kwartaal informeert over de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • de uitvoering van het lopende Concessiejaarplan, Vervoerplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen; • ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van uitvoeringskwaliteit, gebruik en Reizigersopbrengsten, aan de hand van kwartaalrapportages; • eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering; • afstemming en samenwerking met Stakeholders; • het Vervoerplan, het Tarievenplan en het Concessiejaarplan voor het komende Dienstregelingjaar/kalenderjaar. Het eerste beheeroverleg vindt binnen één maand na start van de Concessie IJssel-Vecht plaats. De Concessieverleners houden de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren.
c.	Sociale veiligheidsoverleg (zie paragraaf 12.2). De Concessiehouder neemt ten minste vanaf één jaar voor de start van de Concessie IJssel-Vecht of, wanneer

	dit korter is, direct na gunning van de Concessie IJssel-Vecht, deel aan het sociale veiligheidsoverleg;
d.	Tarievenoverleg Oost (zie artikel 8.3.6). Het eerste Tarievenoverleg Oost vindt plaats direct na gunning van de Concessie IJssel-Vecht;
e.	Marketingoverleg (zie artikel 10.3.4). Het eerste marketingoverleg vindt plaats direct na gunning van de Concessie IJssel-Vecht.
13.3.2	In aanvulling op het bepaalde in artikel 13.3.1 kunnen de Concessieverleners in het kader van de uitvoering van projecten een apart projectoverleg instellen, in welk geval de Concessiehouder actief aan het betreffende overleg deelneemt.
13.3.3	Op verzoek van de Concessieverleners neemt de Concessiehouder actief deel aan overleggen met ROCOV's, Wegbeheerders en andere Stakeholders en aan samenwerkingsverbanden tussen de Concessieverleners en kenniscentra en/of onderwijsinstellingen.
13.3.4	De Concessiehouder vaardigt naar de in artikel 13.3.3 genoemde overleggen gekwalificeerde vertegenwoordigers af die gemachtigd zijn om namens hem afspraken te maken en toezeggingen te doen.

Monitoren	
13.3.5	De Concessiehouder stelt vier keer per jaar een kwartaalrapportage op die aansluit op de opbouw van het Concessiejaarplan en waarin hij ten minste de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en (marketingacties) en de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik en de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie IJssel-Vecht beschrijft en duidt.
13.3.6	De Concessiehouder besteedt in de kwartaalrapportages in ieder geval aandacht aan de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Concessieverleners en Lijnen (het detailniveau van de rapportage wordt in de implementatiefase afgestemd):
a.	Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie IJssel-Vecht voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2;
b.	ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelinguren die gereden worden met -Emissievoertuigen;
c.	Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie IJssel-Vecht voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.3;
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 laten verbeteren ten opzichte van de klantwaardering volgens de OV-klantenbarometer 2019[36]. In zijn Concessiejaarplan laat hij zien hoe hij met dit klantoordeel rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren;

[36] De Concessieverleners laten onderzoek doen naar de klanttevredenheid. Op dit moment is dat het onderzoek voor de landelijke OV-klantenbarometer. Tijdens de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht kan dit wijzigen in een ander onderzoek. De Concessieverleners zijn voornemens om voor de Concessie IJssel-Vecht een klantoordeel per provincie en per lijncategorie (A/B/C) en/of productformule te bepalen. Tijdens de coronapandemie zijn er nauwelijks metingen uitgevoerd voor de OV-klantenbarometer. De Concessieverleners zullen nog een definitief referentiejaar bepalen.

e.	OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers;
f.	Reizigersopbrengsten uitgesplitst in hoofdstromen zoals in de periode door de Concessieverleners zal worden aangegeven;
g.	Aantallen klachten en aantallen Incidenten.
h.	Eventuele aanvullende KPI's, waaronder de resultaten van onderzoeken uitgevoerd met mysterie guests in opdracht van de Concessieverleners als bedoeld in artikel 13.3.9.
13.3.7	Het rapporteren over de ontwikkelingen in de in artikel 13.3.6 genoemde KPI's geldt onverminderd wanneer de Concessiehouder Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer aanbiedt.
13.3.8	In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die hij in de kwartaalrapportage opneemt aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverleners en derden verstrekt.
13.3.9	De Concessieverleners monitoren ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.

Bijsturen	
13.3.10	De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
13.3.11	Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm, volgen de Concessieverleners het Protocol Sturing zoals opgenomen in bijlage @@ bij de Financiële Bepalingen.
13.3.12	Ingeval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgen de Concessieverleners het Protocol Sturing.

Bijlagen bij Programma van Eisen

Bijlage 1: Uitlopers Concessie IJssel-Vecht

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de lijnen die vanaf de start van de Concessie IJssel-Vecht permanent dan wel tijdelijk tot de Concessie IJssel-Vecht behoren maar deels buiten de concessie gelegen zijn[37].

Concessiedeel	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Provincie
Noodconcessie IJssel-Vecht	30	Hoogeveen - Hardenberg	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	40	Zwolle - Meppel	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	101	Harderwijk - Putten - Amersfoort Vathorst	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	102	Amersfoort - Hoevelaken - Voorthuizen - Apeldoorn	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	103	Barneveld - Voorthuizen - Wittenberg - Apeldoorn	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	104	Harderwijk - Elspeet - Barneveld	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	129	Dedemsvaart - Coevorden	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	205	Harderwijk - Putten - Voorthuizen - Barneveld	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	501	Buurtbus Garderen - Horst	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	509	Buurtbus Barneveld - Leusden - Hoevelaken - Nijkerk	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	592	Buurtbus Meppel - De Wijk - IJhorst	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	620	Harderwijk - Putten - Amersfoort GdB	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	640	Meppel - Zwolle	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	650	Schooldienst Wekerom - Harskamp - Apeldoorn Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	651	Schooldienst Ede - Harskamp - Apeldoorn Fruytier / HB	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	652	Schooldienst Harskamp - Apeldoorn Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	653	Schooldienst Heelsum - Ede – Apeldoorn Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	657	Schooldienst Barneveld - KwBroek - Apeldoorn Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	660	Schooldienst Lunteren - Harskamp -Apeldoorn Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	674	Schooldienst Harderwijk - Putten - Amf Hoornbeek	Gelderland

[37] Voor Uitlopers die tijdelijk deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht en in de huidige situatie gezamenlijk met de aangrenzende concessiehouder wordt geëxploiteerd, geldt dat Inschrijvers voor hun Inschrijving uit dienen te gaan van de huidige verdeling van Ritten tussen de betrokken concessiehouders.

Noodconcessie IJssel-Vecht	676	Schooldienst Elspeet - Voorthuizen - Amersfoort Hoornbeeck/Van Lodestein	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	687	Schooldienst Nijkerk - Barneveld	Gelderland
Tot start Berkel-Dinkel			
Noodconcessie IJssel-Vecht	504	Eerbeek - Zutphen	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	515	Leuvenheim - Zutphen	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	660	Deventer - Holten	Overijssel
Vanaf start Berkel-Dinkel			
Noodconcessie IJssel-Vecht	109	Apeldoorn - De Maten - Eerbeek	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	161	Zwolle Hessenpoort - Deventer	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	165	Deventer - Raalte	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	517	Deventer - Heeten	Overijssel
Na toevoegen IJsselmond			
IJsselmond	76	Emmeloord - Marknesse – Oldemarkt – Steenwijk	Flevoland
IJsselmond	77	Emmeloord - Lemmer	Flevoland
IJsselmond	159	Harderwijk - Zeewolde - Almere	Flevoland
IJsselmond	160	Zeewolde- Almere	Flevoland
IJsselmond	674	Hoogeveen/Staphorst - Lichtmis – Kampen Pieter Zandt	Overijssel
IJsselmond	679	Meppel - Blauwe Hand - Vollenhove	Overijssel
Na afloop Achterhoek-Rivierenland			
Achterhoek-Rivierenland	656	Doetinchem - Velswijk - Hengelo - Zutphen - Voorst - Apeldoorn Fruytier	Gelderland

Bijlage 2: Te gedogen Lijnen uit aangrenzende concessies

Voor te gedogen Lijnen die tijdelijk deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht en in de huidige situatie gezamenlijk met de aangrenzende concessiehouder wordt geëxploiteerd, geldt dat Inschrijvers voor hun Inschrijving uit dienen te gaan van de huidige verdeling van Ritten tussen de betrokken concessiehouders.

Concessie Friesland Noord-Zuidwest (na overgang concessie IJsselmond)
Lijn Groningen – Heerenveen – Emmeloord (nu Qliner 315)
Lijn Groningen – Joure – Emmeloord (nu Qliner 325)
Concessie Friesland Zuidoost (na overgang concessie IJsselmond)
Lijn Noordwolde – Frederiksoord – Steenwijk (nu regiolijn 19 en lijntaxi 517/519)
Concessie Groningen-Drenthe
Lijn Assen – Dieverbrug – Steenwijk – Meppel (nu streeklijn 20)
Lijn Hoogeveen – Zuidwolde – Balkbrug(/Dedemsvaart) – Ommen (nu streeklijn 31, per medio 2021 vervalt het routedeel Balkbrug – Ommen).
Lijn Havelte – Steenwijk (was streeklijn 48, rijdt sinds 3 januari xx tijdelijk niet)
Lijnconcessie Lelystad Station Centrum – Airport Lelystad (Airport Express) (na overgang Lelystad en IJsselmond)
De Airport Express betreft een non-stop OV-verbinding tussen Station Lelystad Centrum en Lelystad Airport Terminal. De Airport Express gaat rijden zodra Lelystad Airport wordt geopend voor groot luchtverkeer. Route: station Lelystad - Middenweg - Middendreef - Larserdreef - Larserweg - Lelystad Airport
Mogelijke toekomstige ontwikkelingen rond Lelystad Airport zijn:
* Aanleg van businfrastructuur op de route van de Airport Express, die door al het Openbaar Vervoer te gebruiken is; en
* Nieuwe verbindingen tussen Lelystad Airport Terminal en de omliggende regio (Harderwijk, Almere). Deze nieuwe verbindingen worden onderdeel van de concessie IJssel-Vecht of concessie Almere.
Concessie Noord-Holland Noord (na overgang concessie Lelystad)
Lijn Enkhuizen - Lelystad (nu scholierenlijn 650)
Concessie Utrecht
Lijn Eemdijk – Nijkerk (nu buurtbuslijn 503)
Lijn Eemdijk Pontveer – Nijkerk Corlaer College (nu scholierenlijn 603)
Concessie IJsselmond (tot overgang concessie IJsselmond)
Lijn Nijkerk - Zeewolde - Harderwijk (nu regiolijn 142)
Lijn Zeewolde - Harderwijk (nu regiolijn 144)
Lijn Harderwijk - Dronten (nu regiolijn 147)
Lijn Lelystad – Harderwijk (nu regiolijn 148)
Lijn Almere - Zeewolde - Harderwijk (nu regiolijn 159)
Lijn Harderwijk - Walibi Holland (nu seizoenslijn 247)
Concessie Achterhoek-Rivierenland (tot start concessie Berkel-Dinkel)

Bijlage 2 - Te gedogen Lijnen uit aangrenzende concessies

Lijn Borculo – Deventer (nu regiolijn 56)
Lijn Zutphen – Deventer (nu regiolijn 81)
Concessie Achterhoek-Rivierenland (tot afloop concessie Achterhoek-Rivierenland)
Lijn Doetinchem - Velswijk - Hengelo - Zutphen - Voorst - Apeldoorn Fruytier (nu lijn 656)
Concessie Arnhem-Nijmegen of na aanbesteding concessie Rijn-Waal
Lijn Apeldoorn – Dieren – Arnhem (nu regiolijn 43)
Lijn Apeldoorn – Beekbergen – Arnhem (nu *comfortRRReis*-lijn C2)
Lijn Otterlo – Hoge Veluwe – Hoenderloo (nu regiolijn 106)
Lijn Ede - Harskamp – Putten (nu regiolijn 107)
Lijn Apeldoorn – Ede Wageningen NS (nu sneldienst 108)
Lijn Apeldoorn - Arnhem CS (nu sneldienst 231)
Lijn Apeldoorn - Arnhem Kleefse Waard (nu regiolijn 293)
Concessie Berkel-Dinkel (na overgang Concessiedeel Deventer e.o.)
Deventer - Nieuw-Heeten (nu buurtbuslijn 590)
Concessie Twente of na aanbesteding concessie Berkel-Dinkel
Lijn Almelo – Hardenberg (nu regiolijn 80)
Lijn Ommen – Westerhaar (nu regiolijn 81)
Lijn Raalte – Nijverdal (nu buurtbuslijn 513)

Bijlage 3: Plancyclus

SCHEMATISCH OVERZICHT[38] MOMENT VAN AANBIEDEN (A) EN VASTSTELLEN (V) OF TOETSEN (T)[39]

	Inschrijving	Implementatie	jaar 1				jaar 2				jaar 3				jaar 4				jaar 5			
Bieding:			q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4
Implementatieplan	A																					
Marketingplan	A																					
Vervoeraanbod	A																					
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	A																					
Reizigerscomfort	A																					
Invulling Ontwikkelrol	A																					
Ontwikkelplan (aanbieden voor 1 november, artikel 2.2.6 e.v.)																		A[40]		V		
Jaarlijks: *Plan / act*																						
Vervoerplan (procedure bijlage 9)		A+V	A	V			A	V			A	V			A	V						
Tarievenplan (paragraaf 8.3)		A+V		A	V			A	V			A	V			A	V					
Concessiejaarplan (artikel 2.2.10, aanbieden voor 1 oktober X-1)		T			A	T			A	T			A	T			A	T			A	T
Sociale Veiligheid (samenwerking Oost), jaarplan en een keer per drie jaar een meerjarenplan (hoofdstuk 12)		x			x				x				x				x				x	
***Do*:** maandelijks leveren data en op afgesproken momenten informeren Concessieverlener																						
***Check*:** Kwartaalrapportage (artikel 13.3.5 e.v.)		format	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

[38] De cyclus is uitgewerkt voor jaar 1 tot 6 van de concessie. Jaar 6-10 zijn gelijk behalve voor het Ontwikkelplan. Het schema zal nog geactualiseerd worden.

[39] Vaststellen (V)= bestuurlijke besluitvorming, Toetsen (T) = toetsen aan het Programma van Eisen, de bieding, compleetheid, deugdelijkheid van de onderbouwing e.d. De deadlines worden in het beheeroverleg of de specifieke overleggen (overleg sociale veiligheid, marketingoverleg, overleg tarievenhuis Oost e.d.) bepaald.

[40] Voor jaar 6-10.

Bijlage 4: Stads- en streeklijnen die (tijdelijk) deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de Stads- en streeklijnen die vanaf de start van de Concessie IJssel-Vecht permanent dan wel tijdelijk tot de Concessie IJssel-Vecht behoren, inclusief aanduiding van de lijncategorie waartoe zij behoren.

Concessiedeel	Lijn-num-mer	Herkomst-bestemming	Provincie	Type OV	Cate-gorie
Noodconcessie IJssel-Vecht	1	Stadsdienst Apeldoorn, Orden	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	2	Stadsdienst Apeldoorn, Zuidbroek	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	3	Stadsdienst Apeldoorn, De Maten (rechtsom)	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	4	Stadsdienst Apeldoorn, De Maten (linksom)	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	10	Stadsdienst Apeldoorn, Businessline Zuid	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	11	Stadsdienst Apeldoorn, Gelre Ziekenhuis	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	12	Stadsdienst Apeldoorn, Apenheul	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B[1]
Noodconcessie IJssel-Vecht	13	Stadsdienst Apeldoorn, Kerschoten	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B[1]
Noodconcessie IJssel-Vecht	14	Stadsdienst Apeldoorn, Kerschoten	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B[2]
Noodconcessie IJssel-Vecht	15	Twello - Teuge - Apeldoorn	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B[2]
Noodconcessie IJssel-Vecht	16	Stadsdienst Apeldoorn, Woudhuis	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	B[1]
Noodconcessie IJssel-Vecht	17	Kerschoten - Stadhoudersmolen	Gelderland	Stadsdienst Apeldoorn	C[6]
Noodconcessie IJssel-Vecht	1	Stadsdienst Harderwijk	Gelderland	Stadsdienst Harderwijk	C[2]
Noodconcessie IJssel-Vecht	1	Zwolle, Station - Stadshagen	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	2	Zwolle, Station - Holtenbroek	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	3	Zwolle, Station - Hessenpoort	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	B[2]
Noodconcessie IJssel-Vecht	4	Zwolle, Station - Aa-Landen	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	5	Zwolle, Station - Westenholte	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	B[5]
Noodconcessie IJssel-Vecht	6	Zwolle, Station - Ittersumerbroek	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	8	Zwolle, Station - Ittersumerbroek	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	11	Zwolle, Station - Breecamp Oost	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	C
Noodconcessie IJssel-Vecht	12	Zwolle, Station - Zwartewaterallee	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	C

Bijlage 4 - Stads- en streeklijnen die (tijdelijk) deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Noodconcessie IJssel-Vecht	14	Zwolle, Station - Ittersumerbroek via Schelle	Overijssel	Stadsdienst Zwolle	B[1]
Noodconcessie IJssel-Vecht	30	Hoogeveen - Hardenberg	Overijssel	Streeklijn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	40	Zwolle - Meppel	Overijssel	Streeklijn	B[4]
Noodconcessie IJssel-Vecht	83	Zwolle - Dedemsvaart	Overijssel	Streeklijn	A[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	101	Harderwijk - Putten - Amersfoort Vathorst	Gelderland	Streeklijn	B[2]
Noodconcessie IJssel-Vecht	102	Amersfoort - Hoevelaken - Voorthuizen - Apeldoorn	Gelderland	Streeklijn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	103	Barneveld - Voorthuizen - Wittenberg - Apeldoorn	Gelderland	Streeklijn	C[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	104	Harderwijk - Elspeet - Barneveld	Gelderland	Streeklijn	C[2]
Noodconcessie IJssel-Vecht	109	Apeldoorn - De Maten - Eerbeek	Gelderland	Streeklijn	B[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	111	Nunspeet - Harderwijk	Gelderland	Streeklijn	B[6]
Noodconcessie IJssel-Vecht	112	Nunspeet - Elspeet - Apeldoorn	Gelderland	Streeklijn	C[6]
Noodconcessie IJssel-Vecht	129	Dedemsvaart - Coevorden	Overijssel	Streeklijn	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	161	Zwolle Hessenpoort - Deventer	Overijssel	Streeklijn	B[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	165	Deventer - Raalte	Overijssel	Streeklijn	A
Noodconcessie IJssel-Vecht	166	Zwolle Hessenpoort - Raalte	Overijssel	Streeklijn	B[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	167	Zwolle Hessenpoort - Lemelerveld	Overijssel	Streeklijn	B[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	170	't Harde - Epe - Twello	Gelderland	Streeklijn	C[2]
Noodconcessie IJssel-Vecht	200	Elburg - Oldebroek - Zwolle Oosterenk	Gelderland	Streeklijn	C
Noodconcessie IJssel-Vecht	201	Apeldoorn - Zwolle (direct)	Gelderland	Streeklijn	A[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	202	Apeldoorn - Vaassen - Heerde - Zwolle	Gelderland	Streeklijn	A[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	203	Apeldoorn - Heerde - Wapenveld - Zwolle	Gelderland	Streeklijn	A[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	204	Apeldoorn - Vaassen - Wapenveld - Zwolle	Gelderland	Streeklijn	A[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	205	Harderwijk - Putten - Voorthuizen - Barneveld	Gelderland	Streeklijn	B[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	C1	Nunspeet - Zwolle - Dedemsvaart	Overijssel	Streeklijn	A
Tot start Berkel-Dinkel					
Noodconcessie IJssel-Vecht	1	Deventer Station - De Vjifhoek via Blauwenoord	Overijssel	Stadsdienst Deventer	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	2	Deventer, Station - Platvoet	Overijssel	Stadsdienst Deventer	B

Bijlage 4 - Stads- en streeklijnen die (tijdelijk) deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Noodconcessie IJssel-Vecht	3	Deventer, Station - Platvoet	Overijssel	Stadsdienst Deventer	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	4	Deventer, Station - Schalkhaar	Overijssel	Stadsdienst Deventer	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	5	Deventer Station - De Vijfhoek	Overijssel	Stadsdienst Deventer	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	6	Deventer Station - Colmschate Zuid	Overijssel	Stadsdienst Deventer	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	7	Deventer, Station - Hanzepark	Overijssel	Stadsdienst Deventer	B
Noodconcessie IJssel-Vecht	8	Deventer, Station - Bedrijvenpark A1	Overijssel	Stadsdienst Deventer	C[3]
Noodconcessie IJssel-Vecht	9	Station Colmschate - Colmschate zuid (reserveerRRReis)	Overijssel	Stadsdienst Deventer	C[7]
Noodconcessie IJssel-Vecht	160	Deventer - Bathmen	Overijssel	Streeklijn	B
Na toevoegen Lelystad					
Lelystad	1	Lelystad, Station - Haven	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	2	Lelystad, Station - Kustwijk	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	3	Lelystad, Station - Batavia Stad	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	4	Lelystad, Station - Zuiderzeewijk - Lelycentre	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	5	Lelystad, Station - Atolwijk - Lelycentre	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	6	Lelystad, Station - Waterwijk/Horst - Duinbeek	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	
Lelystad	7	Lelystad, Station - Airport Plaza	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	8	Lelystad, Station - Hollandse Hout	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	B
Lelystad	13	Lelystad, Station - Kempenaar - Batavia Stad	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	C[4]
Lelystad	16	Lelystad, Station - Waterwijk/Horst - Duinbeek	Flevoland	Stadsdienst Lelystad	
Na toevoegen IJsselmond					
IJsselmond	11	Kampen Station - Flevowijk - Station Zuid	Overijssel	Stadsdienst Kampen	C[4]
IJsselmond	21	Dronten Station - Centrum - Manege - Dronten Centrum	Flevoland	Stadsdienst Dronten	C[3]
IJsselmond	22	Dronten Station - Manege - Centrum - Dronten Centrum	Flevoland	Stadsdienst Dronten	C[3]
IJsselmond	70	Zwolle - Zwartsluis - Steenwijk	Overijssel	Streeklijn	B
IJsselmond	71	Emmeloord - Zwolle	Flevoland/Overijssel	Streeklijn	A
IJsselmond	74	Zwolle - Hasselt - Genemuiden - Kampen	Overijssel	Streeklijn	B[4]

Bijlage 4 - Stads- en streeklijnen die (tijdelijk) deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

IJsselmond	75	(Emmeloord -) Marknesse - Steenwijk	Flevoland/Overijssel	Streeklijn	C[3]
IJsselmond	76	Emmeloord - Marknesse – Oldemarkt – Steenwijk	Flevoland/Overijssel	Streeklijn	C[3]
IJsselmond	77	Lemmer - Emmeloord	Flevoland	Streeklijn	B[3]
IJsselmond	140	Emmeloord - Lelystad	Flevoland	Streeklijn	A
IJsselmond	141	Kampen - Emmeloord - Urk	Flevoland/Overijssel	Streeklijn	A
IJsselmond	142	Nijkerk - Zeewolde - Harderwijk	Flevoland	Streeklijn	B[3]
IJsselmond	143	Kampen - Dronten	Flevoland/Overijssel	Streeklijn	B[3]
IJsselmond	144	Harderwijk - Zeewolde	Flevoland	Streeklijn	A[3]
IJsselmond	145	Lelystad - Swifterbant	Flevoland	Streeklijn	B[4]
IJsselmond	146	Emmeloord - Dronten	Flevoland	Streeklijn	B
IJsselmond	147	Harderwijk - Dronten	Flevoland	Streeklijn	A
IJsselmond	148	Lelystad - Harderwijk	Flevoland	Streeklijn	A
IJsselmond	149	Urk - Nagele	Flevoland	Streeklijn	C[3]
IJsselmond	159	Harderwijk - Zeewolde - Almere	Flevoland	Streeklijn	B[3]
IJsselmond	160	Zeewolde- Almere	Flevoland	Streeklijn	C
IJsselmond	163	Lelystad - Dronten	Flevoland	Spitslijn	C
IJsselmond	164	Lelystad - Runderweg - Swifterbant	Flevoland	Spitslijn	C
IJsselmond	171	Zwolle - Vollenhove	Overijssel	Spitslijn	C
IJsselmond	247	Walibi World - Biddinghuizen - (Harderwijk)	Flevoland	Seizoens Streeklijn	B*
IJsselmond	270	Steenwijk - Blauwe Hand	Overijssel	Seizoens Streeklijn	C**

1. Rijdt ’s avonds op alle dagen als reserveerRRReis
2. Rijdt ’s avonds op alle werkdagen en gehele zaterdag en zondag als reserveerRRReis
3. Rijdt alleen op werkdagen
4. Rijdt niet op zondag
5. Rijdt zaterdag en zondag als reserveerRRReis
6. Rijdt ’s avonds op werkdagen en zaterdag en gehele zondag als reserveerRRReis
7. Rijdt alleen op werkdagen en altijd als reserveerRRReis

* Rijdt alleen wanneer Walibi Holland is geopend

** Rijdt van eind maart tot eind oktober

Bijlage 5: Buurtbuslijnen die deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de Buurtbuslijnen die vanaf de start van de Concessie IJssel-Vecht permanent dan wel tijdelijk tot de Concessie IJssel-Vecht behoren.

Concessiedeel	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Provincie
Noodconcessie IJssel-Vecht	501	Garderen - Horst	Gelderland (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	502	Vorchten naar Wezep	Gelderland (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	506	Twello - Klarenbeek - Apeldoorn	Gelderland (2)
Noodconcessie IJssel-Vecht	507	Twello - Wilp - Voorst	Gelderland (3)
Noodconcessie IJssel-Vecht	508	Twello - Apeldoorn	Gelderland (3)
Noodconcessie IJssel-Vecht	509	Barneveld - Leusden - Hoevelaken - Nijkerk	Gelderland (4)
Noodconcessie IJssel-Vecht	510	Oosterhuizen - Lieren - Apeldoorn	Gelderland (5)
Noodconcessie IJssel-Vecht	513	Harderwijk - Ermelo	Gelderland (5)
Noodconcessie IJssel-Vecht	514	t Harde - Elburg - Wezep	Gelderland (5)
Noodconcessie IJssel-Vecht	516	Olst - Raalte	Overijssel (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	517	Deventer - Heeten	Overijssel (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	518	Lemelerveld - Raalte	Overijssel (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	523	Zwolle - Heino	Overijssel (5)
Noodconcessie IJssel-Vecht	563	Raalte - Wijhe	Overijssel (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	568	Dalfsen - Vilsteren - Ommen	Overijssel (5)
Noodconcessie IJssel-Vecht	591	Nieuwleusen - Dalfsen	Overijssel (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	592	Meppel - De Wijk - IJhorst	Overijssel (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	597	hardenberg - Beerzerveld	Overijssel (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	598	Bruinerhaar - Bruchterveld - Hardenberg	Overijssel (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	599	hardenberg - De Krim	Overijssel (5)
Tot start Berkel-Dinkel			
Noodconcessie IJssel-Vecht	503	Brummen - Eerbeek	Gelderland (5)
Noodconcessie IJssel-Vecht	504	Eerbeek - Zutphen	Gelderland (1)

Noodconcessie IJssel-Vecht	515	Leuvenheim - Zupthen	Gelderland (1)
Noodconcessie IJssel-Vecht	590	Deventer - Nieuw-Heeten	Overijssel (1)

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de Buurtbuslijnen die op een later moment worden toegevoegd aan de Concessie IJssel-Vecht.

Concessiedeel	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Provincie
Na toevoegen IJsselmond			
IJsselmond	506	Wilsum - Kampen - Hattem	Overijssel (5)
Na toevoegen Lelystad			
Lelystad	9	Lelystad, Parkhaven - Buitenhof	Flevoland (1)
Lelystad	10	Lelystad, Station - Buitenhof	Flevoland (1)

(1) Niet op zondag

(2) Zaterdag avond en zondag *reserveerRRReis*

(3) Werkdagen en zaterdag avond en zondag *reserveerRRReis*

(4) Zondag *reserveerRRReis*

(5) Alleen werkdagen

Bijlage 6: Scholierenlijnen die deel uitmaken van de Concessie IJssel-Vecht

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de scholierenlijnen die vanaf de start van de Concessie IJssel-Vecht permanent dan wel tijdelijk tot de Concessie IJssel-Vecht behoren.

Concessiedeel	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Provincie
Noodconcessie IJssel-Vecht	7	Zwolle, Station - Stadion	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	9	Zwolle, Station - Deltion	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	600	Nunspeet - Elburg - Zwolle Deltion	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	601	Apeldoorn - Zwolle Deltion	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	602	Epe - Zwolle Deltion	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	609	Zwolle - Deltion - Heerde	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	620	Harderwijk - Putten - Amersfoort GdB	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	629	Dedemsvaart - Hardenberg	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	640	Meppel - Zwolle	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	649	Zwolle - Dedemsvaart	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	650	Wekerom - Harskamp - Apd Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	651	Ede - Harskamp - Apd Fruytier / Hoornbeek	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	652	Harskamp - Apd Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	653	Renkum - Ede - Apd Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	654	Ermelo - Uddel - Apd Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	657	Barneveld - KwBroek - Apd Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	658	Nunspeet - Elspeet - Apd Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	660	Lunteren - Harskamp -Apd Fruytier	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	664	Lemelerveld - Zwolle	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	668	Zwolle - Herfte	Overijssel
Noodconcessie IJssel-Vecht	674	Harderwijk - Putten - Amf Hoornbeek/Van Lodenstein	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	676	Elspeet - Amf Hoornbeek/Van Lodenstein	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	685	Nunspeet - Kampen Pieter Zandt	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	686	Elburg - Kampen Pieter Zandt	Gelderland

Noodconcessie IJssel-Vecht	687	Nijkerk - Barneveld	Gelderland
Tot start Berkel-Dinkel			
Noodconcessie IJssel-Vecht	604	Eerbeek - Zutphen	Gelderland
Noodconcessie IJssel-Vecht	660	Deventer - Holten	Overijssel

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de scholierenlijnen die op een later moment worden toegevoegd aan de Concessie IJssel-Vecht.

Concessiedeel	Lijn-nummer	Herkomst-bestemming	Provincie
Na toevoegen Lelystad			
Lelystad	612	Lelystad, Haven - Herman Bekius School	Flevoland
Na toevoegen IJsselmond			
IJsselmond	625	Zeewolde De Verbeelding - Amersfoort GSG Arnhemseweg	Flevoland
IJsselmond	641	Zwolle - Kampen - Emmeloord - Urk	Flevoland/ Overijssel
IJsselmond	663	Lelystad - Dronten - Kampen Pieter Zandt	Flevoland/ Overijssel
IJsselmond	674	Hoogeveen/Staphorst - Lichtmis - Kampen Pieter Zandt	Overijssel
IJsselmond	679	Vollenhove - Meppel	Overijssel
IJsselmond	681	Urk – Kampen Pieter Zandt	Flevoland/ Overijssel
Na afloop concessie Achterhoek-Rivierenland			
Achterhoek-Rivierenland	656	Doetinchem - Velswijk - Hengelo - Zutphen - Voorst - Apeldoorn Fruytier	Gelderland

Bijlage 7: Verdeling taken en verantwoordelijkheden rond realisatie Laadinfrastructuur t.b.v. Zero-Emissievoertuigen

B7.1 BEGRIPSBEPALING LAADINFRASTRUCTUUR

De Laadinfrastructuur voor Zero-Emissievoertuigen omvat het geheel van de aansluiting van de netbeheerder tot het laadpunt of ingeval van gebruik van waterstof alle benodigde voorzieningen voor het waterstofvulpunt waarmee de Zero-Emissievoertuigen worden voorzien van energie. De exacte configuratie en elementen van deze energieketen verschilt per locatie en afhankelijk van de energiedrager (batterij of waterstof).

B7.2 UITGANGSPUNTEN LAADINFRASTRUCTUUR

De volgende uitgangspunten zijn van toepassing op de verdeling van taken en verantwoordelijkheden rond Laadinfrastructuur voor Zero-Emissievoertuigen[41].

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor (tijdige) realisatie van de Laadinfrastructuur en voor het eigendom, beheer en onderhoud van de Laadinfrastructuur, evenals de daarmee gepaard gaande kosten.
2. De Concessiehouder maakt gebruik van de Laadinfrastructuur die hij overneemt van de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht. Hiertoe wordt na verlening van de Concessie IJssel-Vecht het eigendom en beheer van de Laadinfrastructuur van de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht overgedragen aan de Concessiehouder conform de Overnameregeling, behoudens datgene dat onder verantwoordelijkheid van de netbeheerder valt.
3. De Concessiehouder bepaalt welk type Zero-Emissievoertuigen en Laadinfrastructuur hij gebruikt voor het Concessiedeel Flevoland, met in acht neming van de bepalingen in paragraaf 6.3 van dit Programma van Eisen. De Concessiehouder kan voor de aanleg van de benodigde Laadinfrastructuur in Flevoland een subsidieaanvraag indienen bij de betreffende Concessieverlener. Indien de Concessiehouder extra Laadinfrastructuur in Overijssel en/of Gelderland wil plaatsen aanvullend op hetgeen hij overneemt van de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht is dit voor eigen rekening en risico.
4. Na afloop van de Concessie IJssel-Vecht biedt de Concessiehouder alle gerealiseerde Laadinfrastructuur om niet ter overname aan de opvolgende concessiehouder dan wel de betreffende Concessieverlener aan (naar keuze van de Concessieverlener). Indien de betreffende partij de Laadinfrastructuur niet wenst over te nemen, verwijdert de Concessiehouder de Laadinfrastructuur voor eigen rekening en risico.

Toelichting uitgangspunt 1
De (tijdige) realisatie en het eigendom, beheer en onderhoud van de Laadinfrastructuur is een verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. Daarbij is het onder meer de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om er zeker van te zijn dat de benodigde Laadinfrastructuur op een specifieke locatie inpasbaar is in de (openbare) ruimte, dat de grondeigenaar instemt met de plaatsing van de Laadinfrastructuur (opstalrecht) en dat de benodigde netaansluiting bij de netbeheerder (tijdig) kan worden gerealiseerd. Ook is het aan

[41] Eventueel benodigde tankinfrastructuur voor fossiele brandstoffen omvat het geheel ten behoeve van de benodigde dieselvulpunten en is de volledige verantwoordelijkheid van de Concessiehouder, zowel qua realisatie en beheer en onderhoud als qua kosten.

de Concessiehouder om te zorgen voor voldoende kennis en kunde omtrent de te realiseren Laadinfrastructuur.

De kosten voor de realisatie van de gehele keten van de netaansluiting tot het laadpunt of voor de realisatie van het waterstofvulpunt inclusief opslag zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder. Dit omvat niet enkel de elektrotechnische onderdelen van de Laadinfrastructuur, maar bijvoorbeeld ook de kosten die gepaard gaan met het vestigen van opstalrechten en de kosten van civiele werkzaamheden inclusief het herstel van de (openbare) ruimte naar wens van de betreffende grondeigenaar waarop (onderdelen van) de Laadinfrastructuur worden geplaatst.

Ter ondersteuning van de Inschrijvers en de Concessiehouder zal een update worden uitgevoerd van het onderzoek 'Potentiële laadlocaties concessie IJssel-Vecht'. Deze studie komt beschikbaar via het Informatieportaal Pleio. Vanuit de Concessieverlener wordt een projectleider Laadinfrastructuur aangesteld die zal toezien op tijdige realisatie van de Laadinfrastructuur en daarbij waar mogelijk of nodig adviserend of sturend kan optreden.

Toelichting uitgangspunt 2
De Concessiehouder is verplicht de Laadinfrastructuur van de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht over te nemen. Hiertoe wordt na verlening van de Concessie IJssel-Vecht het eigendom en beheer van de Laadinfrastructuur, voor zover onderdelen geen eigendom van de netbeheerder zijn, door deze concessiehouder overgedragen aan de Concessiehouder conform de Overnameregeling. Een specificatie van de gerealiseerde Laadinfrastructuur is weergegeven in B7.3.

In het geval de Concessiehouder bepaalde onderdelen van de Laadinfrastructuur gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht niet meer wenst te gebruiken en deze wil verwijderen of verplaatsen, dient de Concessiehouder hiertoe een onderbouwd verzoek in bij de Concessieverleners. De Concessieverleners bepalen op basis van de onderbouwing, in het bijzonder betreffende de impact op de betrouwbaarheid van de dienstverlening, of zij hiervoor toestemming geven. In geval van toestemming is het de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om de Laadinfrastructuur veilig en correct te verwijderen of verplaatsen. Alle hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder.

Toelichting uitgangspunt 3
In de provincie Flevoland is nog geen Laadinfrastructuur voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht gerealiseerd. Het is aan de Concessiehouder om te bepalen welk type Laadinfrastructuur hij gebruikt voor de in te zetten Zero-Emissievoertuigen in deze provincie en op welke locatie(s) hij deze plaatst. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de realisatie hiervan (zie toelichting uitgangspunt 1).

De Concessiehouder kan voor de aanleg van de benodigde Laadinfrastructuur in het Concessiedeel Flevoland een subsidieaanvraag indienen bij de betreffende Concessieverlener. Hiervoor is in totaal € 1,35 mln. beschikbaar. Dit bedrag kan alleen worden aangewend voor de investering in de voorzieningen voor Laadinfrastructuur tot aan het laadpunt. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld netaansluitingen, inkoop- of compact stations inclusief apparatuur en kabels en leidingen en mantelbuizen tot aan de laadkasten. De laadpunten (inclusief laadkasten) zelf komen niet in aanmerking voor subsidie. De subsidie kan ook worden aangewend voor waterstofvulpunten inclusief brandstofopslag die gebruikt worden voor eventuele in te zetten waterstofbussen. Meerkosten voor Laadinfrastructuur bovenop het beschikbare subsidiebudget dienen vanuit het beschikbare exploitatiebudget[42] van de Concessie IJssel-Vecht te worden gedekt. Met andere woorden: de Inschrijver dient er in zijn Financieel Economische Onderbouwing van uit te gaan dat de meerkosten voor zijn eigen rekening komen.

Indien een Inschrijver voornemens is gebruikt te maken van de subsidiemogelijkheid, geeft hij in zijn Inschrijving aan voor welk bedrag en welke locatie(s) hij subsidie gaat aanvragen.

Indien de Concessiehouder aanvullende Laadinfrastructuur wil realiseren in Overijssel en/of Gelderland, is de Concessiehouder verantwoordelijk voor tijdige en correcte realisatie hiervan

[42] Zie bijlage 4 financiële bepalingen en standaardformulier 13 financieel economische onderbouwing.

en komen de hiermee gepaard gaande kosten voor zijn rekening (zie toelichting uitgangspunt 1).

Toelichting uitgangspunt 4
De Concessiehouder is gedurende de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht eigenaar van de Laadinfrastructuur die hij van de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht heeft overgenomen en van de onder eigen verantwoordelijkheid gerealiseerde Laadinfrastructuur. Na afloop van de Concessie IJssel-Vecht biedt de Concessiehouder deze Laadinfrastructuur om niet aan de opvolgend concessiehouder dan wel de betreffende Concessieverlener aan (naar keuze van deze Concessieverlener). Indien de betreffende partij de Laadinfrastructuur niet wenst over te nemen, verwijdert de Concessiehouder de Laadinfrastructuur voor eigen rekening en risico.

B7.3 LAADLOCATIES CONCESSIE IJSSEL-VECHT

Laadlocaties Noodconcessie IJssel-Vecht
Hieronder is een beknopt overzicht opgenomen van de gerealiseerde en over te nemen Laadinfrastructuur voor de noodconcessie IJssel-Vecht. Een meer gedetailleerd overzicht zal te zijner tijd beschikbaar worden gesteld via het Informatieportaal Pleio.

Laadlocatie					Netaansluiting			Laadinfrastructuur		
Plaats	Straat en huisnummer (ter hoogte van)	Postcode	Soort locatie	Netbeheerder	Capaciteit netaansluiting (kVA)	Capaciteit transformator (kVA)	Inkoopstation	Totaal geïnstalleerd vermogen (kW)	Totaal aantal stekker-laadpunten DC	Totaal aantal 300kW DC pantograafladers
Zwolle	Hanzelaan 268	8017 JJ	Station	Enexis	2500	2000	1	900	0	3
Apeldoorn	Stationsplein 4	7311 NZ	Station	Liander	5000	2500	1	2400	0	8
Deventer	Stationsplein 7	7411 HB	Station	Enexis	1750	1000	0	600	0	2
Harderwijk	Stationsplein 4	3844 KR	Station	Liander	1750	1000	0	600	0	2
Ede	Stationsplein	6711 PN	Station	Liander	1750	1000	0	900	0	3
Ede	Frankeneng 14a	6716 AA	Depot	Liander	1750	2000	1	1692	26	0
Vaassen	Talhoutweg 12-unit	8171 MB	Depot	Liander	1750	2000	0	1574	27	0
Apeldoorn	Kanaal Zuid 2	7332 AC	Depot	Liander	1750	2000	1	4028	62	1
Harderwijk	Van Leeuwenhoekstraat 9	3846 CA	Depot	Liander	1750	2000	1	1828	24	1
Zwolle	Mindenstraat 11	8028 PK	Depot	Enexis	5000	2500	1	3590	60	0
Deventer	Osnabruckstraat 28	7418 BN	Depot	Enexis	1750	2000	1	1382	23	0
Dedemsvaart	Hoofdvaart 51	7701 JG	Depot / halte	Enexis	1750	2000	0	3594	29	7
Wageningen	Wageningseweg 11	6673 DA	Depot	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Opmerkingen:										
- Totaal geïnstalleerd vermogen betreft het totaal geïnstalleerd laadvermogen, exclusief bijvoorbeeld wasstraat en/of kantoorfaciliteiten										
- Totaal aantal stekkerlaadpunten betreft het aantal sockets voor e-bussen (1 paal met 2 sockets telt dus als 2 laadpunten)										
- De bussen voor de regio Lelystad, inclusief de bijbehorende infrastructuur, zijn in dit overzicht niet meegenomen										
- De voertuigen van depot Wageningen betreft niet-elektrische voertuigen										

Potentiële nieuwe laadlocaties Concessie IJssel-Vecht
Informatie betreffende potentiële nieuwe laadlocaties is te vinden in de update van het onderzoek "Potentiële laadlocaties concessie IJssel-Vecht" (informatieportaal Pleio). Hierin is o.a. de volgende informatie opgenomen:

- Nadere specificatie van potentiële locaties voor te realiseren Laadinfrastructuur in het publiek domein;
- Grondposities, bereidheid tot beschikbaarstelling van de betreffende grond voor Laadinfrastructuur en eventuele eisen/randvoorwaarden hiervoor;
- Randvoorwaarden ten aanzien van vermogen/capaciteit van de netaansluiting.

Deze informatie is indicatief en geeft een beeld van kansen en belemmeringen op potentiële laadlocaties in de openbare ruimte. Er kunnen derhalve geen rechten aan worden ontleend. Het doel is de Inschrijver op deze wijze te ondersteunen in de voorbereiding van de realisatie van Laadinfrastructuur. Uitgangspunt blijft dat de Concessiehouder verantwoordelijk is voor de realisatie van de Laadinfrastructuur.

Voor station Lelystad is een apart memo opgesteld met de mogelijkheden en randvoorwaarden voor de realisatie van eventuele Laadinfrastructuur. Deze memo zal te zijner tijd beschikbaar worden gesteld via het informatieportaal Pleio.

Bijlage 8: Social Return on Investment

De provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel (hierna: Concessieverlener) hechten waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. Om dit te bevorderen stellen wij bij het verlenen van onze opdrachten waar mogelijk de voorwaarde dat onze opdrachtnemers extra maatregelen nemen om deze inclusiviteit te realiseren (Social Return On Investment: SROI).

SROI-activiteiten hebben een relatie met de huidige of de toekomstige arbeidsmarktsituatie van mensen en richt zich op 3 sporen:

1. *Inzet personeel*
   - Van werkloosheid naar werk: spreekt voor zich.
   - Van werk naar werk: hierbij gaat het om het voorkomen van werkloosheid bijv. in geval van dreigend ontslag.
   - Van onderwijs naar werk: leerlingen/studenten die een plaats op de arbeidsmarkt moeten zien te veroveren.
   - Vanuit een kwetsbare positie naar werk: hierbij gaat het om mensen die onder de Banenafspraak vallen, een landelijke afspraak tussen overheid en bedrijfsleven om gezamenlijk 125.000 extra banen voor deze doelgroep te creëren.

2. *Maatschappelijke activiteiten*

Hieronder vallen activiteiten ter bevordering van arbeidsparticipatie of het bevorderen van vakmanschap. De maatschappelijke activiteiten moeten naar 'werk' terug te leiden zijn. Het gaat hier om inzet in natura en niet in Een voorbeeld hiervan is ureninzet t.b.v. het onderwijs, denk bijvoorbeeld aan: gastlessen over bedrijf, branche of sector, bedrijfsbezoek voor leerlingen/studenten.
Ook aanvullende opleidingskosten van mensen uit de SROI-doelgroepen vallen onder deze categorie activiteiten.

3. *Sociale inkoop*

Sociale inkoop betreft dienstenafname van:
- een sociale werkvoorziening, een social enterprise, een PSO-30+ gecertificeerde organisatie.
- Indien niet gecertificeerd dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, zie art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24.

Dienstenafname van dit type organisaties bevordert hun continuiteit en daarmee de duurzame inzet van mensen uit de meest kwetsbare doelgroepen.

SROI-activiteiten

De SROI-activiteiten dienen in het kader van deze concessie te worden uitgevoerd (hetzij bij u als concessiehouder, bij een onderaannemer of toeleverancier). Voorwaarden bij de SROI-activiteiten:
- Deze zijn direct toe te rekenen aan de concessie.
- Het betreft nieuwe SROI-activiteiten, die uitgevoerd worden na verlening van deze concessie.
- De SROI-activiteiten mogen alleen bij de concessieverlener worden opgegeven in het kader van deze concessie.
- In geval van SROI-verlegging naar een onderaannemer gelden dezelfde bepalingen als die voor u gelden.
- De concessiehouder is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI-verplichtingen en moet deze kunnen onderbouwen (ook wanneer de SROI verlegd wordt naar een onderaannemer).

De SROI-coördinatoren van de concessieverlener kunnen u adviseren en faciliteren bij de invulling van uw SROI-opgave. De concessieverlener zal u naar hen verwijzen.

Voor de waardebepaling van SROI-activiteiten is gekozen voor de bouwblokkenmethode. SROI-activiteiten zijn uitgedrukt in een inspanningswaarde. Bij de inzet van personeel is deze

inspanningswaarde gebaseerd op de relatieve afstand van de uitkeringsgroep tot de arbeidsmarkt. In samenspraak met de SROI-coördinatoren van de concessieverlener kunt u kiezen uit verschillende manieren om uw SROI-verplichting in te vullen. Van iedere SROI-activiteit weet u vooraf wat de waarde hiervan is.

Bouwblok	SROI-waarde per jaar/1 fte	Duur van meetellen
Participatiewet < 2 jaar	€ 30.000	2 jaar
Participatiewet > 2 jaar	€ 40.000	2 jaar
Participatiewet (doelgroepregister/banenafspraak)	€ 40.000	Altijd
WSW (in dienst nemen: doelgroepregister/banenafspraak)	€ 40.000	Altijd
Werkervaringsplek[1]	€ 750 per maand	Overeengekomen periode
WW < 1 jaar	€ 10.000	1 jaar
WW > 1 jaar	€ 15.000	1 jaar
WIA/WAO, Wajong	€ 40.000	Altijd
Leerling BBL (leerbaan), niveau 1 en 2 Leerling BBL (leerbaan), niveau 3 en 4	€ 20.000 per leerwerkjaar € 15.000 per leerwerkjaar	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage), niveau 1 en 2 Leerling BOL (stage), niveau 3 en 4	€ 7.500 per stage € 5.000 per stage	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs	€ 5.000 per stage	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs tot 18 jaar (werkplek na uitstroom)	€ 25.000	Eenmalig
MVO-activiteiten[2]	€ 100/uur en/of factuurwaarde	
WSW (detachering en/of diensten), Sociale inkoop[3]	€ factuurwaarde	
Extra op bovenstaande bedragen		**Bedragen tellen**
Leeftijd ≥ 50 jaar	€ 5.000	Eenmalig/naar rato
Vast dienstverband	€ 10.000	Eenmalig/naar rato
Statushouder	€ 5.000	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder[4]: trede 1, trede 2, trede 3	Korting op de SROI-verplichting: 10%, 25%, 50%	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder[4], 30+	Vrijstelling SROI-verplichting	Eenmalig/naar rato

I.g.v. overlap telt de hoogste waarde. WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015
Tarieven zijn all-inclusive, incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten.
Als SROI-activiteit telt alles mee wat u doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op - of richting - de arbeidsmarkt. Dat kan gaan om betaald werk, maar bijvoorbeeld ook om (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden, of andere vormen van begeleiding of support.

1. Werkervaringsplek: Met toestemming van de uitkerende instantie (gemeente)
   Proefplaatsing: Met toestemming van het UWV. Proefplaatsingen tellen alleen mee voor SROI wanneer er een betaald dienstverband van minimaal 6 maanden op volgt. In dat geval mag 50% van de periode van de proefperiode worden meegeteld.
2. MVO-activiteiten: omvat een scala aan activiteiten. Voorwaarde is dat deze activiteit een relatie heeft met de arbeidsmarkt en/of het onderwijs. Denk bijv. aan het geven van gastcolleges bij opleidingsinstituten, de sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep.
3. Sociale inkoop betreft dienstenafname van:

- Een sociale werkvoorziening (SW-bedrijven of ook wel de sociale werkplaats genoemd).
- Een sociale onderneming (Sociale ondernemingen streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Dat wil zeggen dat zij een
  maatschappelijk probleem willen oplossen. Daarnaast is een sociale onderneming financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd); De sociale onderneming moet deelnemer zijn van de “Code Sociale Ondernemingen”/ www.codesocialeondernemingen.nl of lid zijn van “Social Enterprise NL”/ www.social-enterprise.nl
- Een PSO-30+ gecertificeerde organisatie. (Indien niet gecertificeerd dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, zie art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24..
  SROI-waarde: SW bedrijf, Code Sociale Ondernemingen, PSO 30+ (factuurwaarde 100%), Social Enterprise NL (factuurwaarde 50%.)

4. Korting geldt alleen voor de concessiehouder, niet voor de onderaannemer(s).

Een voorbeeld:
De gefactureerde opdrachtsom van een opdracht is bijvoorbeeld € 300.000. De SROI-verplichting bedraagt 5% (€ 15.000). Om te voldoen aan deze verplichting kan de opdrachtnemer voor dit bedrag bijvoorbeeld een arbeidscontract bieden voor een periode van:

- een halfjaar, aan iemand die < 2 jaar onder de Participatiewet valt (en niet arbeidsbeperkt is), of
- één jaar, aan iemand die > 1 jaar een WW-uitkering heeft.

Het proces voor gunning
Mocht u vragen hebben over de invulling van SROI, een toelichting willen hebben over de verschillende bouwblokken of willen weten of uw specifieke oplossing voor de invulling van de mogelijke SROI verplichting ook realiseerbaar is kunt u deze stellen in de Nota van Inlichtingen.

Het proces na gunning
De concessiehouder neemt na gunning, binnen <1 week/maand> contact op met <PM>.
In samenspraak met de SROI-coördinatoren wordt door de concessiehouder een plan van aanpak opgesteld op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de navolgende onderdelen:

1. Opdracht, looptijd, hoogte SROI-verplichting
2. Op welke wijze SROI-waarde wordt opgebouwd (bijv. inzet personeel, leerwerkplekken, stages, werkervaringsplekken, MVO-activiteiten etc.)
3. In geval van MVO-activiteiten wordt vooraf een waarde door het ESR bepaald.
4. Wijze van monitoring
5. Inhoud en frequentie van tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken
6. Eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken
7. Akkoord concessieverlener

Het resultaat van deze fase is een plan wat concreet en realiseerbaar is. Dit plan is gereed en goedgekeurd door de concessieverlener binnen <6 weken/3 maanden> na gunning concessie.

Tussen- en eindevaluatie
De concessiehouder levert op de afgesproken tijdstippen de tussen- en eindevaluaties op incl. onderbouwing.
In samenspraak met het ESR zal gekeken worden naar de voortgang en indien noodzakelijk volgt aanpassing van het plan van aanpak. Alle wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door het ESR.

Registratie SROI-verplichting
Na goedkeuring van het Plan van Aanpak SROI krijgt de concessiehouder toegang tot het registratiesysteem WIZZR en houdt de SROI-invullingen hierin bij. In Wizzr wordt gecontroleerd of aan de afgesproken SROI-verplichting voldaan wordt (op correcte wijze en volgens afspraak).

Concessiehouder voert in het registratiesysteem de kandidaten en/of activiteiten op ter invulling van de SROI-verplichting. De invulling moet door de concessiehouder te onderbouwen zijn, ook wanneer de SROI-activiteit door een onderaannemer geleverd is. Onderbouwing kan bijvoorbeeld via een doelgroepverklaring of een bewijs voor toekenning uitkering in combinatie met een loonstrook, een arbeidscontract, stageovereenkomst etc. Namens opdrachtgever worden deze gegevens gecontroleerd op bijv. doelgroep, uurtarief, startdatum en periode tewerkstelling. Een kopie van de loonstrook en/of arbeidsovereenkomst kan ter controle opgevraagd worden. Alle gegevens kunnen in WIZZR worden ingevoerd.
Wat betreft het gebruik van Wizzr:

- Wizzr voldoet aan eisen op gebied van privacy (AVG: Algemene verordening gegevensbescherming)
- Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot het betreffende contract in Wizzr.
- Aan het gebruik van Wizzr zijn voor de opdrachtnemer geen kosten verbonden.

De documentatie die u verstrekt dient slechts die gegevens te bevatten die u ook registreert in WIZZR. De gegevens en dus ook de bijlagen met deze gegevens voldoen aan de AVG.

De communicatie van deze gegevens, via WIZZR is een veilige en AVG conforme werkwijze. De WIZZR-omgeving communiceert via encryptie en is alleen toegankelijk voor betrokkenen bij het inkoopcontract, die uit hoofde van hun functie deze gegevens mogen inzien.

Concessiehouder heeft op grond van de AVG toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen voor de verantwoording van de SROI-verplichting. Hiervoor is eventueel het formulier “toestemmingsverklaring” te gebruiken. Dit formulier is verkrijgbaar bij de SROI-coördinatoren van de concessieverlener.
In het registratiesysteem is de realisatie ten opzichte van de SROI- verplichting inzichtelijk, en kan concessiehouder deze zelf volgen. Als er afwijkingen worden geconstateerd door de SROI-coördinatoren, dan zullen deze contact met de concessiehouder opnemen en - indien nodig - de concessieverlener hiervan op de hoogte stellen.

Tips

- *Werkt u met onderaannemers/leveranciers?* Neem dan in uw contracten met onderaannemers/leveranciers ook een SROI verplichting op.
- *Het aanbod is breder dan (vaak) wordt gedacht*. Het idee heerst dat de gemeenten en het UWV alleen mensen bemiddelen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Natuurlijk zijn zij altijd op zoek naar die werkgever die voor deze mensen de juiste plek hebben. Maar voor de invulling van SROI kunt u ook denken aan mensen die pas werkloos zijn geworden, aan die leerling die een BBL-plek nodig heeft om zijn/haar opleiding te kunnen afronden.
- *Wees creatief.* Denk voor de invulling van uw SROI verder dan alleen de directe inzet van personeel. Het opleiden van mensen uit de doelgroepen telt ook mee voor SROI. Informeer bij de SROI-coördinatoren naar lopende of geplande opleidingstrajecten. Uw eigen opleidingssuggesties zijn ook van harte welkom.
  Is sociale inkoop misschien mogelijk?
  Zijn er kansen voor het onderwijs in deze opdracht?
- *Check haalbaarheid.* Aarzel niet om de SROI-coördinatoren te raadplegen bij de planvorming over SROI. Zij denken met u mee en brengen u zo nodig in contact met de juiste instanties.

Bijlage 9: Procedure Vervoerplan

Deze bijlage is nog niet geactualiseerd.

PROCEDURE VERVOERPLAN

Voorafgaand kan de Concessieverlener kaders / aandachtspunten meegeven voor het vervoerplan (bijv. gewijzigd beleid, financiële taakstelling, politieke wensen).

De redenen voor wijzigingen in het vervoerkundig aanbod kunnen verschillend zijn, bijvoorbeeld:

- wensen van stakeholders (gemeenten, Concessieverleners, onderwijsinstellingen etc.);

- verandering in reizigersaanbod;

- optimaliseren van de dienstregeling en / of verbetering van aansluitingen.

De Concessiehouder geeft bij zijn inschrijving aan welke organisatie hij voor ogen heeft om de doorontwikkeling van de Concessie te ondersteunen. Deze werkwijze kan ook benut worden om het Vervoerplan te agenderen. Dit stemt hij af met de Concessieverleners.

De procedure is volgtijdelijk, kan per provincie verschillen (afhankelijk van ambtelijke en bestuurlijke bevoegdheden) en heeft een relatie met de omvang van de wijzigingen. Bij grote wijzigingen (nieuwe lijnen, opheffen van lijnen, ingrijpende aanpassingen in de dienstregeling) dienen alle stappen te worden doorlopen (bij kleine wijzigingen (rit erbij/eraf, minuut eerder/later) is een kortere procedure mogelijk.

Het concept-Vervoerplan mag geen verrassingen hebben voor de betreffende gemeenten en de Concessieverlener als het in procedure wordt gebracht. Vervoerkundige wensen van stakeholders worden voor uitwerking eerst afgestemd met de Concessieverleners.

1. EERSTE PRESENTATIE AAN CONCESSIEVERLENERS

De Concessiehouder geeft een toelichting op hoofdlijnen:

- wat zijn de doelen van het Vervoerplan (relatie met concessiejaarplan);
- wat zijn de voorstellen;
- hoe heeft hij stakeholders (m.n. centrumgemeenten en andere gemeenten, aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, andere Concessiehouders) betrokken of gaat hij betrekken:

De Concessieverleners kunnen een ambtelijke reactie geven.

2. VOOROVERLEG

Bij grote wijzigingen is er een ambtelijk vooroverleg met (een deel van) de gemeenten en eventueel een eerste presentatie/vooroverleg in het ROCOV. De Centrumgemeenten Apeldoorn, Lelystad en Zwolle moeten in ieder geval ambtelijk en bestuurlijk bij het Vervoerplan worden betrokken. De Concessiehouder stemt met de Concessieverleners af wat hiervoor het beste moment is en wie met deze gemeenten in gesprek gaan.

3. ADVISERING DOOR ROCOV

Het concept-Vervoerplan moet x [43] weken voorafgaand aan de ROCOV-vergadering worden ingediend en ROCOV heeft x weken om advies te geven.

[43] Zie hiervoor de ROCOV-reglementen.

4. AANLEVEREN CONCEPT-VERVOERPLAN AAN CONCESSIEVERLENER

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

5. ADVIESTRAJECT CONCESSIEVERLENER

De Concessieverlener legt het concept-Vervoerplan ter advisering voor aan:

- Provincie Overijssel: in portefeuilleoverleg, ambtelijke vervoerberaad, bestuurlijk vervoerberaad en ter vaststelling aan Gedeputeerde Staten. Bij geringe wijzigingen is een kortere procedure mogelijk.
- Provincie Flevoland: in portefeuillehouderoverleg en ter besluitvorming naar Gedeputeerde Staten. Betrokkenheid gemeenten vindt plaats voorafgaand aan behandeling in ROCOV.
- Provincie Gelderland: in portefeuillehouderoverleg en ter besluitvorming naar Gedeputeerde Staten. Betrokkenheid gemeenten vindt plaats voorafgaand aan behandeling in ROCOV.

TOT SLOT

De doorlooptijd van dit traject kan circa 12 (Flevoland: 6 – 8 weken) weken vergen afhankelijk van de omvang van de wijzigingen.

De procedures kunnen wijzigen als provincies nadere afspraken maken over het penvoerderschap voor deze concessie.

De Concessiehouder is verantwoordelijk dat dit traject tijdig start met het oog op zijn eigen processen om een nieuwe dienstregeling in te richten.

Bijlage 10: OV-knooppunten binnen de Concessie IJssel-Vecht

Almere, Station Almere Centrum	Lichtmis, Busstation
Almere, t Oor	Lutten, Centrum
Amersfoort, Centraal Station	Marknesse, Busstation
Apeldoorn, Busstation/NS	Meppel, Station
Apeldoorn, Hoofdstraat	Nagele, Domineesweg
Apeldoorn, Marktplein	Nijkerk, Station
Balkbrug, Centrum	Nunspeet, Station
	Oldebroek, Centrum
Blauwe Hand, Blauwe Hand	Ommen, Station
Coevorden, Busstation	Otterlo, Rotonde
Dalfsen, Station	Putten, Centrum
Dedemsvaart, Busstation	Raalte, station
Deventer, Station,	Slagharen, Attractiepark
Dronten, Station	Steenwijk, Station
Emmeloord, Busstation	Swifterbant, De Lange Streek
't Harde, Station	Twello, Twello NS
Hardenberg, Station	Urk, gemeentehuis[44]
Harderhaven, Harderhaven	Voorthuizen, De Punt
Harderwijk, Busstation	Wekerom, Kruispunt
Hasselt, Centrum	Wittenberg, Wittenberg
Heerde, Transferium Horsthoek[45]	Zeewolde, Centrum
Hoogeveen, Station	Zwartsluis, Busstation
Kampen, Station	Zwolle, Isala Ziekenhuis
Kampen, Station Zuid	Zwolle, Busstation
Lelystad, Station Centrum	Zwolle, Katwolderplein / Centrum
Lemmer, Busstation	Zwolle, Station Stadshagen

[44] Zodra het knooppunt 'Urk, Urkerweg' is gerealiseerd komt deze in de plaats voor knooppunt Urk, gemeentehuis.
[45] Dit OV-knooppunt wordt mogelijk een reguliere halte.

Bijlage 11: Overzicht CCV Automaten

De automaten in de provincies Flevoland en Overijssel zijn in eigendom van deze provincies. De automaten in Gelderland zijn eigendom van de huidige concessiehouder.

Provincie	Naam locatie	Straat	Nr.	Postcode	Plaats
Provincie Flevoland	Busrestauratie Halte 24	De Deel	24	8302EK	EMMELOORD
Provincie Flevoland	De Kleine Huishoudbeurs	Baan	28	8256AX	BIDDINGHUIZEN
Provincie Flevoland	Drogisterij Sylvia	Baan	21	8307AS	ENS
Provincie Flevoland	Primera Alberts	Zuidsingel	54	8255CH	SWIFTERBANT
Provincie Flevoland	Primera Dronten	De Redepassage	14	8254KD	DRONTEN
Provincie Flevoland	't Boekendal	Nagel	48	8321RG	URK
Provincie Overijssel	Drogisterij Parfum. Ageeth	Zwolseweg	6	7707AH	BALKBRUG
Provincie Overijssel	COOP Veenstra	Boffersweidje	35	8356BE	BLOKZYL
Provincie Overijssel	Primera Jansen	Prinsenstraat	5	7721AH	DALFSEN
Provincie Overijssel	Neep Drogisterij en Huishoud	Turfstekersplein	8	7782NZ	DE KRIM
Provincie Overijssel	Primera Meesters	Julianastraat	34	7701GL	DEDEMSVAART
Provincie Overijssel	Kulturhus de Eendracht	Eendrachtsplein	1	8355DL	GIETHOORN
Provincie Overijssel	Vivant Hasselt	Hoogstraat	5	8061HA	HASSELT
Provincie Overijssel	Buurtsuper Smulbaai	Canadastraat	16	8141AC	HEINO
Provincie Overijssel	Firma T.h. Goosen	Penningkruid	27	8265EX	KAMPEN
Provincie Overijssel	Primera Toko Hannes	Dr Damstraat	20	8262GD	KAMPEN
Provincie Overijssel	Totaal Gemak Dijkman	Oudestraat	27	8261CC	KAMPEN
Provincie Overijssel	Warenhuis Kuinre	H de Cranestraat	9	8374KK	KUINRE
Provincie Overijssel	Coop Lemelerveld	Kroonplein	18	8151AZ	LEMELERVELD
Provincie Overijssel	Spar Jan Bouwhuis	Dedemsvaartseweg-Noord	212	7775AM	LUTTEN
Provincie Overijssel	Nico de Graaf	Burg. Backxlaan	340	7711AL	NIEUWLEUSEN
Provincie Overijssel	The Read Shop Nieuwleusen	Grote Markt	2	7711CZ	NIEUWLEUSEN
Provincie Overijssel	Coop Koetsier	Hoofdstraat	5	8375AK	OLDEMARKT
Provincie Overijssel	Kulturhus Holstohus	J Schamhartstraat	5	8121CM	OLST
Provincie Overijssel	Primera Ommen	Bermerstraat	8	7731CZ	OMMEN

Bijlage 11 - Overzicht CCV Automaten

Provincie Overijssel	Jumbo Van der Schouw	Herenstraat	19	7776AG	SLAGHAREN
Provincie Overijssel	Coop	Molenstraat	27	8326CV	ST JANSKLOOSTER
Provincie Overijssel	The Read Shop Express	Markt	2	7951HR	STAPHORST
Provincie Overijssel	Primera Steenwijk	Oosterstraat	6	8331HD	STEENWYK
Provincie Overijssel	Spar Hof	Gelderingen	12	8341PX	STEENWYKERWOLD
Provincie Overijssel	Tankstation van Staveren	Flevoweg	2	8325PA	VOLLENHOVE
Provincie Overijssel	Bakkerij van Rijssen	Raalterweg	32	8124AE	WESEPE
Provincie Overijssel	Boekhandel Schutte	Markeresplein	4	8271BV	YSSELMUIDEN
Provincie Overijssel	DA Drogisterij Kiers	Schoolstraat	12	8064DK	ZWARTSLUIS
Provincie Overijssel	Coop van Brummen	Campherbeeklaan	54	8024BZ	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Holtenbroek	Bachplein	16	8031HR	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Kosterman	Hogenkampswg	41	8022DA	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Max	Luttekestraat	52	8011LS	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Stadshagen	Wade	4	8043LS	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Primera Ter Schuur	Assendorperstraat	147	8012DK	ZWOLLE
Provincie Overijssel	Stichting Isala Klinieken	Dr. van Heesweg	2	8025AB	ZWOLLE
Provincie Gelderland	Primera Biemolt Primera	Asselsestr	261	7312CT	APELDOORN
Provincie Gelderland	Primera Westra Primera	Ordenplein	20	7312NL	APELDOORN
Provincie Gelderland	De Graaf's Tabak	Koninginneln	58	7315BT	APELDOORN
Provincie Gelderland	The Read Shop Kerschoten	Mercatorpln	10	7316HL	APELDOORN
Provincie Gelderland	The Read Shop De Mheen The Read Shop	Korianderpln	13	7322NA	APELDOORN
Provincie Gelderland	Bruna	Salomestraat	23	7323TL	APELDOORN
Provincie Gelderland	Primera Hans de Boer Primera	Linie	297	7325DS	APELDOORN
Provincie Gelderland	The Read Shop Apeldoorn The Read Shop	Imkersplaats	37	7328CJ	APELDOORN
Provincie Gelderland	Primera Willemsen Primera	De Eglantier	177	7329DE	APELDOORN
Provincie Gelderland	Westra Boek & Kantoor Monseigneur	Nolensstr	37	7331RC	APELDOORN
Provincie Gelderland	Bruna De Zuiderpost	Schubertpln	14	7333CV	APELDOORN

Bijlage 11 - Overzicht CCV Automaten

Provincie Gelderland	Spar Supermarkt	Lochemseweg	2	7244AB	BARCHEM
Provincie Gelderland	Boekhandel Nick de Negro	Deventerweg	1	7437BH	BATHMEN
Provincie Gelderland	Primera De Damper Primera	Dorpstr	54	7361AW	BEEKBERGEN
Provincie Gelderland	Primera XL Brummen Primera	Marktpln	13 14	6971AB	BRUMMEN
Provincie Gelderland	Primera Sloot Primera	Callunaplein	2	6951CP	DIEREN
Provincie Gelderland	Primera Bellestein Primera B	ellestein	45	6714DP	EDE
Provincie Gelderland	Primera Parkweg Primera	Hg Maanen	1	6717HZ	EDE
Provincie Gelderland	Plus van Rinsum	Schras	9	6744WT	EDERVEEN
Provincie Gelderland	Primera Tabor VOF Primera	Loenensewg	6	6961CR	EERBEEK
Provincie Gelderland	Totaal Gemak van Doorn	Jufferenstr	14	8081CR	ELBURG
Provincie Gelderland	Primera Elburg VOF Primera	Klokbekerwg	170	8081JJ	ELBURG
Provincie Gelderland	Drogisterij De Brink	Apeldoornsewg	5	8075BM	ELSPEET
Provincie Gelderland	Golff Supermarkt Brandsen	Speulderwg	2	3886LB	GARDEREN
Provincie Gelderland	Primera Tweelingstad BV Primera	Nassauln	20	3843DC	HARDERWYK
Provincie Gelderland	Plus Supermarkt	Dorpsstraat	28	6732AE	HARSKAMP
Provincie Gelderland	Primera Heerde Primera	Dorpsstr	34	8181HS	HEERDE
Provincie Gelderland	Spar Supermarkt	Paalbergweg	21	7351AC	HOENDERLOO
Provincie Gelderland	Primera Nijkerk Primera	Singel	4	3861AE	NYKERK
Provincie Gelderland	Spar J. van Leijenhorst	Dorpsstraat	4	6731AT	OTTERLO
Provincie Gelderland	Sigarenmagazijn Verwoerd BV	Dorpsstr	247	3925KC	SCHERPENZEEL
Provincie Gelderland	Boni 't Harde	Centrum	2	8084BB	T HARDE
Provincie Gelderland	Coop	Harderwijkerweg	26	3888LR	UDDEL
Provincie Gelderland	AH Vaassen	Houtzagersstraat	6	8171CW	VAASSEN
Provincie Gelderland	Primera Wageningen Primera	Hoogstr	107	6701BS	WAGENINGEN
Provincie Gelderland	Primera Wapenveld Primera	Klapperdk	28 B	8191AE	WAPENVELD
Provincie Gelderland	EmTé Wekerom	Edeseweg	118	6733AH	WEKEROM

Bijlage 11 - Overzicht CCV Automaten

Provincie Gelderland	Totaal Gemak Dijkman Cigo	Meidoornpassage	14	8091KS	WEZEP
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Marknesse	Oosteinde	12	8316BL	MARKNESSE
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Urk	Singel	2	8321GT	URK
Provincie Flevoland	AVMO Busstation Zeewolde	Aquamarijn	15	3893EA	ZEEWOLDE
Provincie Flevoland	Bruna De Kajuit	De Kajuit	2	8254KX	DRONTEN
Provincie Flevoland	Bruna Zeewolde	Kerkplein	11	3891ED	ZEEWOLDE

Bijlage 12: Ontwikkelvrijheid op A-lijnen

Deze bijlage moet nog worden gevuld.

Bijlage 13: Bestaande overlegstructuren

Nog niet geactualiseerd

De Concessiehouder geeft bij zijn inschrijving aan welke organisatie hij voor ogen heeft om de doorontwikkeling van de Concessie te ondersteunen. Deze bijlage bevat een overzicht van de bestaande overlegstructuren op dit moment.

PROVINCIE FLEVOLAND

Wat	Deelnemers	Frequentie
Ambtelijk overleg mobiliteit	de gemeenten van provincie Flevoland	circa twee maal per jaar

PROVINCIE OVERIJSSEL

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

PROVINCIE GELDERLAND

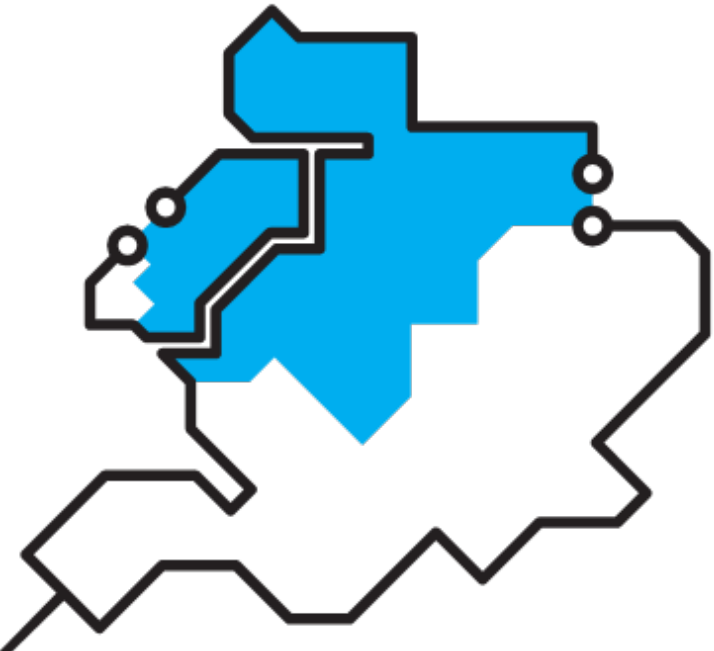
Wat	Deelnemers	Frequentie
3 Regionale ontwikkelteams: Stadsregio Arnhem-Nijmegen, Veluwe, Achterhoek en Rivierenland	provincie, gemeenten en/of regiovertegenwoordiging, vervoerders, ROCOV	twee maal per jaar
Uitwerking teams per project in de regio (gedefinieerd vanuit het ontwikkelteam)	Provincie, regiovertegenwoordiging, betrokken gemeenten, vervoerder(s)	zolang project loopt gemiddeld 1 maal per maand

PROVINCIE FLEVOLAND, GELDERLAND EN OVERIJSSEL

Wat	Deelnemers	Frequentie
Bestuurlijk overleg OV	de gemeenten Apeldoorn, Lelystad en Zwolle	Eenmaal per jaar, als onderdeel van vervoerplanprocedure

Bijlage 14: Platform *RRReis*

Deze bijlage moet nog worden gevuld.



Begrippenlijst

Concessie IJssel-Vecht

Versie: maart 2021

Begrip	Definitie
A-lijn	Sterke busverbinding die belangrijke (economische) kernen met elkaar verbindt.
Aankondiging	De aankondiging van de start van de aanbestedingsprocedure van de Concessie IJssel-Vecht zoals de Concessieverleners deze op 6 februari via Negometrix en Tenderned hebben gepubliceerd.
Aansluiting	Een volgens de Dienstregeling geboden mogelijkheid om over te stappen tussen twee middelen van Openbaar Vervoer per Bus, trein of boot.
Andere Mobiliteitsdienst	Een vervoersvorm of mobiliteitsdienst, niet zijnde Openbaar Vervoer, al dan niet ter aanvulling op of vervanging van Openbaar Vervoer.
Auto	Motorrijtuig op ten minste vier wielen en ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen. Bijvoorbeeld een personenauto, buurtbus of Taxibus.
B-lijn	Veelgebruikte busverbinding die naar verwachting gedurende de gehele looptijd van de Concessie IJssel-Vecht in een substantiële vervoervraag blijft voorzien.
Basisvoorzieningen elektriciteitslevering	Investeringen die noodzakelijk zijn om Laadinfrastructuur te koppelen aan het elektriciteitsnet zoals inkoopstations, kabeltracés en verdeelstations
Batterij	Onderdeel van een Voertuig dat dient voor de opslag van energie ten behoeve van de aandrijving
Bekabeling	Totaal van: • Grondkabels • Verdeelstations • Transformatoren
Beschrijvend document	Beschrijvend document Concessie IJssel-Vecht, gepubliceerd op 6 februari 2019, inclusief standaardformulieren, bijlagen en de bijbehorende Nota van Inlichtingen.
Brandguide	Nadere uitwerking van de kleurstelling, naamgeving en inrichting van het Merk.
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Buurtbus	Auto ingezet op een Buurtbuslijn.

Buurtbuslijn	Een Lijn die volgens de Dienstregeling gereden wordt door een Buurtbus.
C-lijn	Weinig gebruikte busverbinding, busverbinding met een beleidsmatig gezien minder belangrijke functie of nieuwe busverbinding.
Calamiteit	Een plotselinge gebeurtenis die in één keer zorgt voor veel schade.
CCV-automaat	Een voorziening waar Reizigers (i) alle in artikel 8.4.5 van het Programma van Eisen genoemde Reisproducten kunnen afhalen, verlengen en beëindigen (ii) Saldo kunnen laden op hun OV-chipkaart of Productdrager met vergelijkbare functionaliteit en (iii) hun reisgeschiedenis kunnen inzien (minimaal de laatste 10 transacties).
Comfort-lijn	Een Lijn die wordt uitgevoerd met de productformule *comfortRRReis*.
Concessie IJssel-Vecht	Concessie voor het met uitsluiting van anderen verrichten van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied IJssel-Vecht en op de Uitlopers, een en ander conform het bepaalde in het Beschrijvend document.
Concessiebeschikking	Het besluit van de Colleges van Gedeputeerde Staten van de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel waarmee de Concessie IJssel-Vecht wordt verleend aan de Concessiehouder
Concessiedeel	Een (tijdelijk) deel van het Concessiegebied IJssel-Vecht zoals benoemd in tabel 1 van de Financiële bepalingen.
Concessiegebied IJssel-Vecht	Het geografische gebied waarop de Concessie IJssel-Vecht betrekking heeft, zoals omschreven in hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen.
Concessiehouder	De onderneming/Inschrijver aan wie op grond van de gehouden Europese aanbestedingsprocedure de Concessie IJssel-Vecht is verleend.
Concessiejaarplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder op te stellen plan, zoals omschreven in hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen.
Concessieverleners	Het College van Gedeputeerde Staten van de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel.
Consumentenorganisatie	Een consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31 van de Wp2000 en die voldoet aan de bij of krachtens de Wp2000 gestelde eisen.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of

	de tijdstippen door Reizigers zijn te beïnvloeden, in de zin van artikel 1 lid g van de Wp2000.
Dienstregelingjaar	Een aaneengesloten periode waarin de Dienstregeling geldig is, startend in de nacht van de tweede zaterdag op de daaropvolgende zondag in december van een kalenderjaar en eindigend in de nacht van de tweede zaterdag op de daaropvolgende zondag in december van het daaropvolgende kalenderjaar.
Dienstregelinguur (DRU)	Eenheid waarin de tijd gemeten wordt waarin een vervoerproduct openstaat voor het vervoeren van Reizigers zoals gepubliceerd in de Dienstregeling.
Evenement	Een bijzondere gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiesubsidie	De subsidie voor het uitvoeren van de Concessie IJssel-Vecht, onderscheiden naar een subsidie ten behoeve van de exploitatie van lijnbussen en een subsidie voor het faciliteren van Buurtbuslijnen.
Financiële bepalingen	Een document dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsdocumenten en waarin de financiële bepalingen voor de Concessie zijn uitgewerkt als bijvoorbeeld bepalingen over indexering, de opbouw van de Exploitatiesubsidie en Meer- en Minderwerk.
Geïnteresseerde	Potentiële Inschrijver, die op Negometrix (een deel van) de documenten van deze aanbesteding heeft ingezien/gedownload (en daarmee interesse heeft getoond voor de aanbesteding).
Geldende Dienstregeling	De door de Concessiehouder gepubliceerde Dienstregeling die tijdens een specifieke periode binnen de looptijd van de Concessie IJssel-Vecht van kracht is en aan het publiek bekend is gemaakt.
Gerealiseerde Reizigersopbrengsten	De in een kalenderjaar gerealiseerde Reizigersopbrengsten.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	De landelijke geschillencommissie openbaar vervoer, gevestigd te ‘s-Gravenhage
Groen Gas	Biogas dat is opgewaardeerd tot dezelfde kwaliteit als aardgas. Groen gas wordt schoon geproduceerd en is hernieuwbaar.
Grondkosten	Betaalde prijs voor een stuk grond (kavel) met kadastrale grenzen waarop -/ in aansluitingen van de laadvoorzieningen zijn gerealiseerd.
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer per Bus of Auto gebruik te

	maken, waaronder uitdrukkelijk begrepen abri's, Haltepalen, bushokjes en dergelijke.
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen de naam van de Halte en voor zover deel uitmakend van de openbare weg aangeduid door een rechtsgeldig verkeersteken.
Halteposter	Een informatieposter die hangt in een vitrinekast bij een Halte meestal in een abri.
Haltevertrekstaat	Een overzicht van de vertrektijden van alle Ritten van een Lijn vanaf een Halte.
Hernieuwbare energie	Energiebronnen die onuitputtelijk zijn en telkens opnieuw kunnen worden gebruikt voor het opwekken van energie. Voorbeelden zijn waterkracht, zonne-energie en energie uit biomassa.
Hoofdnetwerk	Een netwerk van sterke busverbindingen en treindiensten in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel dat de belangrijkste (economische) kernen met elkaar verbindt.
Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV)	Openbaar Vervoer dat voldoet aan hoge eisen op het gebied van de beschikbaarheid (bedieningstijden en frequenties), betrouwbaarheid, snelheid, informatievoorziening (in het Voertuig en op de Halte) en/of comfort.
Implementatieplan	Het plan van de Concessiehouder zoals opgenomen in zijn Inschrijving, strekkende tot nakoming van de Concessiehouders verplichtingen en tot implementatie van de nodige maatregelen om vanaf de begindatum de Concessie IJssel-Vecht uit te voeren.
Informatieportaal	Een dataportaal (Pleio) waar de Concessieverleners aanvullende informatie aanbieden over de Concessie IJssel-Vecht, bijvoorbeeld: ontwikkelingen in en wensen van gemeenten, beleidsdocumenten, databestanden over de huidige concessies. Dit portaal is toegankelijk na het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring.
Inschrijver	Een vergunninghoudend bedrijf dat middels zijn Inschrijving een aanbieding doet voor Concessie IJssel-Vecht.
Inschrijving	De aanbieding inclusief de bijbehorende bescheiden met een kenmerk, die de Inschrijver in het kader van de Europese aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht heeft gedaan.
Jaarplan Sociale Veiligheid	Een jaarlijks plan waarin de Concessiehouder samen met de Concessieverleners en andere concessiehouders de beleidsvoornemens voor Sociale Veiligheid voor het komende concessiejaar beschrijft.

Kaartlezer	Apparatuur waarbij de Reiziger kan in- en uitchecken in het Voertuig of, voor zover van toepassing, op de Halte.
Kern/wijk	Onderdeel van een gemeente en cluster van één of meerdere buurten, dat op basis van historische dan wel stedenbouwkundige kenmerken homogeen is afgebakend met minimaal 5.000 inwoners.
Key Performance Indicator (KPI)	Eenduidig eenheid om prestaties te meten en ontwikkelingen in prestaties te monitoren.
Klimaatbeheersing	Systeem voor het kunstmatig handhaven van temperatuur, vochtigheid, ventilatie enz. in besloten ruimtes.
Kwaliteitsplan	Een door de Inschrijver in het kader van de aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht op te stellen plan voor het waarborgen en waar mogelijk verbeteren van de uitvoeringskwaliteit van het Openbaar Vervoer zoals beschreven in paragraaf 7.9 van het Beschrijvend document..
Laadinfrastructuur	Tank- en oplaadinfrastructuur behorende bij Zero-Emissievoertuigen, met inbegrip van (strategische) reserveonderdelen, (speciale) gereedschappen, documentatie zoals gebruikershandleidingen, onderhoudshandleidingen, onderdelenlijsten, stamkaarten, onderhoudshistorie, en al dat waarvan de Concessieverleners van oordeel zijn dat zulks nodig is om een goede inzet van Zero-Emissievoertuigen te verzekeren.
Lijn	Een vaste route die een Voertuig rijdt met bepaalde intervallen, in een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde Haltes, zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Lijncategorie	Het totaal van A-lijnen, van B-lijnen of van C-lijnen.
Lijnnummer	Een aanduiding van een Lijn door middel van (een combinatie van) een getal, eventueel in combinatie met een letter.
MaaS-aanbieder	Organisatie die via een platform aan Reizigers Mobility as a Service aanbiedt.
Marketingplan	Een door de Inschrijver in het kader van de aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht op te stellen plan voor het vermarkten van het Openbaar Vervoer zoals beschreven in paragraaf 7.3 van het Beschrijvend document..
Marketingstrategie	De strategie voor het creëren en vermarkten van een betrouwbaar, betaalbaar, toegankelijk en samenhangend OV-netwerk waarmee Reizigers zorgeloos kunnen reizen waar ze ook heen gaan.

Materieel	De Voertuigen die Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht inzet en/of laat inzetten.
Materieelplan	Een door de Inschrijver in het kader van de aanbesteding van de Concessie IJssel-Vecht op te stellen plan met een beschrijving van de Voertuigen die hij voor de uitvoering van Concessie IJssel-Vecht inzet zoals beschreven in paragraaf 7.10 van het Beschrijvend document..
Meerjarenplan Sociale Veiligheid	Een vijfjarenplan dat inzicht geeft in de rollen die de Concessieverleners, de Concessiehouder en andere belanghebbende partijen innemen in de beleidsvoering omtrent Sociale Veiligheid.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van een Concessieverlener extra uit te voeren activiteiten ten behoeve van de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht.
Merk	De naam, het logo en de huisstijl waaronder OV en eventueel ook Andere Mobiliteitsdiensten in de drie provincies hun dienstverlening promoten en exploiteren.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van een Concessieverlener minder uit te voeren activiteiten ten behoeve van de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht.
Mobility as a Service (MaaS)	Het aanbod van multimodale, deels vraag gestuurde mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bv. mobiele app) met realtime informatie aan klanten worden aangeboden, inclusief betaling en afhandeling van transacties.
NDOV Uitvoeringsorganisatie	Organisatie die de kwaliteitsbewaking van centraal verzamelde gegevens over het Openbaar Vervoer verzorgt (thans: CROW).
NDOV-loket	Een organisatie die in het kader van het project NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) brongegevens over de uitvoering van Openbaar Vervoer verzamelt en deze onbewerkt ter beschikking stelt aan afnemers.
Netwerkkosten	Bestaande uit: Meetdiensten: Huur van de meter(s) Opname meterstand(en) Controle van volledigheid/juistheid van meterstanden De kosten voor de meetinrichting Aansluitdiensten:

	Een eenmalige bijdrage op basis van de initiële investeringskosten Indien er sprake is van herbruikbare activa een periodieke vergoeding ter dekking van de kapitaallasten van deze activa. Een periodieke vergoeding ter dekking van de kosten voor het in stand houden van de aansluiting Transportdiensten: Vastrecht: kosten voor het gebruik van het energie netwerk Capaciteitstarief: vast bedrag dat afhankelijk is van de capaciteit van de elektriciteitsmeter
Nieuwe Voertuigen	Voertuigen waarbij de euroclassificering uiterlijk een half jaar voor aanvang van de Concessie IJssel-Vecht en bij eerste afgifte kentekenbewijs deel 1 is afgegeven.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document, standaardformulieren en bijlagen.
Ontwikkelplan	Een driejaarlijks plan dat de Concessiehouder opstelt waarin hij zijn strategie voor de Concessie IJssel-Vecht beschrijft.
Openbaar Vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een Auto, Bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen Voertuig.
OV-infrastructuur	Weginfrastructuur die uitsluitend door Openbaar Vervoer, hulpdiensten, onderhoudsdiensten en eventueel nader door de wegbeheerder te bepalen voertuigcategorieën, zoals taxi's mag worden gebruikt.
OV-knooppunt	Een knooppunt zoals genoemd in bijlage 10 bij het Programma van Eisen.
OV-netwerk	Het geheel aan Lijnen behorend tot de Concessie IJssel-Vecht.
Personeel	Al die personen en/of rechtspersonen die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht, waaronder mede te verstaan onderaannemers en leveranciers.
Personeelsmonitor	Tweejaarlijkse enquête van het CROW voor het in kaart brengen van de Sociale Veiligheid van het rijdend en toezichthoudend Personeel in het Openbaar Vervoer.

Platform	De architectuur, de infrastructuur, de communicatiekanalen en databases die interacties tussen leveranciers en (potentiele) gebruikers mogelijk maakt bij het aanbieden van producten, diensten, inhoud en informatie. Inclusief de hard- en software die beschikbaar moet zijn om de applicaties bij dit platform te laten functioneren.
Productdrager	De fysieke drager van een Reisrecht en Reisproduct, zoals een papieren kaart of OV-chipkaart.
Programma van Eisen	Het door de Concessieverleners ingevolge artikel 44 van de Wp2000 op 5 februari 2019 vastgestelde programma van eisen Concessie IJssel-Vecht die als bijlage onderdeel uitmaakt van het Beschrijvend document.
Propositie	Een vervanging van het OV-abonnement na invoering van de OV-Chipkaart, die een combinatie vormt van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers of zones, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting.
Protocol Sturing	Bijlage bij de Financiële bepalingen met een stappenschema voor het geval de Concessiehouder niet of niet tijdig de gewenste kwaliteit levert (niet voldoen aan de normen en eisen uit het Programma van Eisen en/of de toezeggingen in de Inschrijving).
Punctualiteit	De mate waarin de Concessiehouder Ritten uitvoert volgens de Geldende Dienstregeling.
Reisproduct	De voorwaarden van plaats, tijd en leeftijd waarmee een Tarief geselecteerd wordt om de prijs te kunnen berekenen.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of van wie redelijkerwijs verwacht mag worden dat deze aangeeft gebruik te willen maken van het Openbaar Vervoer.
Reizigersopbrengsten	De opbrengsten uit Reisproducten, waaronder begrepen de aan de Concessiehouder toegekende opbrengsten uit regionale en landelijke vervoerbewijzen.
Rit	Het bieden van een, voor een ieder openstaande, vervoersmogelijkheid langs een route, van beginpunt naar eindpunt, waarbij een Voertuig alle Haltes aandoet volgens de Geldende Dienstregeling.
Ritkaart	Reisproduct waarmee een Rit kan worden gemaakt. Dit geldt als Reisrecht voor de te maken reis.
Rituitval	Een Rit die volgens de Geldende Dienstregeling in de relevante periode door de

	Concessiehouder aangeboden moest worden maar die niet aankomt op het eindpunt (of niet volledig uitgevoerd is).
Saldo	Een elektronisch tegoed in euro's waarmee een gemaakte Rit wordt betaald als een Reiziger niet op een Reisproduct reist.
Scholierenlijn	Een Lijn specifiek bestemd voor het vervoer van scholieren.
Sociale Veiligheid	De mate waarin Reizigers en Personeel beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen incidenten in de openbare ruimte en het Voertuig, waaronder lastig vallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling.
Stadslijn	Een Lijn die deel uit maakt van een van de stadsdiensten Apeldoorn, Deventer, Dronten, Ede, Harderwijk, Kampen, Lelystad of Zwolle.
Stakeholder	Een bij het Openbaar Vervoer in het algemeen en in de Concessie IJssel-Vecht in het bijzonder betrokken persoon of partij, niet zijnde de Concessieverleners en de Concessiehouder.
Streeklijn	Een Lijn die deel uit maakt van de Concessie maar geen Stadslijn of Scholierenlijn is.
Tarief	Een geldbedrag dat voor het maken van een reis, al dan niet in combinatie met de aanschaf van een vervoerbewijs dient te worden betaald. De hoogte Het geldbedrag Dit kan aan voorwaarden voor plaats, afstand, tijd en leeftijd gebonden zijn.
Tarievenplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder uit te werken voorstel met Proposities, Reisproducten en Tarieven voor het volgende kalenderjaar.
Taxibus	Voertuig ingericht voor het vervoer van ten minste vijf en ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen. .
Tijdhalte	Een aldus in de Geldende Dienstregeling aangeduide Halte waarvoor geldt dat Ritten, ook bij eventuele routevarianten, niet eerder dan de in de Geldende Dienstregeling vermelde tijd van deze Halte vertrekken. Tijdhaltes zijn in ieder geval de beginhalte, knooppunten en eindhalte.
Tussentijdse review	Tussentijdse evaluatie om na te gaan in hoeverre afspraken tussen Concessiehouder en Concessieverlener nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt.
Uitloper	Een in bijlage 1 bij het Programma van Eisen weergegeven traject waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht in aanvulling op het Concessiegebied IJssel-Vecht.

Uitvoeringsregels Landelijk Tarievenkader	Decentrale OV-autoriteiten hebben zich gecommitteerd aan het convenant Landelijk Tarievenkader (LTK). Het LTK bevat landelijke afspraken tussen decentrale OV-autoriteiten over onder andere het basistarief voor reizen op saldo en landelijke producten voor stad en streekvervoer, en de verdeling van opbrengsten hiervan. De Uitvoeringsregels staan in bijlage 1 van het LTK.
Versterkingsrit	Inzetten van één of meer extra Voertuig(en) naast het reguliere Voertuig om een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit uit te kunnen voeren en/of aan de vraag op een bepaald tijdstip te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Ritten met een Voertuig die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoerkundige strategie	De strategie om het OV-aanbod optimaal af te stemmen op de vervoerbehoeften van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied IJssel-Vecht teneinde onder meer een bijdrage te leveren aan een verbetering van de bereikbaarheid van economische kerngebieden, regionale centra en middelgrote steden.
Vervoerplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder in het kader van Dienstregeling voor het volgende Dienstregelingjaar op te stellen plan.
Voertuig	Een Auto of Bus die wordt ingezet voor de uitvoering van de Concessie IJssel-Vecht.
Vraagafhankelijk Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarbij Reizigers zich vooraf moeten aanmelden.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die belast zijn met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Zelfrijdend voertuig	Een Voertuig dat (onder bepaalde omstandigheden) zowel de longitudinale rijtaak (optrekken en afremmen) als de laterale rijtaak (sturen) zelfstandig kan uitvoeren zodat (onder bepaalde omstandigheden) hands-off (zonder gebruik handen) en feet-off (zonder gebruik voeten) rijden mogelijk wordt gemaakt.

Zero-Emissievoertuig (idem Zero-Emissiebus en Zero-Emissieauto)	Een Voertuig dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan het Voertuig zelf (geen uitstoot van uitlaatgassen van een interne verbrandingsmotor of, tenzij anders aangegeven, andere vorm van gebruik van fossiele brandstoffen voor bijvoorbeeld verwarming). Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde 'geregelde emissies' zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen.