

Aan:
de voorzitter en leden van
provinciale staten van Drenthe

Assen, 14 januari 2010
Ons kenmerk 2/5.8/2010000503
Behandeld door de heer J.A. Salomé (0592) 36 55 12
Onderwerp: Aanbesteding treindiensten Zwolle-Emmen en Almelo-Mariënborg
(Vechtdallijnen)

Geachte voorzitter/leden,

Wij bieden u hierbij de documenten voor de aanbesteding van de treindiensten van de Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Mariënborg) ter informatie aan. Wij hebben deze documenten vastgesteld zodat op 13 januari 2010 de aanvraag tot offertes voor deze treindiensten is uitgegaan.

In september 2009 hebben wij u het concept-Programma van Eisen (PvE) voor de aanbesteding van de treindiensten Zwolle-Emmen en Almelo-Mariënborg (Vechtdallijnen) aangeboden. Voor het opstellen van het definitieve PvE is onder ander overleg gevoerd met de elf betrokken gemeenten en de drie consumentenplatforms van Drenthe, Overijssel en Regio Twente.

Nu worden u het definitieve PvE aanbesteding Vechtdallijnen en de nota Reactie en Commentaar op het concept-PvE aanbesteding Vechtdallijnen aangeboden. Het definitieve PvE vormt de basis voor het bestek Aanbesteding Vechtdallijnen dat voor u ter inzage is gelegd.

Centraal in het bestek staat de keuze om de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgevers te leggen. Dat is conform de wijze waarop het OV-bureau Groningen/Drenthe en de provincie Overijssel de openbaarvervoerbusconcessies vormgeven. De belangrijkste reden om dit ook zo in deze treinconcessie vorm te geven is gelegen in het feit dat de investeringen in de spoorinfrastructuur door de overheden zullen wordt betaald. De voordelen hiervan (meer kaartinkomsten door een meer aantrekkelijkere treindienst) dienen dan ook bij de opdrachtgevers terecht te komen. Deze gelden zullen dan, zoals nu ook bij de busconcessies gebeurd, weer ingezet worden voor de verbeteringen van de treindiensten.

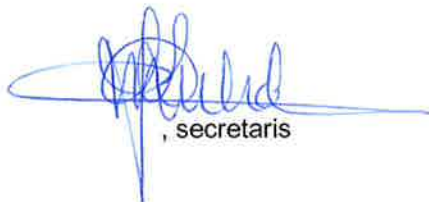


Daarbij wordt ingezet op een hechte en zakelijke samenwerking tussen de nieuwe vervoerder en de opdrachtgevers tot het maken van de verbeterplannen.

Ons doel is om voor de zomer de concessie te kunnen gunnen. De vervoerder heeft dan nog 2,5 jaar te tijd om nieuw treinmaterieel voor Zwolle-Emmen te bestellen voordat eind 2012 gestart wordt met het rijden van de treindiensten. Tot die tijd kunnen de gezamenlijke opdrachtgevers (Drenthe, Overijssel en Regio Twente) samen met de vervoerder de verbeterplannen voor de Vechtdallijnen voorbereiden.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten van Drenthe,



, secretaris



, voorzitter

Bijlage(n):
ga.coll.

Samenwerkingsovereenkomst aanbesteding openbaar treinvervoer op de spoorlijnen Zwolle-Emmen / Almelo-Marienberg (Vechtdallijnen)

Regio Twente,

Te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.H.A. Goudt, portefeuillehouder Mobiliteit, handelende ter uitvoering van het besluit van het dagelijks bestuur van 11 januari 2010,

Provincie Overijssel,

Te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.W. Klaasen, gedeputeerde Mobiliteit, Financien en Bestuur, handelende ter uitvoering van het besluit van het college van gedeputeerde staten van 12 januari 2010,

Provincie Drenthe,

Te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.H. Bats, gedeputeerde Verkeer en Vervoer en Europese zaken, handelende ter uitvoering van het besluit van het college van gedeputeerde staten van 12 januari 2010,

De Regio en Provincies hierna te noemen 'partijen'

Overwegende dat

- a. de partijen de bevoegde instanties zijn voor de ontwikkeling, de uitvoering en het beheer van de treindiensten Zwolle-Emmen en Almelo-Marienberg (hierna te noemen de Vechtdallijnen),
- b. de partijen de wens hebben uitgesproken samen te willen werken bij de ontwikkeling van treinvervoer van de Vechtdallijnen,
- c. doel van deze samenwerking is het gezamenlijk ontwikkelen, organiseren en realiseren van succesvolle kansen en mogelijkheden waarmee meer en beter collectief vervoer aan de inwoners van Zuidoost Drenthe en Noordoost Overijssel en Twente kan worden geboden tegen zo laag mogelijke kosten;
- d. centraal in deze samenwerking staat het houden van een (Europese) openbare aanbestedingsprocedure die moet resulteren in een gezamenlijk besluit tot gunning van het openbaar treinvervoer van de Vechtdallijnen;
- e. voor deze aanbestedingsprocedure zijn afspraken nodig om tot een unanieme besluitvorming te komen over deze aanbesteding;
- f. voor de verdere ontwikkeling, beheer en uitvoering van de exploitatie van de Vechtdallijnen, na gunning van de concessie Vechtdallijnen, het nodig is een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie in het leven te roepen;

BESLUITEN

De volgende afspraken over samenwerking aan te gaan:

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit samenwerkingsdocument en ter uitvoering daarvan nader te sluiten overeenkomsten wordt verstaan onder:

- a. samenwerking: de samenwerking van de partijen welke is bedoeld om tot een succesvolle aanbesteding van de Vechtdallijnen te komen en zoals verder omschreven in dit samenwerkingsdocument.
- b. openbaar vervoer: openbaar vervoer als bedoeld in artikel 1 onder h. van de Wet personenvervoer 2000;
- c. concessie: de concessie als bedoeld in artikel 1 onder I van de Wet personenvervoer 2000, verleend aan de inschrijver aan wie na een openbare aanbesteding van openbaar treinvervoer voor de uitvoering van het openbaar vervoer op de Vechtdallijnen is gegund;
- d. vervoerder: de vervoerder aan wie de concessie is verleend;
- e. vervoergebied: het gebied cq de lijnen waarbinnen en van waaruit de vervoerder op grond van de aan hem verleende concessie verplicht is vervoer aan te bieden en uit te voeren.

Artikel 2. Taken en bevoegdheden

1. De partijen zijn bevoegd voor wat betreft het openbaar vervoer, waaronder begrepen het vaststellen van het Programma van Eisen voor de aanbesteding van het openbare treinvervoer, het vaststellen van het bestek en het aanbestedingsreglement, inclusief gunningcriteria, wegingsfactoren en beoordelingsprotocol, het nemen van gunningbesluiten, het verlenen van de concessie en de vaststelling van de tarieven en vervoerbewijzen voor wat betreft het openbaar vervoer.
2. Elk van de partijen houdt bij het nemen van zijn besluit ten aanzien van de onderwerpen waartoe het bevoegd is, rekening met de uitgebrachte adviezen van het bestuurlijke overleg als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3. Doelstellingen samenwerking

1. De partijen streven er naar de mobiliteit en de bereikbaarheid van de inwoners in het gebied Zuidoost Drenthe en Noordoost Overijssel en Twente te verbeteren.
2. De partijen verbinden zich tot het gezamenlijk ontwikkelen, organiseren en realiseren van kansrijk en doelmatig openbaar treinvervoer om meer en beter op de vraag afgestemd vervoer aan de inwoners in dit gebied te bieden tegen zo laag mogelijke kosten.
3. De partijen stellen zich daarbij met inachtneming van ieders taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tot doel een aanbesteding van de vervoersconcessie Vechtdallijnen te realiseren welke de volgende beleidsdoelen, conform het visiedocument Vechtdallijnen (bijlage bij reactienota PvE Vechtdallijnen) nastreeft:
 - a. het ontwikkelen, instandhouden en verbeteren van een voor alle inwoners van de gemeenten toegankelijk, betaalbaar en duurzaam openbaar treinvervoersysteem;
 - b. het bevorderen en promoten van de beschikbaarheid en het gebruik van het treinvervoer;
 - c. het in stand houden en verbeteren van de beschikbaarheid van het openbare treinvervoer voor inwoners in het vervoergebied;
4. In zaken met betrekking tot de voorbereiding en de uitvoering van de aanbesteding van de Vechtdallijnen treden partijen, in contacten met derden, naar buiten als één partij.

Artikel 4. Samenwerking

1. Dit samenwerkingsdocument regelt de samenwerking tot en met de gunning van een vervoersconcessie Vechtdallijnen aan de vervoerder.
2. Voor de periode na de gunning, waarin een permanente samenwerking tussen partijen wordt aangegaan voor de ontwikkeling en beheer van de vervoersconcessie Vechtdallijnen, wordt een samenwerkingsconvenant ontwikkeling en beheer Vechtdallijnen opgesteld. Hierin worden de taken, de bevoegdheden, de organisatie en de kostenverdeling van de samenwerkingsorganisatie vastgesteld.
3. De partijen volgen een gezamenlijke (Europese) aanbestedingsprocedure voor openbaar treinvervoer van Vechtdallijnen om de in artikel 3. geformuleerde doelstellingen te realiseren.
4. De partijen nemen in overeenstemming met de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften en met inachtneming van het als bijlage bij dit samenwerkingsdocument gevoegd tijdschema ieder afzonderlijk besluiten over de vaststelling van het bestek en het aanbestedingsreglement, inclusief gunningcriteria, wegingsfactoren en beoordelingsprotocol, over de gunning voor de Vechtdallijnen respectievelijk het verlenen van de concessie voor de Vechtdallijnen. Ieder der partijen kan toepassing geven aan de algemene regel dat er geen verplichting is tot gunning over te gaan.
5. De partijen onderkennen dat zij bij hun samenwerking beschikken over zelfstandige publiekrechtelijke bevoegdheden. Bij de uitoefening van hun bevoegdheden handelen de partijen in de geest van de samenwerkingsgedachte als bedoeld in dit samenwerkingsdocument.
6. Met inachtneming van het vorenstaande verplichten de partijen zich tot samenwerking en nakoming van de verplichtingen zoals aangegeven in dit samenwerkingsdocument en de ter uitvoering daarvan te sluiten nadere overeenkomsten of te maken afspraken voortvloeiende uit de verleende concessie.
7. Het OV bureau GroningenDrenthe treedt namens de partijen in de aanbestedingsprocedure op als penvoerder en als aanspreekpunt voor de offerende vervoerders.

Artikel 5. Project- en beheerorganisatie

Ten behoeve van de voorbereiding, de uitvoering en het beheer van het aanbestedingstraject stellen de partijen een projectorganisatie in, bestaande uit een bestuurlijk overleg en een projectgroep.

Artikel 6. Samenstelling en taken bestuurlijk overleg

1. Het bestuurlijk overleg bestaat uit één bestuurlijke vertegenwoordiger van ieder der partijen.
2. De voorzitter van het bestuurlijk overleg wordt gekozen door en uit de leden van het bestuurlijk overleg.

-
3. Het bestuurlijk overleg wijst uit de ambtelijke organisaties van partijen de secretaris van het bestuurlijk overleg aan. De secretaris staat het bestuurlijk overleg terzijde in alles wat de hem opgedragen taken aangaat. De secretaris wordt inhoudelijk terzijde gestaan door de projectgroep.
 4. Het bestuurlijk overleg besluit over de planning en voortgang, aanpak van de knelpunten en de voorstellen aan de betrokken bestuursorganen van de partijen over de aanbesteding.

Artikel 7. Werkwijze en besluitvorming bestuurlijk overleg

1. Het bestuurlijk overleg komt minimaal bijeen op uitnodiging van de voorzitter of op verzoek van ten minste twee leden.
2. Vergaderingen van het bestuurlijk overleg zijn toegankelijk voor leden van het bestuurlijk overleg, hun vervangers, en genodigden.
3. Ieder lid van het bestuurlijk overleg heeft in de vergadering één stem.
4. Besluiten over de in dit samenwerkingsdocument aan het bestuurlijk overleg opgedragen taken worden genomen op basis van unanimiteit.
5. Het bestuurlijk overleg kan deskundigen uitnodigen haar vergaderingen bij te wonen voor het geven van informatie en advies.

Artikel 8. Samenstelling en taken projectgroep

1. De projectgroep bestaat uit één door elke partner aangewezen vertegenwoordiger.
2. De projectgroep wijst uit zijn midden de voorzitter en de secretaris van de projectgroep aan.
3. De projectgroep is belast met de voorbereiding en uitvoering van besluiten van het bestuurlijk overleg en met afstemming en terugkoppeling van alle zaken die verband houden met de aanbesteding van de concessie Vechtdallijnen.
4. De projectgroep
 - a. is belast met het voorbereiden en (doen) opstellen van de aanbestedingsdocumenten, bestaande uit het bestek, het aanbestedingsreglement, de selectie- en gunningcriteria, het beoordelingsdocument, de nota('s) van inlichtingen, de concept-concessie en de concept-overeenkomst en het gunningadvies;
 - b. geeft adviezen en doet voorstellen aan de colleges van de partijen over de te volgen advies- en inspraakprocedures, (de vaststelling van) de aanbestedingsdocumenten, de gunning, het verlenen van de concessie aan de vervoerder en het beheer en de monitoring van de verleende concessie;
 - c. is belast met de organisatie van de aanbestedings- en gunningsprocedure en met het uitvoeren van het verlenen van de concessie;
 - d. bewaakt de voortgang en coördinatie van de aanbestedingsprocedure en de bestuurlijke procedures.

Artikel 9. Uitvoerende zaken en beheer met bestrekking tot de aanbesteding Vechtdallijnen

1. De partijen verzorgen, als opdrachtgever ieder afzonderlijk, met inachtneming van de ter zake geldende wettelijke voorschriften, de archivering van de door hen te nemen besluiten over de vaststelling van het Programma van Eisen, het aanbestedingsreglement, het bestek, de nota's van inlichtingen, de gunningsbesluiten en de verleende concessie. Over de archivering van gemeenschappelijke aanbestedingsstukken zullen partijen nadere afspraken maken.

Artikel 10. Financiële bepalingen

1. De bestaande exploitatiebijdragen van de partijen in het bestaande treinvervoer zijn uitgangspunt in de totale exploitatiebijdragen voor Vechtdallijnen.
2. De partijen maken de volgende afspraken over de financiële aspecten van de uitvoering van dit samenwerkingsdocument.
 - a. De ter beschikking gestelde exploitatiesubsidie voor de start van de concessie bestaat in principe uit huidige (exploitatiejaar 2010) exploitatiebijdragen (inclusief de geldende indexering van deze doeluitkering van het rijk voor de komende jaren) per partij.
 - b. Bij de start van de nieuwe concessie Vechtdallijnen stelt iedere partij voor het vervoer waartoe zij de bevoegdheid uitoefent, de exploitatiebijdrage ter beschikking conform bijlage 2 "exploitatiebijdrage", welke als bijlage bij dit convenant is gevoegd.
 - c. Partijen geven met deze exploitatiebedragen aan dat dit de maximale bijdrage is voor de nieuwe concessie voor het vervoer waar zij de bevoegdheid voor uitoefent. Dat bedrag bepaalt daarmee het maximaal te realiseren of op te dragen vervoer van de treindienst waar de betrokken partij voor bevoegd is.
3. Alle kosten voortvloeiend uit of verband houdend met de personele inzet door de partijen bij de uitvoering van het vervoer zijn voor rekening van de partij bij wie dit personeel werkzaam is.

-
4. De externe kosten voor advies en de uitvoering van de (Europese) aanbesteding Vechtdallijnen worden door de partijen gelijk (ieder een derde) gedragen.

Artikel 11. Looptijd, opzegging en beëindiging

1. Dit samenwerkingsdocument treedt in werking met ingang van de datum van de vaststelling van de aanbestedingsdocumenten en eindigt in principe op het moment dat de concessie aan de vervoerder is verleend. De partijen besluiten uiterlijk op de definitieve gunningdatum een nadere samenwerkingsovereenkomst voor de ontwikkeling en beheer van de concessie Vechtdallijnen aan te gaan.
2. Geen van de partijen kan de samenwerking zoals in dit samenwerkingsdocument is omschreven tussentijds eenzijdig opzeggen.
3. Indien onvoorziene of bijzondere omstandigheden, die wezenlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de beoogde samenwerking volgens dit document, daartoe aanleiding geven, kunnen de partijen met inachtneming van een redelijke belangenafweging in overleg treden over de noodzaak van wijziging van de samenwerking. Dit overleg vindt plaats binnen één maand nadat een partij de wens daartoe schriftelijk aan de andere partijen heeft meegedeeld. De wijze waarop de partijen met elkaar zijn gebonden, wordt mede bepaald door de inhoud van de concessie.
4. Wijziging van de overeengekomen samenwerking zoals vastgelegd in dit samenwerkingsdocument kan uitsluitend geschieden indien de partijen daartoe unaniem besluiten.

Artikel 12. Geschillen

1. Een partij die van mening is dat er in het bestuurlijk overleg niet tot een unaniem besluit gekomen kan worden en er een geschil blijft bestaan in verband met de uitvoering van dit samenwerkingsdocument, deelt dat schriftelijk aan de andere partijen mee. Deze mededeling bevat een aanduiding van het geschil.
2. Binnen één maand na ontvangst van een in het eerste lid bedoelde geschil zenden de andere partijen hun zienswijze over het geschil aan de partij die het geschil heeft aangemeld.
3. Binnen één maand na ontvangst van de in het tweede lid bedoelde zienswijzen overleggen de partijen over een oplossing van het geschil. In het geval het overleg niet tot een oplossing van het geschil mocht leiden, kunnen de partijen besluiten het geschil aan arbitrage te onderwerpen. De partijen benoemen in het bestuurlijk overleg daartoe twee leden van de arbitragecommissie. De aldus benoemde leden wijzen gezamenlijk een derde lid aan die als voorzitter optreedt.
4. De arbiters beslissen naar de regelen des rechts.
5. Tegen een uitspraak van de arbiters kan arbitraal hoger beroep worden ingesteld.

Artikel 13. Slotbepalingen

1. Indien in de loop van dit samenwerkingsdocument de omstandigheden zodanig wijzigen dat dit substantiële gevolgen heeft voor de samenwerking conform dit samenwerkingsdocument dan wel dat er sprake is van onvoorziene omstandigheden welke van dien aard zijn dat de wederpartij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de samenwerkingsafspraken niet mag verwachten, treden de partijen in overleg om te beoordelen of wijziging dan wel opzegging van de samenwerking mogelijk en/of noodzakelijk is.
2. Indien tussentijds blijkt dat een of meer doelstellingen als bedoeld in dit samenwerkingsdocument niet, niet tijdig of niet volledig worden gehaald, treden de partijen in overleg om te bezien op welke wijze die doelstellingen kunnen worden gerealiseerd of aanpassing behoeven.
Dit document kan worden aangehaald als "Samenwerkingsdocument aanbesteding Vechtdallijnen"

Aldus overeengekomen en in 3-voud ondertekend op 12 januari 2010

Namens Regio Twente,

J.H.A. Goudt,
portefeuillehouder Mobiliteit

Namens Provincie Overijssel,

J.W. Klaasen,
gedeputeerde Mobiliteit, Financiën en Bestuur,

Namens Provincie Drenthe

J.H. Bats,
gedeputeerde Verkeer en Vervoer en Europese zaken,

Bijlage 1

bij dit samenwerkingsdocument aanbesteding Vechtdallijnen

Uitgevoerd en beoogd tijdschema aanbestedingsprocedure en organisatie samenwerkende opdrachtgevers

- Vaststelling concept Programma van Eisen (colleges) oktober 2009
- Vaststelling uitgangspunten samenwerkingsorganisatie Vechtdallijnen voor ontwikkeling en beheer en vaststelling Pve en aanbestedingsdocumenten (stuurgroep) december 2009
- Vaststelling van het bestek, aanbestedingsreglement, gunningcriteria, wegingsfactoren en beoordelingsprotocol (colleges/DB) januari 2010
- Vaststellen samenwerkingsovereenkomst aanbesteding (colleges/DB) januari 2010

Vaststelling organisatie en samenwerkingsmodel Vechtdallijnen (colleges/DB)	maart 2010
Vaststelling samenwerkingsovereenkomst ontwikkeling en beheer Vechtdallijnen (Colleges / PS / DB)	juni/juli 2010

- Voorlopig gunningbesluit (colleges / DB) mei 2010
- Definitief gunningbesluit cq verlenen concessie (colleges / DB) juli 2010

Start uitvoeringsorganisatie ontwikkeling en beheer concessie Vechtdallijnen	juni-december 2010
Start implementatie nieuwe concessie en ontwikkelteam nieuwe vervoerder – opdrachtgevers	juli 2010

Start vervoer Zwolle-Emmen	9 december 2012
Start vervoer Almelo – Marienberg	8 december 2013

Bijlage 2

Overzicht geraamde beschikbare exploitatiebijdrage Vechtdallijnen 2013

bedragen in miljoenen €: exploitatiebasis BDU niveau 2009 + extra bijdrage € 0,4 miljoen Regio Twente per start instroom Almelo-Marienberg in 2013

Omzet Vechtdallijnen			Beschikbaar in 2013	
Basis BDU 2009	Drenthe	Overijssel	Twente	
kostenonderdeel/lijn	Zw-Emn		alma	
exploitatiesubsidie (BDU o.a.)	1,43	2,54	1,26	5,23 25,6%
gebruiksvergoeding (BDU o.a.)	0,63	1,14	0,33	2,10 10,3%
kaartverkoop incl SOV	4,54	8,08	0,50	13,12 64,2%
totaal	6,60	11,76	2,08	20,44 100%
% totaal per lijn	36%	64%	100%	
% omzet totaal Vechtdallijnen	32,3%	57,5%	10,2%	100%

Aanbesteding Vechtdallijnen

Nota van Reactie en Commentaar

December 2009

Voorwoord

In het ontwerp-Programma van Eisen (PvE) is in paragraaf 1.3 *Inspraak en besluitvorming* aangegeven dat het ontwerp-PvE voor advies is toegezonden aan het Consumentenplatform Drenthe, het ROCOV Overijssel en het ROCOV Twente, de gemeentebesturen van de gemeenten langs de spoorlijnen Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënberg en aan alle huidige en potentiële vervoerders van (regionale) treindiensten.

Reacties op het ontwerp-PvE konden schriftelijk worden gegeven tot uiterlijk 1 november 2009.

In deze nota reacties en commentaar is het commentaar weergegeven van de aanbestedende overheden op de inspraakreacties. Daarbij is tevens aangegeven of en welke wijzigingen in het Programma van Eisen worden aangebracht op basis van de inspraakreacties. Waar mogelijk is bij het gegeven commentaar verwezen naar eerder commentaar op een inhoudelijk gelijke reactie.

Essentiële wijzigingen in het ontwerp-PvE hebben met name betrekking op de wijze waarop de opbrengstverantwoordelijkheid wordt ingevuld. De samenvatting van de belangrijkste wijzigingen is na dit voorwoord opgenomen

Er zijn schriftelijke reacties binnengekomen van:

1. Gemeente Hardenberg
2. Connexxion Openbaar Vervoer NV
3. Gezamenlijke reactie van ROCOV Overijssel, ROCOV Twente en Consumentenplatform Drenthe
4. Pollarisrail
5. Gemeente Emmen
6. Gemeente Twenterand
7. Gemeente Coevorden

Samenvatting

Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen in het PvE op basis van de inspraakreacties

1. In het ontwerp-PvE is aangegeven dat de opdrachtgever de keuze voor de opbrengstverantwoordelijkheid (bij de opdrachtgever, de vervoerder of een gedeelde variant) nader wil onderzoeken. De opdrachtgever heeft op basis van een analyse van de verschillende varianten voor de volgende variant van gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid gekozen:
 - voor een nader te bepalen referentieniveau ligt de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever.
 - d.m.v. businesscases kunnen vervoerder en opdrachtgever gezamenlijk komen tot afspraken over verdeling van kosten voor investeringen en daaruit volgende opbrengsten. Als bijvoorbeeld een reizigersgroei wordt gegenereerd die het gevolg is van inspanningen van de opdrachtgever (bijvoorbeeld infra-aanpassingen), dan is het evident dat deze opbrengsten ook ten goed komen aan de opdrachtgever. Bij een gezamenlijke inspanning en investering kunnen per project afspraken worden gemaakt over de verdeling van de investeringen, exploitatiekosten en opbrengsten.
 - Alle extra reizigersopbrengsten die niet onder de vorige twee punten vallen zijn het gevolg van de inspanningen van de vervoerder en deze extra opbrengsten kunnen één op één worden toegerekend aan de vervoerder.
2. De ambitie om de lijn Almelo – Mariënberg door te trekken naar Hardenberg zal expliciet worden opgenomen in het visiedeel dat integraal onderdeel zal zijn van de Nota van reactie en Commentaar en het bestek.
3. Het station Emmen-Zuid dient na realisatie te worden aangedaan, het halteren bij station Emmen-Bargeres vervalt daarmee.
4. Er zullen nadere eisen worden gesteld aan de stiptheid waarbij expliciet rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en onmogelijkheden van de huidige infrastructuur en de invloeden die buiten de sfeer van de vervoerder liggen.
5. Kosten voor de implementatie van de OV-chipkaart zijn integraal onderdeel van de aanbidding. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt in kosten die aan de vervoerder zijn toe te wijzen (check in / check out-apparatuur, backoffice en alle kosten die zijn gemoeid met inbouw, onderhoud en eventuele vervanging van de apparatuur) en de distributie (apparatuur op de station). De distributie is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever evenals de daarbij behorende kosten.
6. Er wordt nieuw materieel geëist voor de treindienst Zwolle – Emmen. Voor de treindienst Almelo – Mariënberg wordt de mogelijkheid open gelaten nieuw materieel aan te bieden of tweedehands materieel in te zetten dat voldoet aan de gestelde eisen. Eventuele overname van het bestaande materieel op Almelo – Mariënberg zal door de vervoerders onderling geregeld moeten worden.
In de wetgeving is opgenomen dat aan het einde van de concessie alle rechten en plichten van de productiemiddelen voor het openbaar vervoer per trein moeten worden overgenomen als dit in de concessie is opgenomen. De opdrachtgevers zullen de voorwaarden waaronder deze overnamemoet plaatsvindt in het bestek opnemen.

Hiermee worden risico's voor alle partijen (vervoerders, opdrachtgever en evt. leasemaatschappijen) tot een minimum beperkt.

7. Op de treindienst Zwolle – Emmen wordt 100% servicemedewerkers geëist. Voor Almelo – Mariënberg geldt deze eis niet, maar wordt het wel als wens opgenomen. Verder worden functionele eisen gesteld aan de wijze waarop de vervoerder invulling dient te geven aan kaartverkoop op de trein, informatievoorziening en sociale veiligheid. Dit zal in een door de vervoerder op te stellen plan moeten worden weergegeven. Daarnaast wordt in het kader van het tegengaan van zwart- en grijsrijden een functionele eis gesteld aan de vervoerder. Het is aan de vervoerder om dit zodanig te organiseren dat voor beide treindiensten aan deze functionele eis wordt voldaan. Bij het niet voldoen aan de functionele eis zal een malus worden opgelegd.

Vragen en antwoorden

Vraag 1, gemeente Hardenberg

Zowel in het ambtelijk overleg van 10 september jongstleden als in het bestuurlijk overleg van 2 oktober jongstleden hebben wij onze ambitie ten aanzien van de ontwikkeling van de Vechtdallijnen verwoord. Met name de ambitie om de lijn Almelo-Mariënberg door te trekken naar Hardenberg staat in onze ambitie centraal. Alhoewel tijdens het ambtelijk overleg reeds de toezegging is gedaan deze ambitie op te nemen in het Programma van Eisen, vinden wij hier tot op heden niets van terug in het Programma van Eisen. Onze aanbeveling is om een betere gemeenschappelijke scope van het eindbeeld van de Vechtdallijnen in het Programma van Eisen op te nemen onder paragraaf 4.1, waar naast de ambities van Hardenberg, welke gesteund worden door Emmen, Coevorden en de aanliggende gemeenten van de lijn Almelo-Mariënberg, ook de ambities c.q. plannen van andere betrokken partijen ten aanzien van de Vechtdallijnen duidelijk zijn beschreven, zodat potentiële vervoerders rekening kunnen houden met het eindbeeld van de Vechtdallijnen. Dat wij u hier middels deze brief nogmaals op attenderen ligt in het feit dat wij deze informatie voor potentiële vervoerders essentieel vinden om een goede aanbidding te doen. Maar niet alleen de gezamenlijke ambitie van de Vechtdallijnen is essentieel voor een zorgvuldige aanbesteding, ook een basisvoorzieningenniveau en integratie met andere vervoermodaliteiten.

Antwoord:

Zowel in het ambtelijk overleg van 10 september als ook in het bestuurlijk overleg van 2 oktober jl. is aangegeven dat de ambities van de aanbestedende overheden en de gemeenten langs de spoorlijn niet wezenlijk van elkaar verschillen. Het doortrekken van de lijn Almelo – Mariënberg naar Hardenberg is een voorwaarde om de verbinding tussen Zuidoost Drenthe en Twente structureel te verbeteren. Deze ambitie is een van de hoofdredenen van de aanbestedende diensten om de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënberg gezamenlijk aan te besteden. In het visiedeel, dat als bijlage 1 bij deze Nota is gevoegd, is de ambitie om Almelo – Mariënberg door te trekken naar Hardenberg expliciet opgenomen.

Vraag 2, gemeente Hardenberg

Zo onderschrijven wij ook de opmerking van de heer Hartholt aan u, waar wij een afschrift van hebben ontvangen, dat het opnemen van een minimaal voorzieningenniveau in deze fase van de aanbesteding noodzakelijk is voor het uitwerken van een goede aanbidding. Dit basisvoorzieningenniveau geeft bijvoorbeeld aan tussen welke tijden minimaal een dienstverlening dient te worden aangeboden, met welke frequentie en capaciteit, en welke stations onderdeel van de dienstregeling dienen te zijn, zowel aan begin van de concessieperiode, als ook stations naar verwachting gedurende de concessieperiode worden toegevoegd. Op deze wijze bent u, alsmede de reizigers, na de aanbesteding in elk geval verzekerd van een vooraf bekend basisvoorzieningenniveau.

Antwoord:

Uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat een minimumvoorzieningenniveau moet worden geboden. Dit voorzieningenniveau wordt gelijkgesteld aan de dienstregeling 2010. Daarboven heeft de inschrijver de mogelijkheid om, gegeven het beschikbare budget, extra's aan te bieden.

Het minimumvoorzieningenniveau is dus gelijk is aan de dienstregeling 2010. Uitwerking in tijden, frequentie en welke stations bij aanvang van de concessie moeten worden aangedaan zal plaatsvinden in de aanbestedingsdocumenten (bestek). V.w.b. inpassing van eventuele nieuwe stations zal gedurende de concessieperiode met alle partijen in het zgn. ontwikkelteam invulling worden gegeven. M.b.t. de in te zetten capaciteit zullen nadere eisen worden voorgeschreven.

Vraag 3, gemeente Hardenberg

Een belangrijk aspect voor succesvol openbaar vervoer is een goede aansluiting op voor- en natransport. Hierbij gaat het, naast het bieden van goede parkeervoorzieningen voor fiets- en auto op alle stations, ook om goede en snelle aansluitingen op ander openbaar vervoer, de aansluitende bus- en treindiensten. Wij zijn dan ook van mening dat een expliciete uitwerking van dit aspect door potentiële vervoerders een belangrijke rol moet spelen in de keuze van de vervoerder. Daarom is ons verzoek dit aspect expliciet in het Programma van Eisen op te nemen als aanbestedingseis.

Antwoord:

Een inschrijver dient een aantal plannen uit te werken in zijn offerte zoals o.a. een vervoerplan, materieelplan en een kwaliteitsplan. In het kwaliteitsplan zal de vervoerder o.a. moeten ingaan op de wijze waarop hij invulling denkt te geven aan de ketenmobiliteit waarbij de kwaliteit van de aansluitingen op andere bus- en treindiensten zal worden beoordeeld op basis van in het bestek op te nemen eisen m.b.t. dit onderwerp.

Vraag 4, Connexxion

“De provincies Overijssel en Drenthe hebben bewust de bevoegdheden van de treindienst Emmen – Zwolle overgenomen van het Rijk. Een goede spoorverbinding is nl. een belangrijke voorwaarde voor een goede bereikbaarheid van Zuidoost Drenthe en Noordoost Overijssel. De potenties voor ontwikkeling van de treindienst zijn aanwezig en de provincies willen zich sterk maken deze ontwikkelmogelijkheden te benutten voor zowel het personenvervoer als ook het goederenvervoer.”

Spoorcapaciteit is echter beperkt en in Nederland gaat goederenvervoer voor regionaal personenvervoer over spoor. Het goederenvervoer over spoor ontwikkelen kan dus leiden tot beperkte beschikbaarheid van treinpaden voor reizigersvervoer. Dit dient bij het vaststellen van de ambities meegewogen te worden.

Antwoord:

Van ProRail is begrepen dat goederenvervoer niet per definitie voor personenvervoer gaat. Toewijzing van de capaciteit vindt plaats door ProRail na overleg met alle partijen. In dit overleg kunnen afspraken worden gemaakt over de capaciteitstoedeling. Juist daarom is het noodzakelijk dat bij de ontwikkeling van het personenvervoer naast de consumentenorganisaties, gemeenten en ProRail ook de (vertegenwoordigers van de) goederenvervoerders zijn betrokken.

Vraag 5, Connexxion

“Om de bereikbaarheidsdoelstellingen te realiseren zijn een aantal subdoelstellingen met betrekking tot de regionale treinen geformuleerd:

- Groei van het aantal treinreizigers (45% meer instappers in 15 jaar)”

Wat hanteert u als basis; op welk dienstregelingjaar moet de offerte – en de te realiseren groei – gebaseerd zijn?

Antwoord:

Het doel is om de groei van het aantal treinreizigers gedurende de concessieperiode te realiseren (dec 2012 – dec 2027). Uitgangspunt daarbij is het eerste volledige basisjaar, in dit geval het jaar 2013.

In de aanbestedingsdocumenten is opgenomen welk minimumvoorzieningsniveau moet worden geboden en welke uitbreidingsmogelijkheden er zijn. De door de vervoerder aangeboden dienstregeling zal als basis dienen voor de te realiseren groei.

Vraag 6, Connexxion

“Vervoerplan; als ook bedoeld in paragraaf 6.2 van dit ontwerp-Programma van Eisen. De inschrijvers dienen in het vervoerplan aan te geven welke middelen (personeel, techniek, geld) men inzet om invulling te geven aan de gevraagde ontwikkelingen, hoe men dit denkt financieel te organiseren (d.m.v. businesscase) en welke planning men daarbij wil hanteren. Na gunning wordt door de opdrachtgever met de inschrijver bepaald welke maatregelen op welke termijn worden voorbereid en ingevoerd. Het vervoerplan dient vervolgens jaarlijks te worden geactualiseerd.”

Deze ontwikkelrol past veel meer bij een concessie waarbij de opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder ligt dan bij de concessieverlener.

Antwoord:

De opdrachtgevers wensen de concessie te gunnen aan een vervoerder die een duidelijke visie heeft op de ontwikkeling van de aan te besteden treindiensten. Na de gunning zullen de opdrachtgevers in gezamenlijkheid met de vervoerder en andere partijen nadere invulling geven aan de ontwikkeling van de treindiensten waarbij het ingediende vervoerplan als leidraad kan dienen. Op basis van businesscases kunnen vervolgens afspraken gemaakt worden over investeringen en gevolgen voor de exploitatie inclusief de daarbij behorende financiële afspraken.

Vraag 7, Connexxion

“Gunning vindt plaats op basis van het criterium economisch voordeligste aanbieder, waarbij in volgorde van belangrijkheid, de gunningscriteria als volgt zijn gedefinieerd:

- Aanbod uitgedrukt in dienstregelingsuren (Dru's);”

Het gunningscriterium “aanbod uitgedrukt in dienstregelingsuren” is op zich prima. Bij paragraaf 13.1 op pagina 45 staat echter dat de vergoeding geschiedt op basis van treinkilometer. Nu hoeft dit elkaar niet te bijten maar toch laat het enige ruimte voor strategisch gedrag. In theorie kan men voor de offerte uitgaan van ‘langzaam’ rijden, dus veel Dru's en weinig km's en in het echt de geoffreerde kilometers wat sneller rijden. U krijgt dan minder Dru's dan geboden, maar betaalt het volledige bedrag (o.b.v. km's). Dit voorkomt u met het gelijkschakelen van gunningscriterium en vergoedingscriterium.

Antwoord:

Uw opmerking is helder en steekhoudend. In de aanbestedingsdocumenten zullen de gunningscriteria eenduidig zijn uitgewerkt.

Vraag 8, Connexxion

“Het station Emmen-Bargeres zal worden verplaatst naar de Nieuw-Amsterdamsestraat nabij de nieuwe wijk Delftlanden en worden hernoemd in station Emmen-Zuid. Hoewel de plannen voor de bouw van het nieuwe station gereed zijn, is op het moment van schrijven van dit ontwerp-PvE nog niet duidelijk wanneer het nieuwe station zal zijn gerealiseerd. Als het station Emmen-Zuid gedurende de concessieperiode wordt gerealiseerd, is de inschrijver verplicht het station te bedienen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat het station Emmen-Bargeres, als het past in de dienstregeling, bediend wordt/blijft.”

Er is ons inziens altijd sprake geweest van het sluiten van station Emmen-Bargeres op het moment dat Emmen Zuid in gebruik wordt genomen. Het concept-PvE presenteert dit nu niet langer als zekerheid. Bij het vaststellen van materieelvereisten is het echter van wezenlijk belang om het aantal stops helder te hebben vanwege de benodigde aanzet- en remvertragingstijd.

Antwoord:

De inschrijver mag er van uit gaan dat als station Emmen-Zuid is gerealiseerd, het station Emmen-Bargeres niet meer wordt aangedaan.

Vraag 9, Connexxion

“Mogelijk kunnen gedurende de looptijd van de concessie andere stations of haltes worden toegevoegd. Te denken valt daarbij aan Bergentheim, Aadorp, Hardenberg-Noord en Emmen-Van Schaikweg. De opdrachtgever zal in overleg met de inschrijver de gevolgen van de (her)opening van deze stations voor de exploitatie van de treindiensten bepalen, inclusief de daarbij behorende financiële afspraken.”

Betreft het hier alleen de plannen met de lijn Zwolle-Emmen, of leeft het idee nog steeds om de lijn Almelo-Mariënberg door te trekken naar Hardenberg?

Antwoord:

De ambitie is om de lijn Almelo-Mariënberg door te trekken naar Hardenberg. Verder zijn er op dit moment nog geen concrete plannen om andere stations of haltes toe te voegen. Opdrachtgever wenst deze mogelijkheid echter nadrukkelijk open te houden i.v.m. ruimtelijke ontwikkelingen die gedurende de concessie kunnen plaats vinden en een (her)opening van een station rechtvaardigen. Uiteraard zal het toevoegen van een extra station alleen tot stand komen als daartoe in het ontwikkelteam voldoende aanleiding voor wordt gevonden en vervolgens voldoende (bestuurlijk) commitment wordt verkregen. D.m.v. een businesscase kunnen de financiële gevolgen voor de exploitatie worden bepaald.

Vraag 10, Connexxion

“De treindienst Emmen – Zwolle dient in Zwolle aansluiting te geven op doorgaande treinen richting Randstad.”

Bedoelt u hier specifiek de Intercity richting Randstad of voldoen sneltreinen/stoptreinen ook als ze ‘doorgaand’ zijn?

Antwoord:

Hier wordt bedoeld dat de treindienst Emmen-Zwolle moet aansluiten op de knoop in Zwolle waardoor een goede aansluiting gaat ontstaan op de intercity richting Randstad en richting Arnhem e.v.

Vraag 11, Connexxion

“De treindienst Almelo – Mariënberg dient in Almelo aansluiting te verzorgen op de intercity vanuit de Randstad richting Hengelo en Enschede.”

Er wordt hier gesproken over de aansluiting van de lijn Almelo-Mariënberg in Almelo op de trein van/naar Enschede. Over de aansluitingen in Mariënberg wordt niet gesproken. Betekent dit dat er in Mariënberg geen aansluiting geboden hoeft te worden naar/van Hardenberg en verder?

Antwoord:

Gelet op de doelstelling van de opdrachtgever om een verbeterde verbinding te realiseren tussen Zuidoost Drenthe en Twente is aansluiting in Mariënberg van beide treindiensten een vanzelfsprekendheid, tenzij in gezamenlijkheid wordt besloten de verbinding tussen Zuidoost Drenthe en Twente op een andere wijze in te vullen waarbij de vanzelfsprekende aansluiting in Mariënberg vervalt (bijvoorbeeld bij het doortrekken van Almelo-Mariënberg naar Hardenberg).

Vraag 12, Connexxion

“Het vervoerplan dient in ieder geval concrete acties en voorstellen te bevatten met betrekking tot de volgende onderwerpen:

...

...

h. het onderzoeken en realiseren van de mogelijkheden tot verhoging van de vervoeropbrengsten”;

Ook het realiseren van de mogelijkheden tot verhoging van vervoeropbrengsten moet o.i. gekoppeld worden aan de keuze van de opbrengstverantwoordelijkheid (voetnoot).

Antwoord:

Op zich is dit juist. De opdrachtgever hoopt echter een vervoerder te vinden die meedenkt over alle aspecten die kunnen leiden tot het realiseren van de gestelde doelen (o.a. reizigersgroei en daarbij behorende opbrengstengroei). Bovendien bestaat de mogelijkheid om over eventuele meeropbrengsten nadere afspraken te maken met vervoerder over de toedeling ervan (zie hiervoor bijlage 2 over opbrengstverantwoordelijkheid).

Vraag 13, Connexxion

“De opdrachtgever/vervoerder/gezamenlijk heeft de vrijheid het aantal treinritten, zoals aangeboden door de inschrijver, te wijzigen door het laten vervallen van ritten dan wel het laten rijden van extra ritten, dan wel het wijzigen van het dienstverloop. Wijziging van de aangeboden dienstregeling gaat altijd in overleg met de inschrijver. Verrekening geschiedt alsdan op basis van de bij de inschrijving door de inschrijver opgegeven prijs voor meer- en

minderwerk. Een voorstel tot wijziging van het aantal ritten wordt minimaal drie maanden voorafgaande aan de wijziging aan de inschrijver doorgegeven.”

U spreekt hier over minimal drie maanden, maar de praktijk leert dat hier veel meer tijd overheen gaat, gezien de adviestrajecten met consumentenorganisaties en de capaciteitsaanvraag bij ProRail. Met name bijstellingen naar boven worden hierin sterk beperkt door de beschikbare capaciteit, de ruimte tot aanpassing en onderhandeling met andere (goederen)vervoerders op het spoor, etc.

Antwoord:

Het is de opdrachtgever bekend dat het doorvoeren van wijzigingen meer tijd in beslag neemt dan drie maanden. Hier wordt echter bedoeld dat vervoerder formeel de wijzigingen ter besluitvorming bij de opdrachtgever indient waarbij het antwoord op de capaciteitsaanvraag bij ProRail en het advies van de consumentenorganisaties is bijgevoegd. Door dergelijke wijzigingen voor te bereiden in het ontwikkelteam, waarin alle partijen zullen zijn vertegenwoordigd, kan draagvlak voor de wijzigingen worden gecreëerd en kan het formele traject mogelijk sneller worden doorlopen. De drie maanden zijn noodzakelijk voor besluitvorming bij de opdrachtgever en daaropvolgende communicatie over de wijzigingen.

Vraag 14, Connexxion

“De uitvoering van de dienstregeling dient zodanig te zijn dat de treinen niet te laat of te vroeg vertrekken en op de stations en haltes aankomen binnen 5 minuten na de in de dienstregeling vermelde tijd.

Indien vertragingen van vijf minuten of meer ten opzichte van de in de dienstregeling opgenomen aankomst- en vertrektijden als gevolg van verwijtbare gedragingen van de inschrijver meer dan een nader te bepalen aantal malen per maand voorkomen, is de inschrijver per vertraagde rit een boete verschuldigd. Dit zal nader worden uitgewerkt in het bestek.”

De rol die ProRail hierin speelt met het al dan niet tijdig beschikbaar hebben van treinpaden, is vele malen groter dan het verwijtbaar gedrag van een vervoerder. Hoe wordt hier mee omgegaan in het bestek en gedurende de concessie? Zijn er strikte SLA's met ProRail afgesproken?

Antwoord:

Er wordt nadrukkelijk gesproken over verwijtbare gedragingen van de vervoerder. Daartoe behoort niet het tijdig beschikbaar hebben van treinpaden door ProRail. In het bestek zal worden aangegeven wat wordt verstaan onder verwijtbaar gedrag van de vervoerder.

Vraag 15, Connexxion

“Ten aanzien van de hiervoor genoemde aansluitingen verlangt de opdrachtgever van de inschrijver een aansluitgarantie in de vorm van aanvullend vervoer voor de reizigers, indien in voorkomende gevallen geen aansluiting kan worden geboden, zulks ten gevolge van fouten of onvolkomenheden op basis van de exploitatie van de treindiensten. Dit aanvullend vervoer wordt door de opdrachtgever niet vergoed. Bij de offerte dient een voorstel te worden gedaan hoe de inschrijver zal omgaan met de aansluiting op de laatste treinen zoals in de dienstregeling aangeboden.”

Wij gaan er hierbij vanuit dat u alleen aansluiting van de regionale spoorlijn op het hoofdspoor bedoelt, niet omgekeerd. De vervoerder is hierbij dus niet verantwoordelijk voor aanvullend vervoer (door heel Nederland of verder) van reizigers die de aansluiting op 'hun' Intercity missen.

Antwoord:

Waar het hier om gaat is dat de reiziger niet geconfronteerd mag worden met een strijd tussen de vervoerder van het hoofdrailnet en de regionale vervoerder over de vraag wie de aansluitgarantie moet gaan bieden en voor wiens rekening deze aansluitgarantie komt. Het is aan de inschrijver om aanvullend vervoer te organiseren, hetzij in eigen beheer, hetzij d.m.v. gegarandeerde afspraken met de vervoerder van het hoofdrailnet of met andere vervoerbedrijven (busmaatschappijen en/of taxibedrijven).

Vraag 16, Connexxion

"Indien tijdens de concessieperiode één of meerdere nieuwe treinstations of haltes beschikbaar komen, is de inschrijver verplicht deze stations of haltes op te nemen in de dienstregeling."

Hoe gaat u om met een verlaagde betrouwbaarheid als gevolg van extra stations gedurende de looptijd van de concessie? Wanneer nu nog niet bekend is welke station extra aangedaan moeten worden en de nieuwe spoor situatie rondom deze stations, is nu de rijkarakteristiek van het te bestellen materieel hier niet op af te stemmen. Na bestelling kan dit niet meer en later zou dit kunnen leiden tot een (bijna) onhaalbare dienstregeling gegeven de treinpaden.

Antwoord:

In het ontwikkelteam zullen afspraken worden gemaakt over de exploitatieve gevolgen van het eventueel aandoen van nieuwe stations/haltes. Het feit dat nu reeds wordt genoemd dat mogelijk gedurende de concessie nieuwe haltes kunnen worden toegevoegd en deze verplicht moeten worden aangedaan, moet voor een vervoerder voldoende aanleiding zijn om hier met het bestellen van het materieel rekening mee te houden.

Vraag 17, Connexxion

"Indien de opdrachtgever de exploitatiebijdrage verlaagt, kan de inschrijver een voorstel opstellen, waarin beschreven is welke ritten hij wil laten vervallen."

Wij stellen voor dat hier niet gesproken wordt over ritten, maar over treinpaden.

Antwoord:

Nee, het gaat hier uitdrukkelijk om ritten.

Vraag 18, Connexxion

"De inschrijver is verplicht de dienstregeling uit te voeren zoals deze gepubliceerd is. Aan deze verplichting wordt voldaan indien aan beide onderstaande voorwaarden voldaan wordt:

- gemeten over een kwartaal komt 92% van ieder treindienst minder dan 3 minuten te laat aan op het begin- en eindstation van de treindiensten.
- gemeten over een kwartaal vertrekt 100% van de ritten niet te vroeg van begin- en eindstation van beide treindiensten.”

Het te vroeg vertrekken van de ritten (100% per kwartaal). Een uitzondering buiten onze invloedssfeer, waar terdege rekening mee gehouden zou moeten worden, is wanneer dit te vroege vertrek in opdracht van de Treindienstleider gebeurt. Hetzelfde geldt, zij het vanwege de 92% in mindere mate, voor de te laat vertrekkende treinen.

Antwoord:

Met deze opmerking zal rekening worden gehouden bij de uitwerking van dit onderwerp in het bestek.

Vraag 19, Connexxion

“De inschrijver dient de treindienst zodanig uit te voeren dat het aantal uitgevallen ritten beperkt blijft tot:

- ten hoogste 1% van het totaal aantal aangeboden ritten per kwartaal en
- ten hoogste 10% van het totaal aantal aangeboden ritten per dag.”

Houdt u hierbij ook rekening met landelijke en/of door vakbonden georganiseerde stakingen? Over het algemeen vallen deze onder overmacht. Zodra langer dan twee uur gestaakt wordt, is 10% per dag namelijk al onhaalbaar geworden.

Antwoord:

In het bestek zal nader worden ingegaan op overmachtsituaties.

Vraag 20, Connexxion

“De kosten die gemoeid zijn met de invoering en toepassing van de OV-chipkaart op deze treindienst komen voor rekening van de opdrachtgever. De kosten voor de implementatie van de OV-chipkaart dienen separaat gespecificeerd te worden vermeld in de offerte. De kosten voor de chipkaart zullen worden meegenomen bij de beoordeling.”

U neemt de kosten mee in de boordeling. Onduidelijk is wie de kosten draagt; zijn ze onderdeel van de te offren prijs per Dru of vergoedt u ze afzonderlijk. In beide gevallen leidt een beoordeling van deze kosten mogelijk tot strategisch gedrag. Kosten kunnen elders ‘verstopt’ worden waar het minder punten kost of juist opgeschroefd worden om meer bijdrage te claimen. Wij prefereren een open calculatiemethode om de kosten inzichtelijk te maken, buiten de aanbesteding, dus alleen met de winnende vervoerder.

Antwoord:

Nadere overweging heeft ertoe geleid dat de kosten voor de OV-chipkaart integraal onderdeel moeten zijn van de aanbieding. Dit betekent dat de inschrijver alle kosten voor apparatuur, backoffice en onderhoud etc. meeneemt en er voor zorg draagt dat bij de start van de concessie een werkend chipkaartsysteem aanwezig is. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de distributie en zal zorg dragen voor de apparatuur op de wal (met uitzondering van de check-in / check-out palen op de station).

Vraag 21, Connexxion

“Na invoering van de OV-chipkaart is de inschrijver verplicht om door de opdrachtgever vastgestelde regionale bus-treintarieven te accepteren.”

Vergoedt u de eventuele derving die ontstaat uit door u vastgestelde regionale bus-treintarieven, welke niet voortkomen uit een voorstel van de vervoerder?

Antwoord:

De opdrachtgever is opbrengstverantwoordelijk waardoor een vergoeding van de eventuele derving van opbrengsten niet aan de orde is.

Vraag 22, Connexxion

De opdrachtgever kan in het bestek nadere eisen stellen met betrekking tot de maximale leeftijd van het in te zetten materieel tijdens de concessieperiode.

Om voor iedereen gelijke kansen te geven, en u dus de meeste marktwerking, dient het beoogde materieel ook voor iedereen beschikbaar te zijn of te worden gesteld. Het specificeren ‘op het lijf geschreven’ voor een bepaalde leverancier of maatschappij werkt niet bevorderlijk.

Antwoord:

Er wordt nadrukkelijk gesteld dat de opdrachtgever in het bestek nadere eisen kan bepalen.

Vraag 23, Connexxion

“Aan het einde van de concessie is de inschrijver (bij inzet van nieuw materieel) verplicht het treinmaterieel over te dragen. Hiervoor worden in het bestek nadere voorschriften opgenomen.”

Er wordt hier niets gezegd over de inzet van gebruikt materieel. Komt jong materieel ook in aanmerking voor overname?

Antwoord:

Er is een (wettelijke) verplichting tot het overnemen van de rechten en plichten van de productiemiddelen voor het openbaar vervoer per trein. Hierbij dienen vooraf heldere voorwaarden te worden geformuleerd op basis waarvan het materieel dient te worden overgenomen. Deze voorwaarden zullen in het bestek worden uitgewerkt. Overigens kunnen de vervoerders in onderling overleg andere afspraken maken over de overname.

Vraag 24, Connexxion

Het materieel heeft een moderne en verzorgde uitstraling die als nieuw treinmaterieel herkenbaar is en biedt voldoende comfort aan de reizigers, waarbij onder meer de onderstaande elementen van belang zijn:

.
.

Tenminste één rolstoeltoegankelijk toilet

Wij nemen aan dat dit rolstoeltoegankelijk toilet het enige toilet aan boord is en dat er niet ook ‘normaal’ toilet wordt gevraagd?

Antwoord:

Dit is juist.

Vraag 25, Connexxion

“De inschrijver is verantwoordelijk voor het verwerven van voldoende, geschikt en voor de uitvoering van deze treindiensten toegelaten materieel.”

Waarom koopt de provincie de treinen niet en stelt deze dan ter beschikking aan de concessiehouder? Dit voorkomt een hoop problemen bij de overgang van het materieel aan het einde van de concessie. Bovendien krijgt u als provincie de financiering voordeliger geregeld.

Antwoord:

Er is een (princiepelijk) standpunt van de opdrachtgever dat materieel dient te worden georganiseerd door de concessiehouder. Dit kan in eigen beheer, via lease of andersoortige constructies waarbij de concessiehouder de risicodragende partij is. Van de inschrijver wordt verwacht dat hij, de markt kennende, een zodanige constructie kiest voor de component ‘materieel’ dat hij de daarbij behorende risico’s tegen een zo laag mogelijke prijs zal aanbieden.

Vraag 26, Connexxion

Vrijwel al het railmaterieel in Nederland wordt geleased. Wij bemerken dat overnameregelingen moeilijk zijn te definiëren, juist vanwege die lease. Leasemaatschappijen zoeken naar gegarandeerde inzet van het materieel over de volledige levensverwachting van het materieel. Verder wenst een lessor alleen zaken te doen met een kredietwaardige lessee. Doordat de lessor geen partij is bij het kiezen van een vervoerder voor de opvolgende concessie (2027 e.v.) wensen zij garanties van de concessieverlener in deze, om voor de eerste concessiehouder (2012 – 2027) als lessor te willen fungeren. In algemene zin moet het volgende bereikt worden:

Indien de voertuigen worden overgenomen door een opvolgende concessiehouder dient

- Duidelijk te zijn tegen welke waarde (of de berekeningswijze daarvan) en aangezien het onbekend is wie de opvolgende concessiehouder wordt dient concessieverlener deze waarde te garanderen (eventueel ook richting een lease maatschappij).

Indien een lease wordt overgenomen door een opvolgende concessiehouder dient tevens helder te zijn:

- Concessieverlener dient de opvolgende concessiehouder te verplichten de lease-overeenkomst die de eerste vervoerder nu afsluit over te nemen en er dient duidelijk te zijn dat een lease maatschappij een annuïtaire afschrijvingsmethodiek hanteert en dat die dus gebruikt wordt in de lease-overeenkomst die overgenomen dient te worden.
- Concessieverlener dient te verklaren richting leasemaatschappij dat het de leaseverplichtingen garandeert indien er geen opvolgende concessiehouder is danwel deze opvolgende concessiehouder niet kredietwaardig genoeg wordt gevonden door de leasemaatschappij;

- Er dient geregeld te worden hoe om te gaan met een voertuig dat gedurende de looptijd stuk gaat en die bijvoorbeeld na 2 jaar vervangen wordt door een nieuwe trein ==> hoe gaan die voertuigen over naar de opvolgende concessiehouder?
- Indien er restwaarde is die meegenomen is in de leaseberekening dient deze gegarandeerd te worden door een andere partij dan de eerste vervoerder. In de praktijk zal dit de concessieverlener zijn indien er sprake is van een opvolgende concessiehouder.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 23. In het bestek zullen nadere voorwaarden worden opgenomen m.b.t. de overname van materieel. Bovengenoemde punten zullen daarin meegenomen worden.

Vraag 27, Connexxion

“De inschrijver zorgt voor volledige, nauwkeurige en duidelijk leesbare informatie op de stations en haltes. Hierbij dient in elk geval te zijn aangegeven:

- a. De aankomst en vertrektijden;”

Volstaan hier bij tussenliggende haltes ook de doorkomsttijden?

Antwoord:

Ja, althans de vertrektijden.

Vraag 28, Connexxion

“De inschrijver zorgt op eigen kosten voor vervangend busvervoer indien tijdens exploitatie onderhouds- of reconstructiewerkzaamheden plaatsvinden die reguliere exploitatie van de dienstregeling niet mogelijk maken. De opdrachtgever kan in deze gevallen niet op financiële compensatie worden aangesproken;”

Wij begrijpen hieruit dat de vervoerder wel de vergoeding voor het treinvervoer ontvangt. Klopt dit? Immers, als de vervoerder én gekort wordt op zijn exploitatiebijdrage vanwege niet gereden Dru's én volledig de kosten moet betalen voor het vervangend vervoer, dan wordt hij dubbel 'gestraft' voor een gebeurtenis waar hij part nog deel aan heeft. Zijn of worden er SLA's afgesproken met ProRail aangaande de maximale duur van buitengebruikstelling van het spoor?

Antwoord:

Onderhouds- en reconstructiewerkzaamheden worden ver van tevoren aangekondigd. Bovendien worden deze werkzaamheden vaak gepland in de late avonduren of in de nachtelijke uren. ProRail houdt in de capaciteitsaanvraag ook rekening met het inplannen van deze werkzaamheden door in de betreffende uren geen treinverkeer toe te staan. De vervoerder kan hier rekening mee houden. Indien sprake is van calamiteiten of niet geplande werkzaamheden, zoals spoedreparaties, zal de vergoeding voor het treinvervoer wel worden doorbetaald. De vervoerder ontvangt in deze gevallen geen vergoeding voor het in te zetten vervangend vervoer.

In geval de reconstructiewerkzaamheden langdurig zijn en het gevolg zijn van investeringen van de opdrachtgever, zullen de kosten voor vervangend vervoer in de businesscase moeten worden meegenomen.

Vraag 29, Connexxion

Jaarlijks betaalt opdrachtgever aan de vervoerder een compensatie voor de loon- en prijsbijstelling. Dit wordt nader uitgewerkt in het bestek.

Welke indexatiemethodiek wordt gehanteerd? Wij stellen voor de OV-index met brandstofcompensatie toe te passen, gezien de treinverbinding Almelo – Mariëenberg. Wordt hierin ook rekening gehouden met mogelijke bovenmatige prijsstijgingen voor de gebruiksvergoeding door ProRail?

Antwoord:

De opdrachtgever is voornemens de OV-index toe te passen waarbij de mogelijkheden van een energiecompensatie zullen worden onderzocht. De gebruiksvergoeding maakt geen onderdeel uit van de OV-index en wordt op een separate wijze aan de vervoerder gecompenseerd.

Vraag 30, Connexxion

“De vaststelling van de subsidie wordt gebaseerd op het overeenkomstig de dienstregeling aantal werkelijk verreden en goedgekeurde ritten en goedgekeurd meer- of minderwerk verrekend tegen de geïndexeerde tarieven. Uitgevallen ritten worden verrekend tegen het tarief voor minderwerk.”

Wij verzoeken u om uitval van treinen door toedoen van derden niet te verrekenen omdat ook wij hier geen invloed op hebben, maar wel alle vaste kosten. Hierbij valt te denken aan calamiteiten, niet toegewezen treinpaden a.g.v. onderhoud of goederenvervoer.

Antwoord:

Er zal een onderscheid worden gemaakt in verwijtbare en niet verwijtbare rituitval die in het bestek nader wordt uitgewerkt inclusief de daarbij behorende consequenties. Daarbij zal rekening worden gehouden met uw opmerking.

Vraag 31, Connexxion

“Er wordt een tweetal prijzen voor meer-/minderwerk uitgevraagd:

- Een tarief voor meer- en minderwerk voor wijzigingen in de exploitatie zonder gevolgen voor inzet van de standaard materieelinzet;
- Een tarief voor meer- en minderwerk voor wijzigingen waarbij extra materieel moet worden aangeschaft.

Zo mogelijk zullen de meer/minderwerktarieven nader worden uitgesplitst naar spits- en daluren. Dit zal in het bestek nader worden uitgewerkt.”

De essentie van een apart spits- en daltarief is gelegen in de bijbehorende noodzaak om wel of niet extra materieel aan te moeten schaffen. De nader uitsplitsing is onzes inziens dus dubbelop.

Antwoord:

Dit is correct. De uitsplitsing naar spits- en daltarieven vervalt.

Vraag 32, Connexxion

“Bij een stijging van de opbrengsten boven de door de inschrijver geprognosticeerde vervoersgroei wordt een substantieel (nader te bepalen) deel van de meeropbrengsten als bonus uitgekeerd aan de inschrijver.”

Dit is ons niet helemaal duidelijk. Wanneer u opbrengstverantwoordelijk bent, kunt u een bonus op de groei aan de vervoerder geven, maar heeft de vervoerder geen prognose afgegeven. Wanneer de vervoerder opbrengstenverantwoordelijk is, dan kunt wel een bonus geven, maar niet uit de meeropbrengsten, want die komen dan toch al toe aan de vervoerder.

Het is misschien mogelijk om – in geval de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever ligt – jaarlijks het marketingplan van de vervoerder te beoordelen en honoreren met een bonus. De vervoerder ontbeert immers de stimulans van de opbrengstengroei; een bonus in de vorm van een percentage van de groei zal veelal te laag zijn om de marketinginspanning kostentechnisch te rechtvaardigen, een directe bonus op het plan wel.

Antwoord:

Als gevolg van de keuze van de opdrachtgever m.b.t. de opbrengstverantwoordelijkheid zal het bonus/malussysteem diens gevolge worden aangepast. In het bestek zal dit nader worden uitgewerkt waarbij met uw opmerking rekening zal worden gehouden.

Vraag 33, gezamenlijke consumentenorganisaties

Wij menen dat in het definitieve PvE duidelijkheid moet worden gegeven over de opbrengstverantwoordelijkheid. Onze voorkeur gaat, gelet op de ervaringen in Drenthe en de beleidskeuze van Overijssel, uit naar het leggen van de opbrengstverantwoordelijkheid bij de overheden.

Antwoord:

Zie hiervoor bijlage 2 over de keuze m.b.t. opbrengstverantwoordelijkheid.

Vraag 34, gezamenlijke consumentenorganisaties

Hoofdstuk 2 van het PvE is naar ons oordeel te vrijblijvend en weinig ambitieus. Het is duidelijk dat de huidige infrastructurele beperkingen het belangrijkste obstakel vormen voor de bereikbaarheidsdoelstelling en de daarvan afgeleide subdoelstellingen. Wij achten het van cruciaal belang dat zo spoedig mogelijk begonnen wordt met de eerste infrastructurele verbeteringen. Het is daarom van belang dat het beschikbare investeringsbudget in het PvE wordt vermeld en dat een overzicht wordt gegeven van alle mogelijke infrastructurele verbeteringen, met per verbetering een schatting van de kosten. Duidelijkheid in dezen daagt mogelijke inschrijvers uit om betere dienstregelingen, inclusief de daarvoor nodige verbeteringen in de infrastructuur, voor te stellen dan mogelijk is op basis van de huidige situatie. Verwacht mag worden dat dit een aanzienlijk beter aanbestedingsresultaat zal opleveren. De beoogde samenwerking tussen de opdrachtgevers en de vervoerder krijgt zo een vliegende start, omdat van meet af de voor de infrastructuur bestemde middelen zo effectief en doelmatig mogelijk kunnen worden ingezet, namelijk precies op de plaatsen waar de vervoerder deze nodig acht.

Wij tekenen hierbij aan dat de bereikbaarheidsdoelstelling en de daarbij geformuleerde subdoelstellingen alleen haalbaar zijn als de focus wordt gericht op een aanmerkelijke bekorting van de reisduur. De keuze van de infrastructurele investeringen, zoals voor

passeersporen en –punten en verhoging van de baanvaksnelheid, zou hierop gericht moeten zijn. Wij menen dat de ambitie moet zijn de reisduur op beide lijnen flink te bekorten. Zo zou bijvoorbeeld tussen de eindpunten Zwolle en Emmen de reisduur, ten minste bij reizen met de sneltrein, onder de 45 minuten gebracht moeten worden.

Antwoord:

Er is een separaat visiedocument opgesteld waarin expliciet de ambities van de opdrachtgevers zijn vermeld. Dit document is als bijlage 1 bij deze Nota van Reactie en Commentaar gevoegd. In het bestek zal verder een lijst worden opgenomen met alle mogelijke infrastructurele verbetermogelijkheden. In dit huidige tijdsbeeld is het echter niet mogelijk om nu al een investeringsbudget op te nemen. Na gunning zal gezamenlijk met het ontwikkelteam worden bekeken welke investeringen het meeste rendement opleveren voor de realisatie van de doelstellingen. Dit is dus niet een proces wat de vervoerder alleen kan besluiten.

Wij zijn het met u eens dat een bekorting van de reisduur t.o.v. de huidige dienstregeling zal bijdragen aan de bereikbaarheidsdoelstelling en de subdoelstellingen. Of deze reisduur daadwerkelijk onder de 45 minuten kan worden gebracht is, met inachtneming van alle andere doelstellingen en de prioritering daarin, een streven.

Vraag 35, gezamenlijke consumentenorganisaties

Wij achten een goede spoorwegverbinding tussen Emmen en Enschede vooral van belang voor de regio Noordost-Overijssel en in mindere mate voor de regio Zuidoost-Drenthe. Een goede verbinding van Twente met Hardenberg heeft voor ons prioriteit. Daarom stemmen wij graag in met het voorstel om de overstap in Mariënberg te verplaatsen naar Hardenberg. Na Hardenberg is verbetering van de verbinding met name voor Coevorden van belang. Wij vinden het uitermate jammer dat de treindienst Almelo – Mariënberg niet eerder instroomt in deze concessie. Wij menen dat het mogelijk moet zijn om met de huidige vervoerder tot overeenstemming te komen, zodat de treindienst Almelo – Mariënberg al direct in de nieuwe concessie wordt opgenomen. In dit verband zullen ook afspraken gemaakt moeten worden over buslijn 80. Bovendien zal latere instroming van deze treindienst in de concessie Vechtdallijnen naar verwachting extra aanpassingskosten (voor vervoerder/ overheden) met zich mee brengen. Wij adviseren daarom uit te gaan van 9 december 2012 als startdatum voor de gehele concessie.

Antwoord:

Regio Twente zal nagaan of eerdere beëindiging van de concessie tot de mogelijkheden behoort.

Vraag 36, gezamenlijke consumentenorganisaties

Het PvE moet, meer dan in dit concept het geval is, de vervoerders prikkelen tot creativiteit bij het opstellen van een dienstregeling, zodat al bij de aanvang van de concessie van een aanmerkelijke verbetering ten opzichte van de huidige dienstregeling sprake is. De nieuwe basisdienstregeling moet naar onze mening getuigen van ambitie en van een kwaliteitssprong. (Zie voor onze wensen inzake de dienstregeling § C. onder 1.)

Antwoord:

Wij menen juist met de wijze waarop de uitvraag nu plaats vindt een goede mix te hebben gevonden van behoud van het bestaande (minimum) met daarboven een aantal extra's zodat bij de start van de concessie ook een verbetering is gerealiseerd. De door u voorgestelde wensen maken onderdeel uit van de door ons bedoelde extra's.

Vraag 37, gezamenlijke consumentenorganisaties

Met gunning op basis van prijs en kwaliteit volgens het principe van de economisch meest voordelige aanbidding kunnen wij op zich wel instemmen. Graag worden wij in de gelegenheid gesteld u te adviseren over de uitwerking van de gunningscriteria en de te hanteren wegingsfactoren.

Antwoord:

Bij de voorbereiding van het bestek zal u nader worden betrokken bij de keuzes die moeten worden gemaakt. Deze keuzes zullen worden vertaald in gunningscriteria waarbij de opdrachtgevers zich het recht voorbehouden om zelf invulling te geven aan de wegingsfactoren om strategisch gedrag van de inschrijvers te voorkomen.

Vraag 38, gezamenlijke consumentenorganisaties

Wij achten het van belang dat in het PvE wordt vastgelegd, dat de inschrijvers de verplichting aangaan zich te committeren aan de reeds gemaakte landelijke afspraken tussen vervoersautoriteiten, vervoerders en consumentenorganisaties en aan in dit kader nog te maken afspraken in verband met de discussie over het eindbeeld.

Met het gestelde in hoofdstuk 9.1 kunnen wij instemmen. Wij menen echter dat moet worden voorkomen dat reizigers in Zwolle en Almelo bij een overstap van/op NS-lijnen opnieuw zouden moeten in- en uitchecken. Dit gaat verder dan de door u uitgesproken voorkeur.

Wij vinden de bepalingen in 9.3. inzake de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen te beperkt. Wij menen dat op elk station een automaat met aanraakscherm aanwezig moet zijn waar de reiziger een A-kaart kan kopen, waarmee hij reisproducten en saldo kan kopen en op zijn OV-chipkaart kan laden en waarmee hij een papieren kaartje kan kopen naar elk ander station in Nederland. Ook moet men via deze automaten transactieoverzichten kunnen afdrukken. Kortom ook in de toekomst moeten alle stations op de Vechtdallijnen beschikken over automaten die dezelfde functies hebben als de huidige TVM's van de NS die geschikt zijn gemaakt voor het OV-chipkaart tijdperk. (Zie voor de achtergronden van onze opstelling: § C. onder 3.)

Antwoord:

De opdrachtgevers hebben hetzelfde eindbeeld voor ogen als het gaat om het opnieuw in- en uitchecken op de stations Zwolle en Almelo. Echter, een en ander is wel afhankelijk van de uitwerking die nu landelijk plaats vindt en past binnen de technische (on)mogelijkheden van het systeem. In die zin kunnen opdrachtgevers nu geen onmogelijke eisen stellen aan de inschrijvers. In het bestek zal worden opgenomen dat de vervoerder moet voldoen aan de uitkomsten van de landelijke discussie die nu speelt.

De wens om alle stations te voorzien van TVM's past naar alle waarschijnlijkheid niet binnen de budgettaire mogelijkheden. Dit, in relatie tot de overige mogelijkheden die de OV-chipkaart biedt en het aantal in- en uitstappers per station, zal tot een keuze moeten leiden op welke stations TVM's worden geplaatst en welke stations worden voorzien van AVM's, welke als minimum worden vereist.

Vraag 39, gezamenlijke consumentenorganisaties

In het PvE zou een duidelijk onderscheid gemaakt moeten worden tussen het dieselmaterieel op de lijn Almelo - Mariënberg en het elektrisch materieel op de lijn Zwolle - Emmen.

Wij menen dat voor alle materieel op beide lijnen de eis moet worden gesteld van ten minste één rolstoeltoegankelijk toilet per treinstel of trekduweeenheid.

Wij hebben geen bezwaar tegen een transparante inrichting van de treinen, maar deze mag niet als argument worden ingezet voor het achterwege laten van controles of het laten vervallen van de toiletten in de trein.

Wij achten het van belang dat het zitmeubilair zo wordt geplaatst dat er voldoende beenruimte is en passagiers elkaar kunnen passeren bij het in- en uitstappen (ruime steek).

Wij bepleiten een zodanige inrichting van de treinen dat er voldoende ruimte is voor het plaatsen van omvangrijke bagage op zichtafstand van de zitplaatsen.

Alle treinen dienen te beschikken over een ruimte voor het vervoer van fietsen.

(Zie § C. onder 4 voor aanvullende suggesties.)

Antwoord:

Deze eisen zullen zoveel als mogelijk in het bestek worden opgenomen. M.b.t. uw eis van ten minste één rolstoeltoegankelijk toilet kan worden gesteld dat deze eis wordt overgenomen voor nieuw materieel. Indien vervoerders tot overeenstemming komen om het huidige materieel voor Almelo - Mariënberg over te nemen is met u overeengekomen dat deze eis zal vervallen.

M.b.t. het meenemen van fietsen op de trein willen de opdrachtgevers het voorbehoud maken dit te beperken tot de dalperiode om zodoende de vervoerder niet in de weg te zitten om voldoende capaciteit te bieden in de spits.

Vraag 40, gezamenlijke consumentenorganisaties

Wij verwachten geen wonderen van technische apparatuur als camera's en alarmknoppen.

Wij achten de aanwezigheid van een goed zichtbare en actieve servicemedewerker effectiever. Transparante treinen vergroten de sociale controle en ook de zichtbaarheid van de servicemedewerker.

Voor de lijn Zwolle - Emmen achten wij de aanwezigheid van ten minste één servicemedewerker gedurende de gehele rit zeer gewenst. Voor de lijn Almelo - Mariënberg vinden wij dit niet nodig. De servicemedewerker op de Emmerlijn zou ook de controle van de vervoersbewijzen kunnen verrichten. Voor het overige kan de controle steekproefsgewijs plaatsvinden, maar dan wel met een behoorlijke pakkans, zodat zwartrijden niet loont.

Wij adviseren u de inschrijvers op te roepen tot het doen van creatieve suggesties en oplossingen met het oog op de sociale veiligheid.

Antwoord:

De opdrachtgever zal functionele eisen stellen ten aanzien van sociale veiligheid en het tegengaan van zwartrijden. Daarbij zal de vervoerder worden uitgedaagd creatieve oplossingen te bedenken om aan deze functionele eisen te voldoen. Voor de lijn Emmen - Zwolle zal worden voorgeschreven dat op alle ritten servicemedewerkers moeten worden ingezet. Voor Almelo - Mariënberg is dit geen eis, wel een wens.

Vraag 41, gezamenlijke consumentenorganisaties

Wij adviseren u in het PvE een meer expliciete beschrijving op te nemen van de eisen waaraan het DRIS in de treinen moet voldoen. Wij denken hierbij aan zaken als de *echte* aankomsttijden op het volgende station en het eindstation en de belangrijkste aansluitingen van bus en trein (ook real time) op de stations Zwolle, Ommen, Mariënborg, Hardenberg, Coevorden, Emmen en Almelo. De informatieschermen dienen vanaf elke zitplaats gelezen te kunnen worden. Een adequate kleurstelling met voldoende contrastwerking kan zeer behulpzaam zijn bij de leesbaarheid. De schermen mogen alleen dienen voor OV-gerelateerde mededelingen. In de treinen is een stationafroepsysteem aanwezig dat niet kan worden uitgeschakeld door de machinist of de servicemedewerker. Er is speciale aandacht nodig voor de goede werking van de informatiesystemen. In de praktijk laat dat vaak te wensen over.

Antwoord:

Deze eisen en wensen zullen in het bestek worden opgenomen waarbij een voorbehoud wordt gemaakt m.b.t. de technische mogelijkheden die op dit moment voorhanden zijn.

Vraag 42, gezamenlijke consumentenorganisaties

Wij doen het voorstel om naast het onderzoek naar klanttevredenheid ook het middel van mystery guests in te zetten.

Antwoord:

Het idee om mystery guests in te zetten zal worden meegenomen in de uitwerking van dit onderdeel in het bestek.

Vraag 43, gezamenlijke consumentenorganisaties

Het Program van Eisen laat nog vele punten open. In het voorgaande hebben wij aangegeven op welke punten wij in dit stadium aanvulling en aanscherping noodzakelijk achten. Dit neemt niet weg, dat het PvE het begin markeert van een proces dat de opdrachtgevers samen met de gekozen vervoerder willen aangaan. In de presentatie op 2 oktober 2009 is daarover gezegd dat het gaat om een proces van vele jaren en dat de samenwerking tussen de opdrachtgevers en de vervoerder cruciaal is.

Wij onderschrijven deze procesmatige aanpak. Deze mag echter niet inhouden dat wij, als vertegenwoordigers van de reizigers, buiten spel worden gezet. Wij willen op een passende wijze bij dit proces betrokken worden. Daarom is het nodig dat er afspraken worden gemaakt over het hoe en wanneer van onze betrokkenheid. Dit klemmt temeer, omdat wij als drie afzonderlijke organisaties ook onderling afspraken moeten maken om onze gezamenlijke betrokkenheid vorm te geven en te organiseren. Daarom willen wij samen met u zoeken naar eenvoudige, maar doeltreffende afspraken over de samenwerking in dezen.

Antwoord:

In het ontwerp-Programma van Eisen wordt reeds gesproken over de zgn. ontwikkelteams waarin naast vervoerder en opdrachtgever ook andere partijen als gemeenten, reizigersorganisaties, ProRail en goederenvervoerders deel van uit (kunnen) maken. Betrokkenheid van de andere partijen zou kunnen geschieden op basis van het te bespreken onderwerp. Uiteraard blijven daarnaast de formele inspraakmogelijkheden van consumentenorganisaties, zoals in de Wp 2000 opgenomen, van kracht.

Vraag 44, gezamenlijke consumentenorganisaties

Vooruitlopend op de te maken afspraken over onze betrokkenheid willen wij u nu al aangeven op welke momenten en over welke onderwerpen wij u van advies willen dienen.

- a. Vóór de vaststelling van het PvE: over de wijzigingen in het PvE naar aanleiding van de inspraak, over de opbrengstverantwoordelijkheid en over de uitwerking van de gunningscriteria.
- b. Direct na de gunning: over de door de door de gekozen vervoerder ingediende plannen, te weten het implementatieplan, het exploitatieplan en de basisdienstregeling, over het vervoerplan en de keuze van het materieel en over het kwaliteitsplan.
- c. Ten minste jaarlijks: over de invulling van de ontwikkelingsfunctie en de bijstelling van het vervoerplan, zoals bedoeld in hoofdstuk 6 van het PvE.
- d. Bij elke nieuwe stap in het proces: over de keuzes ter zake van de infrastructuur, over de implementatie van de OV-chipkaart en over alle tussentijdse wijzigingen.

Antwoord:

Met u is reeds uitvoerig overleg geweest over de opzet en inhoud van het ontwerp-PvE waarin wij uw advies en de rol van de consumentenorganisaties in het verdere traject hebben besproken. Zie verder ook het antwoord op vraag 43.

Vraag 45, gezamenlijke consumentenorganisaties

Almelo - Mariënberg

Wij adviseren om het halfuurspatroon op werkdagen zo spoedig mogelijk te verlengen tot 21.00 uur (dit betekent extra ritten om 18.44, 19.44 en 20.44 uur, met aansluiting in Mariënberg en terug naar Almelo 19.14, 20.14 en 21.14 uur) en daarna een uurdienst (heen . 21, terug .49) te rijden tot het eind van de dag. De laatste rit zou dan om 23.21 kunnen vertrekken uit Almelo (retour uit Mariënberg om 23.49).

Aanvullend adviseren wij om deze treindienst al in december 2012 door te laten rijden naar Hardenberg (en omgekeerd vanuit Hardenberg te laten vertrekken). Op langere termijn zijn wij voorstander van doortrekking naar Emmen.

Indien dit exploitatief voordelig is, achten wij bediening van dit traject met afwisselend snel- en stoptreinen bespreekbaar.

Tenslotte stellen wij voor actie te ondernemen om het zakspoor in Almelo zo spoedig mogelijk een flink stuk door te laten trekken richting de Kiosk op het perron. Dit kan door een bestaand, leegstaand gebouw op het perron te slopen. De trein naar Mariënberg/Hardenberg wordt dan (eindelijk) zichtbaar.

Antwoord:

De opdrachtgevers zien deze adviezen als een eerste stap om gezamenlijk te komen tot een kwalitatief betere dienstverlening van de betreffende treindienst. Een en ander is echter wel afhankelijk van o.a. de uitkomst van de aanbesteding en het beschikbare budget.

Vraag 46, gezamenlijke consumentenorganisaties

Zwolle - Emmen

Wij adviseren u om direct bij aanvang van de concessie gedurende de gehele week vanuit Zwolle om 21.56 uur een trein te laten rijden naar Emmen. Dit gebeurt momenteel al op donderdag, vrijdag en zaterdagavond. Het gevolg hiervan is dat het halfuurspatroon een uur wordt verlengd.

Voorts suggereren wij op zondag de eerste trein uit Zwolle naar Emmen een uur eerder in te laten leggen (V. 7.26 uur).

Antwoord:

Deze verbeteringen zijn als optie meegenomen in de uitvraag.

Vraag 47, gezamenlijke consumentenorganisaties

Aansluitingen

Wij achten het verder van groot belang, dat de dienstregeling op de Vechtdallijnen voorziet in goede aansluitingen in Mariënberg (richting Zwolle en Emmen) in Almelo (richting Enschede en Deventer) en in Zwolle (alle richtingen). Ook onderweg, met name in Hardenberg (knooppunt), moet een goede samenhang ontstaan met de buslijnen. In Emmen is de aansluiting op de Q-liner van en naar Groningen van belang. Kwaliteitsverbetering moet niet alleen betrekking hebben op de Vechtdallijnen zelf, maar ook op de wijze waarop zij als kernlijn fungeren binnen de gehele regio.

Antwoord:

Aansluitingen op overige treinen en het busvervoer is reeds opgenomen in het ontwerp-Programma van Eisen en zal in het bestek nader worden uitgewerkt. Daarbij moet wel vermeld dat zoveel als mogelijk een goede aansluiting zal worden nagestreefd voor alle relevante verbindingen. Het kan echter voorkomen dat om allerlei redenen geen goede aansluiting op een trein of bus mogelijk is. Uitgangspunt zal moeten zijn dat zoveel mogelijk reizigers hun aansluitende trein of bus moeten kunnen halen.

Vraag 48, gezamenlijke consumentenorganisaties

Exploitatiecijfers

Wij zouden graag ten minste eenmaal per jaar inzage willen hebben in de exploitatiecijfers en de gegevens van het OV-chipkaartgebruik.

Antwoord:

Wij kunnen toezeggen u op gezette tijden inzicht te geven in de vervoergegevens, de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening en het OV-chipkaartgebruik. Exploitatiecijfers zullen niet op voorhand worden verstrekt.

Vraag 49, gezamenlijke consumentenorganisaties

Algemeen

De OV-chipkaart is nog volop in beweging. Op landelijk niveau loopt in het kader van de eindbeelddiscussie nog een aantal acties en onderzoeken om het gebruiksgemak en de kosten van het gebruik van de OV-chipkaart te optimaliseren. Het is daarom van belang dat de inschrijvers de verplichting aangaan de uit deze acties en onderzoeken voortvloeiende afspraken tussen vervoerautoriteiten, vervoerders en consumentenorganisaties na te komen.

Antwoord:

Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 38.

Vraag 50, gezamenlijke consumentenorganisaties

Invoering

Reizigers die van de OV-chipkaart gebruikmaken dienen bij het instappen op het perron of bij de poortjes in te checken. Het uitchecken vindt plaats in het station waar de reiziger zijn of haar eindbestemming heeft of in het station dat hij of zij in verband met een tussenstop verlaat. Doorgaande reizigers krijgen dus niet te maken met een extra Checkin en Checkout (CiCo) in Zwolle of Almelo bij een overstap van of naar een trein van NS op het hoofdrailnet. Reizigers die niet met de OV-chipkaart reizen moeten op elk station van de Vechtdallijnen een doorgaand vervoerbewijs naar elk ander station in Nederland kunnen kopen. Evenzo moet vanaf elk station in Nederland een doorgaand vervoerbewijs naar elk station aan de Vechtdallijnen verkrijgbaar zijn. Er moet dus worden voorkomen dat de doorgaande reiziger in Zwolle of Almelo een nieuw kaartje moet kopen.

De CiCo-apparatuur bevindt zich bij de poortjes of op het perron en niet in de treinen. Wij beseffen dat voor de voorgaande punten de medewerking van NS onontbeerlijk is en dat een en ander op landelijk niveau moet worden geregeld. Als dat niet lukt ziet de doorgaande reiziger zich ten opzichte van de huidige situatie geconfronteerd met extra ongemak en extra kosten (twee keer vaste voet en een kleinere tariefdegressie omdat de reis in feite in twee stukken wordt geknipt). De combinatie van OV-chipkaart en decentralisatie pakt voor de doorgaande reiziger dan zeer slecht uit.

Antwoord:

Deze uitgangspunten zijn onderdeel van het eindbeeld OV-chipkaart en worden als zodanig meegenomen in het bestek. Of de vervoerder daar vanaf de start van de concessie aan kan voldoen is afhankelijk van de technische (on)mogelijkheden en de afspraken die door de vervoerder moeten worden gemaakt met NS.

Vraag 51, gezamenlijke consumentenorganisaties

Tariefsystematiek

Wat de tariefsystematiek betreft zijn wij voorstander van een duaal systeem. Dat houdt in dat voor de reizigers die reizen tussen de stations van de Vechtdallijnen een regionaal tarievenbeleid van toepassing is en voor de doorgaande reizigers het NS-tarief. Op deze wijze is voor het regionale vervoer een optimale afstemming mogelijk van de tariefsystematiek voor bus en trein. Voor het doorgaande vervoer over langere afstanden blijven via de NS-systematiek de voordelen van tariefdegressie per reis en één keer de vaste voet betalen bestaan. Een groot voordeel is ook dat de inkomende en uitgaande reizigers het spoorstelsel als één systeem blijven ervaren. Op deze wijze is het ook mogelijk de landelijke VDU-kaart en de vrijreizendagen voor ouderen op de Vechtdallijnen te handhaven.

Antwoord:

De opdrachtgevers hebben in het onwterp-Programma van Eisen opgenomen dat een regionaal tariefsysteem voor de Vechtdallijnen mogelijk moet zijn. Of de landelijke VDU-kaart en de vrijreizendagen voor ouderen ook onderdeel van uit gaan maken is nog niet bekend.

Vraag 52, gezamenlijke consumentenorganisaties

In aanvulling op hetgeen al vermeld is in § A. onder 7. vragen wij nog aandacht voor enkele suggesties.

De bestaande treinstellen op de lijn Almelo - Mariënberg zijn bij het begin van de concessie (december 2012) nog maar 7 jaar oud. Met enige aanpassingen (o.m. inbouw van een ook voor gehandicapten geschikt toilet) aan het begin van de concessieperiode en met een tussentijdse revisie/ modernisering ongeveer halverwege de concessie zijn deze treinstellen naar ons oordeel zeker geschikt hun diensten te blijven verrichten. Ander materieel op deze lijn is uiteraard wel mogelijk, maar niet strikt nodig. Daarbij is wel een voorwaarde dat de bestaande Linttreinen voldoende snel kunnen accelereren en een voldoende hoge topsnelheid hebben om - bij een adequate infrastructuur - met twee treinstellen een dienstregeling Almelo - Hardenberg te kunnen rijden (eventueel met per complete slag van Almelo - Hardenberg - Almelo een stoptrein in de ene en een sneltrein in de andere richting en het volgende halfuur omgekeerd een sneltrein en een stoptrein).

Op de lijn Zwolle - Emmen is ander elektrisch materieel dan nu nodig. Dat kan nieuw materieel zijn, maar ook omgebouwd en gerenoveerd bestaand materieel dat voldoet aan de wettelijke eisen en de specifieke eisen. Daarbij is naast (gekoppelde) treinstellen wat ons betreft ook de inzet van dubbeldekkerwagons in een trekduweendheid mogelijk. Dat laatste kan de zitplaatscapaciteit vergroten.

De eerder genoemde ruimte in elke trein voor het meenemen van fietsen zou bij voorkeur een flexruimte dienen te zijn die voorzien is van klapstoelen.

Wij doen de suggestie in de treinen van Zwolle - Emmen in de flexruimte een koffie/ frisdrankautomaat aan te brengen, waarbij in verband met de sociale veiligheid uitsluitend met een pinpas kan worden betaald. Indien op de treinen een servicemedewerker meerijdt die drank en versnaperingen verkoopt, is deze voorziening niet nodig.

Een inschrijver die faciliteiten voor laptops (stopcontact, draadloos internet) aanbiedt zou naar onze mening daarvoor bonuspunten moeten krijgen.

Antwoord:

De opdrachtgever laat vrij of de vervoerder het materieel voor Almelo – Mariënberg overneemt van de zittende vervoerder. Hij dient daartoe zelf met de huidige vervoerder overeenstemming te bereiken. Als het materieel daadwerkelijk wordt overgenomen vervalt de eis m.b.t. toiletten.

Uw suggestie voor het traject Almelo – Hardenberg is reeds een invulling van de ambitie van de opdrachtgevers om Almelo – Mariënberg door te trekken naar Hardenberg. In het ontwikkelteam kan t.z.t. gezamenlijk worden gezien of dit voorstel haalbaar is.

Elektrisch materieel is niet tweedehands verkrijgbaar waardoor nieuw materieel moet worden voorgeschreven om te voldoen aan het creëren van een level-playing-field.

Vraag 53, Pollarisrail

Het grootste manco is het ontbreken van een fundamentele keuze met betrekking tot de opbrengstverantwoordelijkheid.

Antwoord:

Zie hiervoor het bijlage 2 waarin is aangegeven hoe met de opbrengstverantwoordelijkheid wordt omgegaan.

Vraag 54, Pollarisrail

Het in extreme mate wegleggen van de risico's met betrekking tot stremmingen, werken aan het spoor etc. bij de vervoerder. Dit maakt dat de vervoerder naast de kosten voor de exploitatie, ook nog een aanzienlijke voorziening voor deze gevallen in moet calculeren.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord bij vraag 28.

Vraag 55, Pollarisrail

Op pagina 18 worden een aantal gevallen opgesomd waarbij een tussentijdse beëindiging van de concessieovereenkomst zonder compensatie aan de orde zou kunnen zijn. Een aantal daarvan zijn wel erg kort door de bocht (vb f. en g. omwille van een wetswijziging). Primair zou hier de verwijtbaarheid van de exploitant ingebracht moeten worden.

Antwoord:

Openbaar vervoer mag alleen worden uitgevoerd door een bedrijf dat in het bezit is van een daartoe geëigende vergunning (zie art. 4 lid 1 van de WP 2000). Indien om welke reden dan ook de vervoerder niet langer in het bezit is van een vergunning, mag hij het vervoer niet verrichten. Het is aan de vervoerder om bij de inschrijving de vergunning voor het verrichten van collectief personenvervoer te overleggen en deze gedurende de duur van de concessie te behouden.

Indien geen toegangsovereenkomst met ProRail is gesloten heeft de vervoerder geen recht op het gebruik van het spoor. Het is aan de vervoerder aan de eisen te voldoen en te blijven voldoen.

Vraag 56, Pollarisrail

Er wordt geen concrete invulling gegeven aan een aantal gemaakte keuzes:

- Gunningscriteria (p15)
- Concrete uitwerking van vergoeding bij stremmingen, werken, ongevallen (pag 30, 45 en 46)
- Gewoon zeggen dat alle kosten ten laste van de inschrijver zegt nog niets over de vergoeding voor de ingelegde bussen (vergoed als gereden trein dru's ?)
- Overnameclausule (p40)
- De opmerking inzake oplevering van een goedkeurende accountantsverklaring (p51) is zoals geformuleerd niet uitvoerbaar. Men bedoelt een ""rapport van bevindingen"" en daarbij hoort een gedetailleerd verhaal van uit te voeren werkzaamheden door de accountant.
- Bonus-malus allerhande (p 57,60 en 61)
- Hardheidsclausule ivm ongewenste neveneffecten bonus-malus (p60)
- Indexering (p 58)
- Tarieven voor +/- werk (p 59)

Antwoord:

In het ontwerp-PvE zijn de uitgangspunten voor de uitwerking van genoemde onderdelen weergegeven. In het bestek zullen deze onderdelen nader worden uitgewerkt waarbij de gewijzigde uitgangspunten voor bepaalde onderdelen, zoals opgenomen deze in Nota van reactie en Commentaar, worden meegenomen.

Vraag 57, gemeente Emmen

Wij onderstrepen het belang van beide spoordiensten doch voegen hier gelijk aan toe dat de lijn Emmen-Zwolle voor ons een hogere betekenis heeft. De Emmerlijn is succesvol en van groot economisch belang. De kansen die deze lijn biedt moeten verder worden uitgebouwd. Wij zijn het eens met het uitgangspunt dat de opdrachtgever, in casu het provinciaal

bestuur, de regierol en ontwikkelfunctie zelf ter hand wil nemen. Wij willen graag in dit proces betrokken blijven.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 43.

Vraag 58, gemeente Emmen

In hoofdstuk 4 worden de stations genoemd die moeten worden bediend. Wij missen hier een onderscheid in stations die worden bediend in de sneldienst en de stopdienst.

Voorts wordt in dit hoofdstuk gesproken over het openhouden van het station Emmen-Bargeres. Ons college, daarin gesteund door de gemeenteraad, heeft besloten om dit station te verplaatsen Emmen-Zuid. Dit jaar zal met de werkzaamheden voor dit nieuwe station worden gestart. Na opening van deze nieuwe voorstadhalte wordt het station Emmen-Bargeres opgeheven. Wij verzoeken u het aanbestedingsdocument in overeenstemming te brengen met dit bestuurlijk standpunt.

In dit hoofdstuk wordt ook de mogelijkheid open gehouden om gedurende de looptijd van de concessie op nieuwe stations of haltes te stoppen. Voor wat betreft Emmen wordt als voorbeeld genoemd "Emmen, van Schaikweg". Wij gaan ons, in het kader van het gemeentelijk verkeers- en vervoersplan, nog nader beraden op eventueel nieuw gewenste haltestations in Emmen en daarom vinden wij de vermelding van "Emmen, van Schaikweg" te voorbarig.

Antwoord:

Voor wat betreft het station Emmen-Zuid wordt verwezen naar het antwoord op vraag 8. M.b.t. de vermelding Emmen, van Schaikweg hebben we richting vervoerder willen aangeven dat er in de toekomst mogelijk een aantal haltes en/of stations wordt toegevoegd. Of deze haltes en/of stations wenselijk zijn, haalbaar zijn en ook nog eens gedurende de komende concessieperiode worden gerealiseerd is uiteraard niet te zeggen en er worden ook geen toezeggingen over gedaan. Wel zal de vervoerder een gevoel moeten krijgen bij de plannen (in welk stadium deze plannen zich ook bevinden) die er zijn i.v.m. zijn ontwikkelingvisie.

Vraag 59, gemeente Emmen

In de hoofdstukken 5 en 7 van het ontwerp programma van eisen wordt gesteld dat de treindienst Emmen-Zwolle aansluiting dient te geven op de doorgaande treinen richting Randstad. Naar onze mening omvat "treinend Nederland" meer dan alleen de Randstad. (bijvoorbeeld de richtingen Deventer, Arnhem). In dit hoofdstuk hebben wij een passage met betrekking tot aansluitende busverbindingen gemist.

Antwoord:

Zie hiervoor de antwoorden op vraag 10 en 47.

Vraag 60, gemeente Emmen

In het aanbestedingsdocument wordt gesteld dat aan de wettelijke eisen moet worden voldaan. Gelet op de duur van de concessieperiode (15 jaar) kunnen wij ons voorstellen dat betere milieuprestaties in de beoordelingssystematiek worden meegenomen.

Antwoord:

Hier zijn we het mee eens. In het door de vervoerder op te stellen materieelplan zal hij moeten aangeven op welke wijze het materieel gedurende de gehele concessie blijft voldoen aan de wettelijke milieueisen en de eisen zoals te stellen in het bestek m.b.t. geluidsnormen.

Vraag 61, gemeente Emmen

In het kader van het voorkomen van capaciteitsproblemen zou ons inziens een 2+3 stoelopstelling niet moeten worden uitgezonderd.

Antwoord:

Op zich een juiste constatering. Echter, ervaringen met een 3+2 opstelling leren dat reizigers deze opstelling niet comfortabel vinden vanwege de verminderde zitruimte en niet of nauwelijks gebruik maken van de 'middelste stoel'. Er wordt daarmee een schijn capaciteit geboden die ten koste gaat van het comfort.

Vraag 62, gemeente Emmen

In het document worden geen opmerkingen gemaakt over nieuwe soorten reisinformatie, zoals via mobiel internet op smartfoons. Handige tools zijn hiervoor nu al in omloop en winnen snel aan populariteit. De vervoerder moet hieraan ook medewerking verlenen en zo mogelijk zelf initiatieven nemen.

Antwoord:

Dit zal worden meegenomen in het bestek.

Vraag 63, gemeente Emmen

Voorts zouden wij uw college willen verzoeken om de naamgeving van het aanbestedingsdocument in heroverweging te nemen. Onze voornaamste reden om dit punt onder uw aandacht te brengen is gelegen in de omstandigheid dat de spoorlijn Emmen-Zwolle bij velen bekend staat onder de naam "Emmerlijn".

Antwoord:

De aanbesteding betreft niet alleen de treindienst Emmen-Zwolle maar ook Almelo-Mariënberg. De naam Emmerlijn dekt niet de hele lading en derhalve is gekozen voor de naam Vechtdallijnen.

Vraag 64, gemeente Twenterand

Voor de treindienst Zwolle – Emmen dient het voorzieningenniveau van de aangeboden dienstregeling op 9 december 2012 te worden uitgevoerd. Voor de treindienst Almelo – Mariënberg, waarbij in onze gemeente de stations Vriezenveen, Vroomshoop en Geerdijk worden aangedaan, zal dat medio december 2013 zijn. Ook voor de laatstgenoemde treindienst is het ontwerp-PvE van toepassing. De treindienst Zwolle – Emmen heeft dan al wat ervaring op kunnen doen op basis van dat programma en het daaruit voortvloeiende aanbestedingstraject. Theoretisch is het mogelijk dat blijkens de praktijk (een) onderde(e)l(en) van dat programma c.q. aanbestedingstraject niet of onvoldoende is/zijn omschreven, waarvan achteraf zou kunnen worden geconcludeerd dat het ten behoeve van een goede uitvoering beter ware geweest dat (beter of anders) op te nemen. In hoeverre bestaat er nog de mogelijkheid om het nog aan te vullen c.q. te corrigeren m.b.t. de

treindienst Almelo – Mariëenberg zonder daarbij geweld te doen aan het PvE en het proces van aanbesteding?

Antwoord:

Strikt genomen zijn er geen mogelijkheden om de voorwaarden zoals gesteld in het bestek aan te passen, ook niet als in het eerste jaar van de concessie blijkt dat het beter zou zijn geweest dat een bepaalde voorwaarde anders beschreven had moeten worden. Dit is inherent aan het aanbestedingsproces. Derhalve zal ook het opstellen van de aanbestedingsdocumenten met de grootste zorgvuldigheid plaatsvinden. De concessie biedt echter nog wel voldoende ruimte om binnen de gestelde concessievoorwaarden nadere afspraken te maken met de vervoerder om een geconstateerd negatief effect tot een minimum te beperken.

Vraag 65, gemeente Coevorden

Gelet op de lengte duur van de te verlenen concessie en de mogelijke ontwikkelingen in die periode willen wij uw aandacht vragen voor een mogelijke invoering van structureel personenvervoer op de treinverbinding Coevorden-Emlichheim-Nordhom, of op een gedeelte ervan. Wij zouden graag zien dat deze verbinding kenbaar wordt gemaakt bij de nieuwe vervoerder als kansrijke nieuwe ontwikkeling voor personenvervoer gedurende de nieuwe concessie. Mogelijk dat de nieuwe vervoerder ook hieraan een belangrijke invulling kan geven.

Antwoord:

Deze verbinding kan in het ontwikkelteam kenbaar gemaakt worden. Indien de gevraagde verbinding als kansrijk wordt aangemerkt zal bezien moeten worden welke mogelijkheden er zijn om deze verbinding nader te ontwikkelen. Daarbij moeten vragen worden beantwoord als: kan deze lijn binnen de kaders van de concessie worden ontwikkeld en uitgevoerd of moet de lijn apart worden aanbesteed? In hoeverre wil en moet de Duitse vervoerautoriteit hierbij worden betrokken? Welke technische (on)mogelijkheden doen zich voor? Een grensoverschrijdende lijn voor personenvervoer is derhalve niet zonder meer onder de aan te besteden concessie Vechtdallijnen te plaatsen.

Vraag 66, gemeente Coevorden

Wij zouden graag zien dat de personenvervoerder (trein) structureel overleg voert met de personenvervoerder (bus) over de openbaar vervoer aansluitingen. Dit met als doel om een zo goed mogelijke onderlinge aansluiting voor de overstappende reiziger te bewerkstelligen. Met name vragen wij dit voor het station Coevorden en voor het station Emmen, waarbij in Emmen de overstap-bus-verbinding richting Groningen ook voor onze inwoners belangrijk is.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 47.

Vraag 67, gemeente Coevorden

Onze laatste opmerking heeft betrekking op het bonus/malus systeem. Wij zouden graag zien dat het toepassen van een bonussysteem, en de uitwerking ervan, binnen de bestaande financiële mogelijkheden (toegekende BDU-middelen) valt.

Antwoord:

Bij het vaststellen van het beschikbare budget waarvoor de vervoerder een dienstregeling dient te offreren, is rekening gehouden met allerlei reserveringen, waaronder het bonus/malussysteem.

Bijlagen

Bijlage 1: visiedeel

Leeswijzer

Deze visie geeft aan wat de drie overheidspartners willen met de Vechtdallijnen. Het is een visie en geeft daarmee richting aan de aanbesteding, het ontwikkelteam en aan bijvoorbeeld ontwikkelingen rondom het spoor. Kader voor dit document is het mobiliteitsbeleid van de betrokken overheden. De visie zelf is (nog) geen vastgesteld beleid. Hiervoor wordt verwezen naar de verschillende beleidsstukken.

Een samenvatting van het mobiliteitsbeleid op openbaar-vervoeronderdelen van elk van de drie betrokken overheden staat in de bijlage. Dit zijn de bouwstenen voor deze visie.

Input vanuit beleid

Hieronder de beleidshighlights van de betrokken overheden voor wat betreft de Vechtdallijnen. Een uitgebreidere samenvatting staat in de bijlage.

Provincie Drenthe

- Algemeen: de trein helpt de bereikbaarheid van het stedelijk gebied duurzaam te verbeteren. Daarom zet Drenthe in op ketenmobiliteit en realisatie van een hoogwaardige spoorverbinding tussen Emmen en Zwolle.
- Concreet: betrouwbaar, snel, frequent (elke 15-minuten) en een goede aansluiting.
- Verder: aandacht voor relatie Twente-Emmen en verhogen van het gebruik van de trein.

Provincie Overijssel

- Algemeen: vooral Zwolle – Emmen heeft belangrijke functie voor bereikbaarheid van Zwolle voor mensen vanuit de Vechtdalgemeenten. Daarom moet op deze verbinding naar toplocatie Zwolle de trein mensen ('hurries') verleiden per trein te reizen door het bieden van kwaliteit.
- Concreet: zorgen voor betrouwbaarheid, op tijd rijden, frequentie, toegankelijkheid, parkeergelegenheid voor fiets en auto en (dynamische) reisinformatie.
- Verder: de provincie wordt opbrengstverantwoordelijk en provincie bepaalt samen met de vervoerder in ontwikkelteams het verloop van de concessie.

Regio Twente

- Algemeen: de trein moet bijdrage leveren aan bereikbaarheid economische centra door een alternatief te zijn voor autoverplaatsingen. Dit betekent zorgen voor een voldoende hoogwaardig en aantrekkelijk aanbod.
- Concreet: goede afstemming met andere modaliteiten, aandacht voor imago en uitstraling.
- Verder: verbeteren milieuvriendelijkheid, wens doortrekken van Almelo-Mariënberg naar Hardenberg en verbeteren van de kostendekkingsgraad van Almelo-Mariënberg.

Visie

De synergie van bovenstaande elementen leidt tot de volgende visie:

De verantwoordelijke overheden willen de Vechtdallijnen, met name Zwolle-Emmen, inzetten om de bereikbaarheid van de steden te verbeteren. Hiervoor moet de treinverbinding in de ogen van forenzen een aantrekkelijk alternatief voor de auto worden. Om dit te bereiken moet de trein kwaliteit bieden: snel, frequent, betrouwbaar, comfortabel, goed verbonden met andere modaliteiten (aansluiten, ketenmobiliteit) en een hoogwaardig imago uitstralen naar (potentiële) klanten. Een tweede ambitie is de verbinding tussen Zuidoost Drenthe en Twente sterk te verbeteren. Een belangrijke wens hierbij is het doortrekken van de trein vanuit Almelo naar Hardenberg.

Tijdpad

Om bovenstaande visie werkelijkheid te laten worden hebben de betrokken overheden in een tijdpad een aantal acties en plannen uitgezet:

Nu - 2012

De huidige opdracht (concessie) aan NS voor het laten rijden van treinen wordt verlengd tot december 2012. Deze tijd is nodig voor het aanbesteden van de exploitatie van de treindienst. Om moeilijkheden met oud materieel te voorkomen, krijgt het winnende vervoerbedrijf tot december 2012 de tijd zich voor te bereiden en ander materieel te kopen. De aanbesteding start eind 2009. Het winnende bedrijf is in het tweede kwartaal van 2010 bekend. Vanaf dat moment werken de betrokken overheden samen met het toekomstige vervoerbedrijf aan uitwerking van de plannen voor verdere verbetering van de Vechtdallijnen waaronder investeringen in de infrastructuur, waardoor de betrouwbaarheid van de trein en de aantrekkelijkheid voor potentiële reizigers verder gaat toenemen. Overige partners als gemeenten worden hier nauw bij betrokken.

Toevoeging Wim Michel:

De ambitie m.b.t. de infrastructurele verbeteringen is vooral de verbeterde aansluiting van Drenthe naar Twente (infra-aanpassingen in Hardenberg). ~~de verbeterde aansluiting op Intercity's in Almelo (doortrekken van het 'zakspoor')~~ en het verhogen van de baanvaksnelheid op Almelo-Mariënberg van 80 km naar 120-130 km per uur. In Almelo dient een optimale aansluiting geboden te worden op de treinen richting Enschede en vice versa. Optimaal betekent hier zo weinig mogelijk hinder voor de overige treinenloop met de kortst mogelijk overstaptijd voor de reiziger (bijv. het doortrekken van het "zakspoor" of de aanleg van het zgn. "postspoor")

2012-2015

Eind 2013 loopt het huidige contract voor de trein Almelo-Mariënberg af en gaat het nieuwe vervoerbedrijf naast Zwolle-Emmen ook Almelo-Mariënberg rijden. Daarnaast worden in deze periode de eerste verbeteringen aan de infrastructuur zichtbaar en bruikbaar. Stap voor stap verbetert daardoor de treindienst tot de beoogde kwaliteit en aantrekkelijkheid.

2015- en verder

Vanaf ongeveer 2015 zijn ook de laatste investeringen gedaan en ligt er een robuust spoor met mogelijkheden voor een hogere frequentie en een goede verbinding tussen Drenthe en Twente. Met de Vechtdallijnen bieden de overheden een aantrekkelijk vervoer alternatief.

Doelen

Om de visie te concretiseren hebben de overheden concretere doelen geformuleerd. De doelen zijn gesplitst in doelen voor de korte termijn (exploitatie meteen na aanbesteding) en doelen voor de lange termijn (na invoegen Almelo-Mariënberg en nadat eventuele investeringen in infrastructuur gereed zijn gekomen).

De volgende doelen gelden voor de korte termijn (tot ±2013-2015). Deze doelen worden ook doorvertaald als opdracht aan de exploitant die vanaf december 2012 gaat rijden. De overheden willen ook zonder de beschikbaarheid van de resultaten uit de infra-investeringen al een aantrekkelijker treinproduct neerzetten:

- Reizigersgroei: minimaal 3% per jaar
- Modal split: in 2015 geven meer spitsreizigers tussen Zwolle en Emmen aan dat ze voor de betreffende rit ook de auto hadden kunnen pakken dan in 2012.
- Alternatief voor de auto: in 2015 geven meer inwoners van de betrokken gemeenten aan de trein een alternatief voor de auto te vinden voor een rit naar Zwolle t.o.v. 2012.
- Kwaliteit: reizigers én inwoners geven de trein tussen Zwolle en Emmen in 2015 een hoger rapportcijfer voor kwaliteit dan in 2012.
- Bekendheid: in 2015 kunnen meer inwoners van de betrokken gemeenten enkele dienstregelingkenmerken geven van de trein (frequentie, bestemmingen) t.o.v. 2012.

De volgende doelen gelden voor de Vechtdallijnen voor de lange termijn (na ±2013-2015):

- Groei: minimaal 3% per jaar
- Betrouwbaarheid: 99% van de reizigers haalt in 2020 in Zwolle, Almelo en Emmen de aansluiting op aansluitend vervoer.
- Gebruikswaarde: de reizigers tussen Drenthe/Hardenberg en Twente ervaren in 2020 een duidelijk betere verbinding dan in 2013.
- Modal split: in 2020 geven meer spitsreizigers tussen Zwolle en Emmen aan dat ze voor de betreffende rit ook de auto hadden kunnen pakken t.o.v. 2015.
- Alternatief voor de auto: in 2020 geven meer inwoners van de betrokken gemeenten aan de trein een alternatief voor de auto te vinden voor een rit naar Zwolle.
- Kwaliteit: reizigers én inwoners geven de Vechtdallijnen in 2020 een hoger rapportcijfer voor kwaliteit dan in 2015.
- Bekendheid: elk jaar kunnen meer inwoners van de betrokken gemeenten enkele dienstregelingkenmerken van de trein (frequentie, bestemmingen) aangeven.

Uitwerking

Bovenstaande visie, eerste uitwerking en geformuleerde doelen geven aan in welke richting de overheden de Vechtdallijnen willen ontwikkelen. Op korte termijn besteden de overheden de exploitatie van de Vechtdallijnen aan. Bij deze aanbesteding geven de overheden bovenstaande visie en doelen mee als richtlijn (PvE) voor de exploitatie. Niet alles kan meteen bij aanbesteding geregeld worden. Zo is een goede betrouwbaarheid, een hogere frequentie of het doorrijden van Almelo naar Hardenberg niet meteen mogelijk omdat hiervoor infrastructurele aanpassingen nodig zijn.

Opgave voor vervoerbedrijf / aanbesteding / ontwikkelteam

(mogelijk per december 2012 zonder investeringen af te hoeven wachten)

- Uitgangspunt is de huidige¹ dienstregeling
- Minimaal: basis op orde / verbeteren belevingskwaliteit
- Minimaal: comfortabel materieel met uitstraling en hoge aanzetsnelheid
- Wensen: milieuvriendelijkheid (rijden op groene stroom, terugwinnen remenergie en geluidsnormen)
- Wensen: elk kwartier een trein richting Zwolle

Op agenda voor verdere uitwerking samen met vervoerbedrijf en gemeenten (mogelijk na aanpassingen in de infrastructuur)

- Verbeteren van de robuustheid
- Verdere uitbreiding van de kwartierdienst
- Verbeteren van de reismogelijkheden en reiskwaliteit tussen Twente en Drenthe
- Verder verbeteren van stations (ketenmobiliteit, comfort, informatie)
- Mogelijkheden openen extra stations (bv Bergentheim, Hardenberg-Noord, Oosterenk)

¹ Niet keurslijf exact huidige dienstregeling; bedrijf krijgt ruimte om bestaande aanbod te optimaliseren.

Bijlage A: Provinciaal Verkeer en Vervoerplan Drenthe (bron: PVVP Drenthe)

Algemeen beleid (samenvatting met OV-bril op)

Opgave is te voorzien in mobiliteitsmogelijkheden door de lucht en over weg, water en spoor om de ontwikkeling van Drenthe mogelijk te maken. Voor sociale ontplooiing, werk en wonen is het van essentieel belang dat mensen zich betrouwbaar, veilig en tegen acceptabele reistijden kunnen verplaatsen. Bereikbaarheidsproblemen concentreren zich met name op hoofdwegen en in en rond de stedelijke gebieden. In deze gebieden is de ruimte beperkt en heeft de leefbaarheid snel te lijden onder de gevolgen van verkeer en vervoer. Het openbaar vervoer is een relatief schoon en milieuvriendelijk alternatief voor de auto. Een goed functionerend openbaar vervoer netwerk verbindt steden en landelijk gebied. Het openbaar vervoer is daarmee een duurzame oplossing voor mobiliteitsproblemen en draagt bij aan het versterken van de sociale cohesie.

Specifiek spoor (Vechtdallijnen)

Stimuleren van alternatieven voor de auto door in te zetten op ketenmobiliteit en de realisatie van een hoogwaardige spoorverbinding via Emmen/Coevorden (Hanzelijn in combinatie met spoorverbinding Zwolle - Coevorden/Emmen - Duitsland).

Acties (Vechtdallijnen)

- Realiseren treinstation Emmen-Zuid met een transferium.
- Upgraden station Coevorden.
- Halveren van de reistijd van en naar de Randstad over het spoor.
- Verdrievoudigen van de capaciteit van het spoor voor goederenvervoer.
- Realisatie van een hoogwaardige spoorverbinding van economische kernzones naar Emmen/Coevorden met voldoende capaciteit en kwaliteit voor personen en goederen.
- Opheffen van knelpunten in de capaciteit en kwaliteit van de spoorverbinding van Coevorden met Duitsland.
- Optimaliseren van de infrastructuur en de dienstregeling van de Hanzelijn (Lelystad - Zwolle) in relatie tot spoorverbinding Zwolle – Emmen.
- Versterken van het gebruik van de spoorverbinding tussen Coevorden/Emmen en Zwolle/Twente door verbeteren/realisatie van stationvoorzieningen, inzet lightrail materieel en opwaarderen van de spoorinfrastructuur (spoorbrug, (partiële) verdubbeling spoorlijn).
- Het inzetten van hoogwaardig openbaar vervoer, zowel per spoor als over de weg, voor de bereikbaarheid van de steden. Hierbij worden kwartierfrequenties nagestreefd. Nieuwe stadsuitbreidingen moeten, waar mogelijk, toegang tot het spoor worden geboden door de verbetering van bestaande stations of de realisatie van nieuwe stations. Nieuwe stations worden ingericht als 'stadsrandtransferia'.
- Het spoor beter benutten voor stedelijke bereikbaarheid door infrastructurele knelpunten op te lossen en frequenties te verhogen.
- Versterken van het gebruik van de spoorlijn Zwolle – Emmen.

Punten voor visie en PvE Vechtdallijnen:

- Trein helpt bereikbaarheid stedelijk gebied duurzaam te verbeteren. Daarom inzetten op ketenmobiliteit en realisatie van een hoogwaardige spoorverbinding tussen Emmen/Coevorden met Zwolle.
- Concreet: betrouwbaar, snel, frequent (elke 15-minuten een trein) en een goede aansluiting.
- Aandacht voor relatie Twente-Emmen en verhogen van het gebruik van de trein.

Bijlage B: Beleid Overijssel (bron: PVVP Overijssel², OV-tactiek)

Algemeen beleid (samenvatting)

- Prioriteit aan bereikbaarheid economische centra
- Differentiatie in bereikbaarheidskwaliteit, afhankelijk van de functie en economische betekenis van een gebied.
- Verkeersveiligheid, milieu en kwaliteit van de leefomgeving zijn randvoorwaarden.
- Uitgangspunt bij de bereikbaarheid is de betrouwbaarheid in reistijden.

Specifiek OV/spoor

Doelen

- Openbaar vervoer levert een bijdrage aan de bereikbaarheid van steden door snelle verbindingen naar en tussen grote kernen.
- Groei
- Hoge kwaliteitswaardering door klant
- Meer mensen kiezen trein i.p.v. auto naar toplocaties (Centra / stations en Werklocaties)

Overig

- Treinen rijden in principe 100% op tijd.
- Treinen zijn toegankelijk.
- De frequentie is minimaal tweemaal per uur van 7.00 uur tot 19.00 uur en 's avonds en in het weekend eenmaal per uur.
- Bij onvoldoende middelen zullen in ieder geval het kernnet (treinen) prioriteit krijgen. Investerings in infrastructuur zullen ook met voorrang op het kernnet plaatsvinden.
- Actieplan voor de fiets- en autoparkeergelegenheid bij stations.
- Halteplan voor verbetering (inclusief toegankelijkheid) van de haltes van het kernnet (inclusief trein). Streven is te komen tot een functionele eenduidige vormgeving van alle haltes.
- Opbrengstverantwoordelijkheid bij provincie
- Ontwikkelteams bepalen verloop concessie
- Betere (dynamische) reisinformatie
- Inzetten op kwaliteits-OV als trein

Opgaven

- Voor het realiseren van openbaar vervoerinfrastructuur zijn op dit moment geen financiële middelen beschikbaar. Dit betekent dat hiervoor extra middelen gevonden moeten worden.

² PVVP is vervangen door de Omgevingsvisie. Eventuele wijzigingen worden nog verwerkt.

Punten voor visie en PvE Vechtdallijnen:

- Vooral Zwolle – Emmen heeft belangrijke functie voor bereikbaarheid Zwolle vanuit de Vechtdalgemeenten. Daarom moet op deze verbinding naar toplocatie Zwolle de trein mensen (hurries) verleiden per trein te reizen door het bieden van kwaliteit.
- Concreet: zorgen voor betrouwbaarheid, op tijd rijden, frequentie, toegankelijkheid, parkeergelegenheid voor fiets en auto en (dynamische) reisinformatie.
- Wat betreft aanbesteding: opbrengstverantwoordelijkheid bij provincie en ontwikkelteams bepalen verloop concessie.

Bijlage C: Regionaal mobiliteitsplan Twente (bron: website Regio Twente, Regionaal Mobiliteitsplan Twente)

Algemeen

Om te blijven functioneren als belangrijke economische regio, moet Twente bereikbaar blijven. Doel is dan ook: het waarborgen van de huidige bereikbaarheid en tegelijkertijd het streven naar een verbetering van het totale niveau van leefbaarheid en veiligheid.

Investeren in een hoogwaardig regionaal openbaar vervoer in Twente kan een belangrijke bijdrage leveren aan de economische en sociale ontwikkeling van de regio. Openbaar vervoer kan een alternatief bieden voor de autoverplaatsingen, de bereikbaarheid van de regio verhogen en allure en dynamiek aan het stedelijk netwerk verlenen. De hoogwaardigheid moet tot uiting komen in de vorm van het netwerk, de overstapmogelijkheden in de knooppunten, de kwaliteit van de diensten en voertuigen en van andere imagobepalende elementen, waaronder het stedenbouwkundig ontwerp en in de bijbehorende ruimtelijke ontwikkelingen op de knopen.

De hoofdpunten van het beleid (bril spoor ALMA)

Bij het in stand houden van de bereikbaarheid van de regio speelt het spoorvervoer een belangrijke rol, aangezien het een alternatief kan bieden voor het wegverkeer. Dit geldt zowel voor de externe als de interne bereikbaarheid. Om een goed alternatief te kunnen zijn, moet er voldoende aanbod van treindiensten zijn en moet er voldoende afstemming zijn tussen de treindiensten en andere modaliteiten. Daarnaast moet het aanbod hoogwaardig zijn wat betreft de kwaliteit van de diensten en voertuigen en van andere imagobepalende elementen, waaronder het stedenbouwkundig ontwerp en in de bijbehorende ruimtelijke ontwikkelingen op de knopen.

In het kader van AggloNet Twente worden tal van maatregelen doorgevoerd. Het uiteindelijke doel is een openbaar vervoernet van trein en bus dat zich als één samenhangend geheel presenteert en een aantrekkelijk alternatief biedt voor (een deel van) de autoverplaatsingen. Belangrijke onderdelen zijn:

- de introductie van nieuwe treinstations (Gezondheidspark en Westermaat)
- voldoende frequentie van treindiensten (concreet stoptreinen Enschede - Zwolle en Almelo – Deventer),
- afstemming in trein- en busdiensten
- aandacht voor imago en uitstraling.
- Doortrekken ALMA richting Hardenberg
- Verbeteren kostendekkingsgraad ALMA

Bij een milieuvriendelijk openbaar vervoer horen ook verbeteringen ten aanzien van de trein. Bij elektrische treinen bestaat bij het moderne materieel al de mogelijkheid van terugwinnen van de remenergie, maar bij de dieseltractie nog niet. Regio Twente zal nagaan of een dergelijke ontwikkeling gestimuleerd kan worden.

Punten voor visie en PvE Vechtdallijnen:

- De trein moet bijdrage leveren aan bereikbaarheid economische centra door een alternatief te zijn voor autoverplaatsingen. Dit betekent zorgen voor voldoende hoogwaardig en aantrekkelijk aanbod.
- Concreet: goede afstemming met andere modaliteiten, aandacht voor imago en uitstraling.
- Verder: verbeteren milieuvriendelijkheid, doortrekken ALMA naar Hardenberg en verbeteren kostendeckingsgraad Alma.

Bijlage 2: opbrengstverantwoordelijkheid

Dilemma

In het geval de ontwikkelfunctie grotendeels door de overheid wordt opgepakt, ligt het, mede gelet op de extra investeringen als gevolg van de infrastructurele aanpassingen, voor de hand als opdrachtgever ook de opbrengstverantwoordelijkheid te nemen.

Ook de onzekerheden m.b.t de realisatie van de inframaatregelen en de mogelijkheden als opdrachtgever zelf aan de knoppen van deze inframaatregelen te draaien pleiten ervoor de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever te leggen. Eventuele voordelen kunnen één op één worden gebruikt ter verbetering van de dienstverlening op deze spoorlijn, anderzijds kan de overheid bij dalende reizigersopbrengsten zelf maatregelen nemen om de exploitatie dekkend te krijgen (ofwel aanpassing voorzieningenniveau of op andere wijze extra financiering vinden).

Een nadeel van de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever is dat de vervoerder minder wordt geprikkeld om zich in te zetten voor het behoud van de bestaande reizigers en zich te richten op het werven van nieuwe reizigers. Hij krijgt immers alle exploitatiekosten vergoed waarin hij ook zijn rendement heeft verdisconteerd. Meer reizigers leiden niet tot meer inkomsten voor de vervoerder. Daarnaast zal hij geen extra investeringen plegen die leiden tot een hogere kwaliteit dan in de aanbestedingsdocumenten vereist. Hij heeft nl. nauwelijks mogelijkheden om deze extra investeringen terug te verdienen.

Oplossingsrichting

De Stuurgroep voor de Vechtdallijnen wil de oplossing voor dit dilemma niet zoeken in een zwart-wit-optie (opbrengstverantwoordelijkheid ofwel bij de opdrachtgever, ofwel bij de vervoerder), maar ziet meer in een vorm van gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid. Door een samenspel van verschillende middelen zoals bonussen en malussen, verdeling extra reizigersopbrengsten, verdeling extra exploitatiekosten en/of investeringskosten en evt. verdeling van risico's zou een optimale situatie voor alle partijen kunnen worden gecreëerd waarbij de reiziger uiteindelijk het best zal worden bediend.

Voorstel

Een vorm van gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid is om voor een nader te bepalen referentieniveau de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever te laten. Het ondernemersrisico voor de vervoerder wordt hiermee afgedicht. Voor de meeropbrengsten boven het referentieniveau kunnen nadere afspraken worden gemaakt over de verdeling van de opbrengsten afhankelijk van de mate waarin de vervoerder verantwoordelijk is voor deze meeropbrengsten.

uitwerking:

- voor een nader te bepalen referentieniveau ligt de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever.
- d.m.v. businesscases kunnen vervoerder en opdrachtgever gezamenlijk komen tot afspraken over verdeling van kosten voor investeringen en daaruit volgende opbrengsten. Als bijvoorbeeld een reizigersgroei wordt gegenereerd die het gevolg is van inspanningen van de opdrachtgever (bijvoorbeeld infra-aanpassingen), dan is het evident dat deze opbrengsten ook ten goed komen aan de opdrachtgever. Bij een

- gezamenlijke inspanning en investering kunnen per project afspraken worden gemaakt over de verdeling van de investeringen, exploitatiekosten en opbrengsten.
- Alle extra reizigersopbrengsten die niet onder de vorige twee punten vallen zijn het gevolg van de inspanningen van de vervoerder en deze extra opbrengsten kunnen één op één worden toegerekend aan de vervoerder.

De vervoerder kan ter dekking van zijn investeringen om de reizigersgroei te realiseren en de klantwaardering te verhogen uitgaan van een deel van de meeropbrengsten en eventuele bonussen. De bonus op de klanttevredenheid wordt bepaald door vooraf in het bestek een referentieniveau aan te geven welke minimale kwaliteit de opdrachtgever vereist. Ligt de kwaliteit hoger dan het referentieniveau dan wordt een bonus gegeven.

Naast de meeropbrengsten die de vervoerder krijgt als een groei wordt gerealiseerd die volledig aan zijn inspanningen zijn te danken, kan ook nog een bonus worden verkregen als de groei bovengemiddeld is. Dit kan worden bepaald door de groei voor de Vechtdallijnen af te zetten tegen een nader te bepalen index (bijvoorbeeld NS-index). Als een hogere groei is gerealiseerd dan de landelijke groei dan wordt een bonus uitgekeerd.

Naast een bonussysteem kan ook een malus worden opgelegd. Als de klanttevredenheid onder het vooraf vastgestelde referentieniveau komt, kan een malus worden opgelegd. Vaak gaat een dergelijke daling van de klanttevredenheid ook samen met een daling van het aantal reizigers en derhalve van de reizigersopbrengsten. Als deze twee zaken één op één met elkaar in verband kunnen worden gebracht, zal de vervoerder eveneens een malus krijgen vanwege de daling van de reizigersopbrengsten. De malus kan zeker worden opgelegd als de totale reizigersopbrengsten onder het referentieniveau komen. De hoogte van de malus is de aanvulling van de gerealiseerde reizigersopbrengsten tot het referentieniveau. Op deze wijze wordt ook het deel van het opbrengstenrisico van de opdrachtgever teruggelegd bij de partij die de daling veroorzaakt, nl. de slecht presterende vervoerder.

De criteria voor de bonussen en malussen worden verder uitgewerkt in het bestek. Uitgangspunt daarbij is dat een kleine afwijking van het referentieniveau leidt tot een kleine bonus / malus, een grotere afwijking zal leiden tot een hogere bonus / malus.

Aanbesteding Vechtdallijnen

Programma van Eisen

Januari 2010

Inhoud

1.	Inleiding	9
1.1	Aanleiding	9
1.2	Plaats van het ontwerp-Programma van Eisen in het aanbestedingstraject	9
1.3	Inspraak en besluitvorming	9
2.	Beleid van de provincies drenthe en overijssel en Regio Twente	11
2.1	Het beleid	11
2.2	Doelen aanbesteding	11
3.	Wijze van aanbesteden	13
3.1	Algemeen	13
3.2	Offertes	13
3.3	Gunningscriteria	14
4.	Concessiegebied	17
4.1	Omvang concessie	17
4.1.1	Domein van de concessie	17
4.1.2	Duur van de concessie	17
4.2	Andere gebruikers	18
4.3	Tussentijdse wijziging concessie	18
4.4	Tussentijdse beëindiging van de concessie	18
4.5	Toelatingsovereenkomst	19
5.	OV-netwerk	21
5.1	Algemeen	21
5.2	Regionaal verbindend net	21
5.3	Eisen en wensen betreffende het railvervoer	21
6.	Ontwikkeling spoorvervoer	23
6.1	Algemeen	23
6.2	Vervoerplan	24

7.	Exploitatie	27
7.1	Algemeen.....	27
7.2	Eisen aan de exploitatie.....	28
7.3	Eisen treindienst.....	28
7.4	Capaciteit en gebruik spoorwegnet	29
7.4.1	Aan te bieden capaciteit.....	29
7.4.2	Continuïteit van de dienstregeling	30
7.4.3	Betrouwbaarheid van de dienstregeling	31
8.	Procedure en vaststelling van de dienstregeling	33
9.	Tarieven en vervoerbewijzen	35
9.1	Invoering OV-chipkaart	35
9.2	Tarieven en vervoerbewijzen na invoering van de OV-chipkaart	35
9.3	Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen en verdeling opbrengsten na invoering van de OV-chipkaart	36
10.	Materieel	37
10.1	Algemeen.....	37
10.2	Inzet materieel	37
10.3	Eisen aan materieel	38
10.3.1	Wettelijke eisen	38
10.3.2	Specifieke eisen	38
10.4	Eigendom en beheer	39
11.	Personeel	41
12.	Sociale veiligheid.....	43
13.	Infrastructuur.....	45
13.1	Algemeen.....	45
13.2	Gebruik van infrastructuur	45
13.3	Gebruik van stations en haltes	45
13.4	Informatie op stations en haltes	46
13.5	Stremmingen.....	46
14.	Positie van de reiziger	47

14.1	Advies Consumentenplatforms en ROCOV	47
14.2	Wensen van de reiziger	47
14.3	Klachtenregeling en klantenservice	47
14.4	Klanttevredenheidsonderzoek	48
15.	Gegevens van de inschrijver	51
16.	Informatie en promotie	53
16.1	Algemeen	53
16.2	Marketing- en communicatieplan	53
16.3	Reisinformatie	53
16.4	Serviceverlening tijdens de reis	54
16.5	Dynamische reisinformatie	55
17.	Financiën	57
17.1	Algemeen	57
17.2	Beschikbare middelen	57
17.3	Subsidieverlening en -vaststelling	58
17.4	Meer- en minderwerk	59
17.5	Businesscase	59
17.6	Bonus/malusregeling bij vervoergroei	60
17.7	Bonus/malus voor kwaliteit	61
18.	Handhaving	63
19.	Bijlage	65

Voorwoord

De opdrachtgever (provincie Overijssel, provincie Drenthe en Regio Twente) besteden gezamenlijk de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënberg aan, ook wel de Vechtdallijnen genoemd. Bij de voorbereiding van dit ontwerp-Programma van Eisen is een Nota van Uitgangspunten opgesteld waarin de (strategisch) belangrijkste uitgangspunten voor de aanbesteding van de Vechtdallijnen zijn opgenomen en de wijze waarop de opdrachtgever hier invulling aan wenst te geven.

Één van de belangrijkste uitgangspunten is de invulling van de ontwikkelfunctie inclusief de daarbij behorende opbrengstverantwoordelijkheid. De opdrachtgever heeft gegronde redenen om het initiatief voor de “regierol” van de ontwikkelfunctie zelf ter hand te nemen. Desalniettemin wil de opdrachtgever ook de kennis en kunde van de vervoerder graag gebruiken om een kwaliteitsverbetering te realiseren van de dienstverlening op de Vechtdallijnen. Daarom heeft de opdrachtgever heeft voor een variant van gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid gekozen:

- voor een nader te bepalen referentieniveau ligt de opbrengstverantwoordelijkheid bij de opdrachtgever.
- d.m.v. businesscases kunnen vervoerder en opdrachtgever gezamenlijk komen tot afspraken over verdeling van kosten voor investeringen en daaruit volgende opbrengsten. Als bijvoorbeeld een reizigersgroei wordt gegenereerd die het gevolg is van inspanningen van de opdrachtgever (bijvoorbeeld infra-aanpassingen), dan is het evident dat deze opbrengsten ook ten goed komen aan de opdrachtgever. Bij een gezamenlijke inspanning en investering kunnen per project afspraken worden gemaakt over de verdeling van de investeringen, exploitatiekosten en opbrengsten.
- Alle extra reizigersopbrengsten die niet onder de vorige twee punten vallen, zijn het gevolg van de inspanningen van de vervoerder en deze extra opbrengsten kunnen één op één worden toegerekend aan de vervoerder.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat is vanaf eind jaren '90 bezig om de treindiensten die niet meer behoren tot het zogenaamde kernnet van NS te decentraliseren. Met vrijwel alle decentrale overheden zijn afspraken gemaakt over de overname van de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de regionale treindiensten en inmiddels zijn ook alle overgedragen regionale treindiensten aanbesteed. Van de 13 regionale treindiensten die voor decentralisatie in aanmerking komen, is de treindienst Emmen – Zwolle als laatste in december 2007 gedecentraliseerd. De treindienst is tevens de laatste regionale treindienst in de rij die wordt aanbesteed.

De provincies Overijssel en Drenthe hebben bewust de bevoegdheden voor de treindienst Emmen – Zwolle overgenomen van het Rijk. Een goede spoorverbinding is nl. een belangrijke randvoorwaarde voor een goede bereikbaarheid van Zuidoost Drenthe en Noordoost Overijssel. De potenties voor ontwikkeling van de treindienst zijn aanwezig en de provincies willen zich sterk maken deze ontwikkelmogelijkheden te benutten voor zowel het personenvervoer als ook het goederenvervoer.

Een andere belangrijke opgave is de verbetering van de verbinding tussen Zuidoost Drenthe en Twente. De treindienst Almelo – Mariënberg is een belangrijke schakel in deze verbinding. Regio Twente en provincies Overijssel en Drenthe zien in een gezamenlijke aanbesteding van beide treindiensten een mogelijkheid om de verbinding tussen Zuidoost Drenthe en Twente te verbeteren.

1.2 Plaats van het ontwerp-Programma van Eisen in het aanbestedingstraject

In dit ontwerp-Programma van Eisen (hierna te noemen ontwerp-PvE) beschrijven de provincies Overijssel en Drenthe en Regio Twente als opdrachtgever op hoofdlijnen en in algemene termen aan welke eisen het spoorvervoer dient te voldoen en aan welke wensen het tegemoet dient te komen. Een concrete detaillering en vervoerkundige uitwerking volgen in het bestek van de aanbesteding. Gunning van de concessie vindt plaats op basis van prijs en kwaliteit volgens het principe van de economisch meest voordelige aanbieding. Daartoe zullen wegingsfactoren en selectie- en gunningscriteria worden geformuleerd. Na de aanbesteding zullen alle relevante afspraken met de inschrijver voortvloeiend uit het PvE, het bestek en de offerte van de inschrijver worden vastgelegd in een concessie.

1.3 Inspraak en besluitvorming

Het ontwerp-PvE zal voor advies worden toegezonden aan:

- het Consumentenplatform openbaar vervoer Drenthe;
- het ROCOV Overijssel;
- het ROCOV Twente;
- de gemeenten in de provincies Overijssel en Drenthe gelegen langs de spoorlijn;
- alle huidige inschrijvers van (regionale) treindiensten;

Mede naar aanleiding van de ontvangen inspraakreacties zal het ontwerp-PvE worden aangepast. Het streven is dat de colleges van Gedeputeerde Staten van Overijssel en Drenthe, alsmede het Dagelijks Bestuur van Regio Twente, als de wettelijk bevoegde bestuursorganen tot opdrachtverlening voor het spoorvervoer, eind november / begin december 2009 de aanbestedingsdocumenten vaststellen op basis waarvan inschrijvers hun aanbiedingen kunnen doen.

2. BELEID VAN DE PROVINCIES DRENTHE EN OVERIJSEL EN REGIO TWENTE

2.1 Het beleid

Een belangrijke beleidsdoelstelling zoals opgenomen in de Verkeers- en Vervoersplannen van de overheden is de bereikbaarheid van economische kernzones. In Drenthe, Overijssel en Twente zijn dat resp. Emmen, Zwolle en Hengelo/ Enschede. Het (regionale) spoor vervult op dit moment een rol in het realiseren van de bereikbaarheidsdoelstelling. Daarnaast dient de bereikbaarheid van de overige gebieden ook op een betrouwbare wijze te geschieden binnen de kaders voor milieu, veiligheid en leefomgeving. Ook hier heeft het regionale spoor een functie.

De Vechtdallijnen vervullen op dit moment een belangrijke rol in de bereikbaarheid per openbaar vervoer van de kernzones en de leefbaarheid van de regio's Noordoost Overijssel, Zuidoost Drenthe en Twente. Om deze rol blijvend te kunnen vervullen is het noodzakelijk, gelet ook op de ruimtelijke ontwikkelingsplannen en het streven naar verdere economische groei, dat de kwaliteit van de regionale treindiensten verder wordt verbeterd om de te verwachten reizigersgroei op te kunnen vangen. Deze verbeteringen moeten worden gezocht in meer verplaatsingsmogelijkheden en kwaliteitsverbetering van de dienstuitvoering. Daarmee moeten de Vechtdallijnen gereed zijn om in de toekomst de rol in de bereikbaarheid per openbaar vervoer en leefbaarheid op een goede wijze te kunnen blijven vervullen.

Om de bereikbaarheidsdoelstelling te realiseren zijn een aantal subdoelstellingen m.b.t. de regionale treinen geformuleerd:

- Groei van het aantal treinreizigers (45% meer instappers in 15 jaar);
- Verschuiving modal split (meer reizigers in de trein hadden ook kunnen autorijden);
- Volwaardig alternatief (meer inwoners vinden trein een alternatief voor de auto);
- Verbetering van de kwaliteit van de regionale treindiensten (hogere kwaliteitswaardering door klant)

2.2 Doelen aanbesteding

Bij deze aanbesteding gaat het om een opdrachtverlening voor spoorvervoer door de opdrachtgevers aan een inschrijver met het oog op het functioneren van een kwalitatief hoogwaardiger openbaar vervoerssysteem voor de regio. Het te bieden vervoer dient invulling te geven aan de beleidsdoelen van de opdrachtgevers zoals in 2.1 is aangegeven.

Het centrale doel van de aanbesteding is:

- een kwaliteitsverbetering van het spoorvervoer (klantgericht, vraaggericht);
- een betere prijs-kwaliteitsverhouding;
- een zo mogelijk hogere kwantiteit en kwaliteit.

3. WIJZE VAN AANBESTEDEN

3.1 Algemeen

Voorafgaand aan de start van de aanbesteding zal de opdrachtgever een aanbestedingsreglement opstellen, waarin de wijze van aanbesteding nader zal worden uitgewerkt.

Het streven is het definitieve besluit tot gunning en het verlenen van de concessie in mei 2010 te laten plaatsvinden. De concessieperiode loopt van 9 december 2012 tot einde dienstregeling 2027. De concessie eindigt in ieder geval op 31 december 2027.

3.2 Offertes

Bij de aanbesteding wordt aan de inschrijvers gevraagd een offerte uit te brengen, waarbij op basis van een vooraf vastgesteld en beschikbaar te stellen budget een modulair opgebouwde dienstregeling dient te worden aangeboden. Daarnaast dient voor de exploitatie van de treindiensten ook inzicht te worden geboden in de opbouw van de kosten. In het bestek zal dit nader worden uitgewerkt. Bovendien zal de inschrijver moeten aangeven op welke wijze de kwaliteitsaspecten worden ingevuld en geborgd.

De offerte dient derhalve te bestaan uit:

- a. *exploitatieplan*; op basis van het maximaal beschikbare exploitatiebudget dient de inschrijver aan te geven welke dienstregeling hij hiervoor kan uitvoeren waarbij een basisdienstregeling als minimum is vereist. Voor het realiseren van aanvullende wensen van de opdrachtgever kan de inschrijver extra punten scoren. De offerte moet uiteraard voldoen aan de eisen uit het PvE en het bestek.
- b. *Vervoerplan*; als ook bedoeld in paragraaf 6.2 van dit ontwerp-Programma van Eisen. De inschrijvers dienen in het vervoerplan aan te geven welke middelen (personeel, techniek, geld) men inzet om invulling te geven aan de gevraagde ontwikkelingen, hoe men dit denkt financieel te organiseren (d.m.v. businesscase) en welke planning men daarbij wil hanteren. Na gunning wordt door de opdrachtgever in overleg met de inschrijver bepaald welke maatregelen op welke termijn worden voorbereid en ingevoerd. Het vervoerplan dient vervolgens jaarlijks te worden geactualiseerd.
- c. *kwaliteitsplan*; Daarnaast zal een kwaliteitsplan worden uitgevraagd waarin de inschrijver dient aan te geven hoe hij invulling wil geven aan vooraf beschreven kwaliteitsaspecten en hoe hij de doorontwikkeling van de uitvoeringskwaliteit denkt vorm te geven. De kwaliteitsontwikkeling en –borging dient daarbij systematisch en controleerbaar te worden opgepakt en als zodanig ook SMART in de offerte te worden omschreven. Kwaliteitsaspecten waar de inschrijver op in dient te gaan zijn o.a.:
 - Waarborgen voor kwaliteit van het materieel (materieelplan);
 - Waarborgen kwaliteit personeel;

- Kwaliteit van de samenwerking;
 - Kwaliteit van de te leveren informatie en promotie (promotieplan).
- d. Een tarief voor meer- en minderwerk voor wijzigingen in de exploitatie zonder gevolgen voor inzet van de standaard materieelinzet;
Een tarief voor meer- en minderwerk voor wijzigingen waarbij extra materieel moet worden aangeschaft.

Alle gevraagde vergoedingen dienen te worden gedaan exclusief BTW. Indien mocht blijken dat over de gevraagde vergoedingen omzetbelasting verschuldigd is, zal deze door de opdrachtgever worden vergoed.

Onverminderd het elders in het ontwerp-Programma van Eisen bepaalde dient de inschrijver in de offerte:

- a. Opgave te doen van de door hem te verwachten gemiddelde vervoeropbrengsten op jaarbasis;
- b. Aan te geven op welke wijze de klachtenregeling wordt bekend gemaakt;
- c. Een voorstel te doen inzake:
 - De behandeling van reizigers waarvan de ritten niet aan de in het ontwerp-Programma van Eisen en het bestek gestelde eisen en criteria voldoen;
 - De wijze van accountant-proof registreren van ritten die niet aan de gestelde eisen en criteria voldoen zodat de opdrachtgever de omvang van dit aantal ritten eenduidig kan worden vastgesteld;
- d. Aan te geven op welke wijze de inschrijver op een proactieve manier de reiziger tegemoet komt als aansluitingen niet kunnen worden gerealiseerd (informerende reiziger, inzet van bussen, vervangend vervoer, etc).
- e. Aan te geven welke maatregelen hij zal nemen met betrekking tot de sociale veiligheid van reizigers in de treinen en op de stations en haltes.

De inschrijver dient bij zijn inschrijving een implementatieplan, vanaf de datum van gunning tot aan de inwerkingtreding van het gevraagde vervoersysteem (per 9 december 2012) te overleggen. Hierbij dient de inschrijver ook rekening te houden met de instroom van de treindienst Almelo – Mariëenberg per december 2013. In het implementatieplan staan maatregelen en acties beschreven om een tijdige inwerkingtreding van het vervoersysteem te realiseren. Hierbij dient ook aandacht geschonken te worden aan de betrokkenheid van en overleg met de opdrachtgever en andere gebruikers van de spoorlijnen (aannemers, onderhoud en goederenvervoer). Daarnaast dient aandacht te worden geschonken aan de communicatie met (potentiële) treingebruikers en ander OV-vervoer. Tenslotte dient de inschrijver in te gaan op terugvalopties indien bepaalde maatregelen en/of acties niet tijdig kunnen worden uitgevoerd.

3.3 Gunningscriteria

Gunning vindt plaats op basis van het criterium economisch voordeligste aanbieder, waarbij in volgorde van belangrijkheid, de gunningscriteria als volgt zijn gedefinieerd:

- Aanbod uitgedrukt in dienstregelingsuren (Dru's);
- Kwaliteitsplan: mate van kwaliteit van het aangeboden vervoersysteem met de daarbij behorende vervoerscondities (technische en functionele specificaties);
- Prijs voor meer- en minderwerk;
- Vervoerplan: wijze waarop invulling is gegeven aan het vervoerplan en de businesscase;
- Prijs voor implementatie OV-chipkaart (separaat aan te geven).

In het aanbestedingsreglement zullen de gunningscriteria nader worden uitgewerkt.

Indien geen aanvaardbare aanbiedingen in relatie tot het maximaal beschikbare budget worden ontvangen, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor niet te gunnen en een nieuwe aanbesteding uit te schrijven.

4. CONCESSIEGEBIED

4.1 Omvang concessie

4.1.1 Domein van de concessie

De concessie heeft betrekking op de exploitatie van de treindienst op de trajecten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariëberg en alle tussenliggende stations en haltes.

De huidige stations en haltes langs de hiervoor genoemde trajecten moeten ook na medio december 2012, resp. medio december 2013 worden bediend. Het betreft de volgende stations en haltes:

<u>Emmen – Zwolle:</u>	<u>Almelo – Mariëberg</u>
Emmen	Almelo
Emmen-Bargeres of -Zuid	Vriezenveen
Nieuw-Amsterdam	Daarlerveen
Dalen	Vroomshoop
Coevorden	Geerdijk
Gramsbergen	Mariëberg
Hardenberg	
Mariëberg	
Ommen	
Dalfsen	
Zwolle	

Het station Emmen-Bargeres zal worden verplaatst naar de Nieuw-Amsterdamsestraat nabij de nieuwe wijk Delftlanden en worden hernoemd in station Emmen-Zuid. Hoewel de plannen voor de bouw van het nieuwe station gereed zijn, is op het moment van schrijven van dit ontwerp-PvE nog niet duidelijk wanneer het nieuwe station zal zijn gerealiseerd. Als het station Emmen-Zuid gedurende de concessieperiode wordt gerealiseerd, is de inschrijver verplicht het station te bedienen. De bediening van het oude station Emmen-Bargeres vervalt hiermee.

Mogelijk kunnen gedurende de looptijd van de concessie andere stations of haltes worden toegevoegd. Te denken valt daarbij aan Bergentheim, Aadorp, Hardenberg-Noord en Emmen-Van Schaikweg. De opdrachtgever zal in overleg met de inschrijver de gevolgen van de (her)opening van deze stations voor de exploitatie van de treindiensten bepalen, inclusief de daarbij behorende financiële afspraken.

4.1.2 Duur van de concessie

De concessie gaat in op zondag 9 december 2012, aanvang dienst en eindigt op het einde van de dienstregeling 2027, doch uiterlijk op 31 december 2027, beide volgens de dan geldende dienstregeling.

De treindienst Almelo – Mariënberg wordt op dit moment uitgevoerd door Connexxion. De concessie eindigt per medio december 2013 waarna de nieuwe inschrijver de exploitatie van de treindienst overneemt tot einde concessie zoals hiervoor beschreven.

4.2 Andere gebruikers

Op de trajecten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënberg vindt naast personenvervoer ook goederenvervoer plaats. De concessiehouder dient hier rekening mee te houden bij het ontwerpen en uitvoeren van de dienstregeling. De capaciteitstoedeling aan de verschillende inschrijvers geschiedt door ProRail op basis van “een eerlijke, niet-discriminerende verdeling van de capaciteit van de infrastructuur” zoals opgenomen in artikel 16 van de Spoorwegwet.

4.3 Tussentijdse wijziging concessie

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor tot tussentijdse wijziging van de concessie of overeenkomst. Voorafgaand aan een besluit tot wijziging zal de opdrachtgever overleg hebben met de inschrijver over de gevolgen van de wijziging. In onderstaande situaties is er in elk geval sprake van een tussentijdse wijziging:

- a. Bij wijzigingen in de omvang van het beschikbare budget bij de opdrachtgever;
- b. Gereedkomen infrastructurele (rail)maatregelen;

Tevens kan de concessie tussentijds worden gewijzigd bij implementatie van afspraken tussen de opdrachtgever en de inschrijver over de ontwikkeling van het spoorvervoer.

4.4 Tussentijdse beëindiging van de concessie

De opdrachtgever kan de concessie tussentijds beëindigen als:

- a. De inschrijver surseance van betaling aanvraagt;
- b. De inschrijver in staat van faillissement wordt verklaard;
- c. Besloten wordt de rechtspersoon van de inschrijver te ontbinden;
- d. De inschrijver de concessie in ernstige mate niet nakomt;
- e. De inschrijver redelijkerwijs niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen uit de concessie na te kunnen komen;
- f. Bij verlies van de vergunning van de inschrijver;
- g. De door de inschrijver met ProRail gesloten toegangsovereenkomst wordt geëindigd;
- h. De inschrijver niet meer beschikt over een veiligheidsattest voor het uitoefenen van de treindienst;

Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging voort te duren, blijven na beëindiging bestaan.

Wanneer de opdrachtgever de uit deze aanbesteding voortvloeiende concessie of overeenkomsten beëindigt, is zij niet gehouden de schade van de inschrijver met betrekking tot eventuele afvloeiingskosten van personeel, overtollig worden van materieel, gebouwen en overige infrastructuur en derving in algemene kosten van inschrijver te vergoeden.

4.5 Toelatingsovereenkomst

De inschrijver dient een toelatingsovereenkomst te sluiten met de infrabeheerder ProRail.

De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor het tijdig aanvragen van voldoende capaciteit om de treindienst conform zijn aanbieding uit te voeren.

De inschrijver dient de door hem te offeren treindienst door ProRail te laten toetsen op haalbaarheid, stabiliteit en het beschikbaar zijn van voldoende capaciteit. In zijn aanbieding dient de inschrijver het advies van ProRail bij te voegen. De kosten voor de door ProRail te verrichten werkzaamheden komen voor rekening van de inschrijver.

Aanbiedingen die niet zijn voorzien van een overtuigend positief advies van ProRail worden niet in aanmerking genomen.

5. OV-NETWERK

5.1 Algemeen

De regionaal verbindende en ontsluitende spoor - en buslijnen vormen de basis van het openbaar vervoersysteem in betreffende gebieden in Overijssel, Twente en Drenthe. De trein is hoofddrager van het systeem en bepaalt de aansluitmomenten. Het flexibele, lokaal ontsluitende net sluit hier op aan. Dit net is geïntegreerd met het gemeentelijke doelgroepenvervoer.

5.2 Regionaal verbindend net

De treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariëberg hebben een belangrijke strategische functie. De trein is over het algemeen comfortabeler en sneller dan de bus en er kunnen grotere aantallen reizigers in één keer mee worden vervoerd. In ruimtelijk opzicht werkt de trein ook structurerend.

De treindienst Emmen – Zwolle dient in Zwolle aansluiting te geven op doorgaande treinen richting Randstad. De treindienst Almelo – Mariëberg dient in Almelo aansluiting te verzorgen op de intercity vanuit de Randstad richting Hengelo en Enschede.

De opdrachtgever streeft naar groei van het aantal treinreizigers en naar verbetering van de kostendeckingsgraad van de trein. Daarbij wordt gestreefd naar een optimale afstemming van het streekvervoer op de trein. Tevens zal worden ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen. Dit dient te leiden tot groei van het aantal reizigers van bus en trein samen.

5.3 Eisen en wensen betreffende het railvervoer

Aan het spoorvervoer zullen in het bestek nadere eisen en wensen worden geformuleerd met betrekking tot de hieronder vermelde elementen (niet limitatief):

- a. Betrouwbaarheid: een belangrijke voorwaarde voor het realiseren van de doelstelling “reizigersgroei” is dat de dienstuitvoering betrouwbaar is. Reizigers moeten er op kunnen rekenen dat hun reis onder alle omstandigheden goed wordt uitgevoerd (stiptheid en zekerheid over de uitvoering)¹;
- b. Kwaliteit van het materieel: reizigers moeten zich kunnen verenigen met het product en vinden de trein een goed reisalternatief voor bijvoorbeeld de auto. Het comfort, het gemak van de voorzieningen en de veiligheid spelen bij deze keuze een zeer belangrijke rol. Het is evident dat minimeisen aan deze kwaliteitsaspecten worden gesteld;
- c. Reizigersinformatie: reizigers moeten te allen tijde in staat zijn om hun (verdere) reis te kunnen plannen en zijn daarbij afhankelijk van de meest actuele informatie in en om de trein;
- d. Prijs: voor reizigers moet vooraf duidelijk zijn welk prijs men voor de reis dient te betalen (incl. de daarbij behorende kortingsmogelijkheden) en de verkrijgbaarheid van de vervoersbewijzen;
- e. Andere onderwerpen als toegankelijkheid en aansluitingen;

¹ Er zullen nadere eisen worden gesteld aan de stiptheid waarbij expliciet rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en onmogelijkheden van de huidige infrastructuur en de invloeden die buiten de sfeer van de vervoerder liggen.

Bij het opstellen van het bestek zal worden nagegaan of en in welke mate deze aspecten een rol zullen spelen bij de beoordeling van de offertes.

6. ONTWIKKELING SPOORVERVOER

6.1 Algemeen

Er wordt met betrekking tot de ontwikkeling van het vervoer onderscheid gemaakt tussen de beleidsfunctie, de ontwikkelfunctie en de uitvoeringsfunctie.

De beleidsfunctie betreft de formulering van maatschappelijke beleidsdoelstellingen voor het vervoer, en het proces om deze doelstellingen te realiseren. De beleidsfunctie ligt altijd bij de opdrachtgever.

De ontwikkelfunctie in het vervoer bestaat uit alle activiteiten die noodzakelijk zijn voor de vertaling van het openbaar vervoerbeleid met betrekking tot tarieven, dienstregeling en materieel naar een openbaar vervoervoorziening. De ontwikkelfunctie heeft daardoor een relatie met de beleidsfunctie en de uitvoeringsfunctie.

De uitvoeringsfunctie betreft al hetgeen dat betrekking heeft op de uitvoering van het vervoer en is derhalve in principe een verantwoordelijkheid van de inschrijver.

Niveau	Algemene omschrijving	Beslissingen
Beleidsfunctie Strategisch Lange termijn	Wat willen we bereiken?	Algemene doelen: ▪ Mobiliteitsbeleid; ▪ Marktaandeel; ▪ Budget. Algemene kernmerken van het OV-product: ▪ Gebied; ▪ Doelgroepen; ▪ Multimodaal beleid.
Ontwikkelfunctie Tactisch Middellange termijn	Welke OV-producten stellen ons in staat deze doelen te bereiken?	Gedetailleerde specificaties van het OV-product: ▪ Vervoerkunde; ▪ Netwerk; ▪ Dienstregeling. ▪ Marktpositionering; ▪ Tarieven; ▪ Materieel; ▪ Imago en promotie.
Uitvoeringsfunctie Operationeel Korte termijn	Hoe voeren we deze OV-producten uit?	Commerciële kant: ▪ Verkoop van vervoerbewijzen; ▪ Informatieverstrekking; ▪ Etc. Productiekant: ▪ Dienstroosters; ▪ Materieelmanagement; ▪ Etc.

De wijze waarop de beleidsfunctie is ingevuld, bepaalt de ruimte voor de ontwikkelfunctie. Naarmate het beleid verder is uitgewerkt, is de ruimte voor de ontwikkelfunctie kleiner.

De opdrachtgever gaat ervan uit, dat voor de ontwikkeling van het vervoer de overheid een belangrijke sturende en voorwaardenscheppende rol (de beleidsfunctie) heeft. Dit blijkt onder andere uit de inspanningen die de opdrachtgever zal verrichten ten aanzien van de verbeteringen van de railinfra van de betreffende treindiensten. Daarnaast blijkt dit uit de grote samenhang die bestaat tussen het openbaar vervoer enerzijds en het verkeer- en vervoerbeleid en het ruimtelijk orderingsbeleid anderzijds.

De opdrachtgever gaat er verder vanuit dat binnen de door de overheid geschapen randvoorwaarden, waarbij de infrastructurele ontwikkelingen in de komende jaren en de daarbij behorende ontwikkelingen van de stationsomgevingen zeer bepalend zijn, de inschrijver slechts een adviserende invloed op deze ontwikkelingen kan uitoefenen en daarmee op de ontwikkeling van de treindiensten. De opdrachtgever zal zich derhalve, in nauw overleg met de inschrijver, eveneens richten op de ontwikkeling van de treindiensten en de (marketing-) instrumenten om de groei van het aantal reizigers te bevorderen. De opbrengstverantwoordelijkheid ligt daarbij bij de opdrachtgever.

De inschrijver zal op basis van de gegeven randvoorwaarden eveneens invulling dienen te geven aan de ontwikkelfunctie, waarbij wordt zorg gedragen voor:

- het aantrekken van zoveel mogelijk (nieuwe) reizigers;
- een hoge mate van tevredenheid van reizigers;
- een efficiënte exploitatie.

6.2 Vervoerplan

Binnen de gegeven randvoorwaarden moet de inschrijver bij de offerte en verder jaarlijks een aangepast en onderbouwd vervoerplan bij de opdrachtgever indienen waarin hij invulling geeft aan de binnen deze randvoorwaarden beschikbare ontwikkelvrijheid.

Het vervoerplan dient in ieder geval concrete acties en voorstellen te bevatten met betrekking tot de volgende onderwerpen:

- a. Het inventariseren en analyseren van de vraag naar openbaar vervoer (en specifiek spoorvervoer) in het concessiegebied en het afstemmen van het aanbod daarop;
- b. Vergroting efficiency en effectiviteit van het spoorvervoer;
- c. De optimalisering van de dienstregeling;
- d. De verbetering van dienstverlening;
- e. De ontwikkeling van nieuwe producten en diensten waardoor nieuwe groepen klanten worden bediend;
- f. Het voorkomen van zwart- en grijsrijden (in het kader van het tegengaan van zwart- en grijsrijden een functionele eis gesteld aan de vervoerder. Het is aan de vervoerder om dit

zodanig te organiseren dat voor beide treindiensten aan deze functionele eis wordt voldaan. Bij het niet voldoen aan de functionele eis zal een boete worden opgelegd);

- g. Het onderzoeken en realiseren van de mogelijkheden tot verhoging van de vervoeropbrengsten;
- h. Het inventariseren en analyseren van knelpunten in de uitvoering van de concessie, alsmede het aangeven van oplossingsmogelijkheden;
- i. Het optimaliseren van de informatievoorziening en promotie naar de reiziger;
- j. Maatregelen ter beperking van de milieubelasting door het openbaar vervoer;
- k. Toegankelijkheid van het vervoer.

De inschrijver kan de opdrachtgever gevraagd en ongevraagd advies geven over de ontwikkeling van het te voeren beleid op het gebied van verkeer en vervoer.

Over de uitvoering van de acties en voorstellen uit het vervoerplan wordt jaarlijks een verantwoordingsrapportage door de inschrijver opgesteld en gepresenteerd aan de opdrachtgever.

De opdrachtgever informeert de inschrijver schriftelijk over plannen of planstructuren die van belang kunnen zijn of gevolgen kunnen hebben voor het vervoer in het concessiegebied.

De opdrachtgever zal de inschrijver gevraagd en ongevraagd informeren over door hen gesignaleerde knelpunten in de uitvoering.

7. EXPLOITATIE

7.1 Algemeen

Per 9 december 2012 dient de inschrijver het voorzieningenniveau van de aangeboden dienstregeling voor de treindienst Emmen – Zwolle uit te voeren. Per medio december 2013 geldt hetzelfde voor de treindienst Almelo – Mariëberg. Bij de uitvoering van de dienstregeling dient een goede aansluiting te worden gegarandeerd in Zwolle op de treinen in de richting Randstad en in Almelo op de trein naar Hengelo / Enschede, waarbij de reizigers voldoende tijd hebben voor de overstap.

De opdrachtgever heeft de vrijheid het aantal treinritten, zoals aangeboden door de inschrijver, te wijzigen door het laten vervallen van ritten dan wel het laten rijden van extra ritten, dan wel het wijzigen van het dienstverloop. Wijziging van de aangeboden dienstregeling gaat altijd in overleg met de inschrijver. Verrekening geschiedt alsdan op basis van de bij de inschrijving door de inschrijver opgegeven prijs voor meer- en minderwerk. Een voorstel tot wijziging van het aantal ritten wordt minimaal drie maanden voorafgaande aan de wijziging aan de inschrijver doorgegeven.

De capaciteitstoewijzing voor het gebruik van de infrastructuur vindt plaats door ProRail.

De uitvoering van de dienstregeling dient zodanig te zijn dat de treinen niet te laat of te vroeg vertrekken en op de stations en haltes aankomen binnen 5 minuten na de in de dienstregeling vermelde tijd.

Indien vertragingen van vijf minuten of meer ten opzichte van de in de dienstregeling opgenomen aankomst- en vertrektijden als gevolg van verwijtbare gedragingen van de inschrijver meer dan een nader te bepalen aantal malen per maand voorkomen, is de inschrijver per vertraagde rit een boete verschuldigd. Dit zal nader worden uitgewerkt in het bestek.

Ten aanzien van de hiervoor genoemde aansluitingen verlangt de opdrachtgever van de inschrijver een aansluitgarantie in de vorm van aanvullend vervoer voor de reizigers, indien in voorkomende gevallen geen aansluiting kan worden geboden, zulks ten gevolge van fouten of onvolkomenheden op basis van de exploitatie van de treindiensten. Dit aanvullend vervoer wordt door de opdrachtgever niet vergoed. Bij de offerte dient een voorstel te worden gedaan hoe de inschrijver zal omgaan met de aansluiting op de laatste treinen zoals in de dienstregeling aangeboden.

De inschrijver aan wie de exploitatie van de Vechtdallijnen wordt gegund, is verplicht de exploitatie van deze treindiensten uit te voeren vanaf 9 december 2012 tot het einde van de concessieperiode (dienstregeling medio december 2027). Zoals eerder gesteld behoudt de opdrachtgever zich het recht voor in overleg met de inschrijver extra bediening van stations of haltes te doen plaatsvinden dan wel de bediening van bestaande stations of haltes te stoppen. De inschrijver is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

7.2 Eisen aan de exploitatie

De inschrijver is verantwoordelijk voor het exploiteren van de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënborg. Hieraan dient in elk geval door middel van onderstaande eisen invulling te worden gegeven:

- a. De inschrijver dient de dienstregeling punctueel uit te voeren. De opdrachtgever houdt stiptheidsmetingen. De resultaten hiervan vormen de basis voor de bonus-malusregeling;
- b. Inschrijver is verplicht om iedere passagier - die op een station of halte kenbaar maakt van het vervoer gebruik te willen maken - te vervoeren;
- c. De inschrijver informeert de opdrachtgever onverwijld over grotere storingen, ongevallen en het vervallen van ritten bij de uitvoering van de treindiensten;
- d. De inschrijver zal de opdrachtgever steeds gevraagd en ongevraagd informeren over door hem gesignaleerde knelpunten in de uitvoering van de concessie.

In het bestek zullen eisen worden gesteld ten aanzien van de zitplaatskans bij verplaatsingen die langer duren dan 15 minuten.

De inschrijver is aansprakelijk voor uitval van ritten bijvoorbeeld door personeelsgebrek of technische mankementen. De inschrijver zorgt bij de exploitatie voor optimale afstemming tussen de vraag aan vervoer en de in te zetten capaciteit. Indien tijdens de concessieperiode één of meerdere nieuwe treinstations of haltes beschikbaar komen, is de inschrijver verplicht deze stations of haltes op te nemen in de dienstregeling. De opdrachtgever en inschrijver treden hierover vroegtijdig in overleg. Een eventuele verschuiving van kwantiteiten moet worden besproken en goedgekeurd door de opdrachtgever.

7.3 Eisen treindienst

- a. De inschrijver voert de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënborg ten minste uit met voor alle op enig moment tot het domein behorende stations volgens de frequenties zoals uitgewerkt in het bestek.
- b. De inschrijver geeft in zijn aanbieding aan in welke mate hij, gegeven de beschikbare exploitatiebijdrage, een uitbreiding van de treindienst kan realiseren. Het aanbieden van een dergelijke uitbreiding zal worden meegerekend in de beoordeling van de aanbiedingen. De wijze waarop dit gebeurt, rekening houdend met de capaciteit van het spoorwegnet, zal verder worden beschreven in het bestek.
- c. Het is de inschrijver toegestaan de treindiensten op erkende feestdagen op een later tijdstip te laten aanvangen en/of op een vroeger tijdstip te beëindigen, mits deze tijdstippen overeenkomen met de tijdstippen waarop de door (een) andere inschrijver(s) geëxploiteerde treindienst(en) van en naar Zwolle respectievelijk Hengelo / Enschede op deze dagen beginnen dan wel eindigen.
- d. Het is de inschrijver uitsluitend toegestaan specifieke, in de aanbieding opgenomen ritten geheel of gedeeltelijk niet in de dienstregeling op te nemen wanneer aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan:

- De opheffing van de betreffende rit is noodzakelijk omdat ProRail voor deze rit geen capaciteit ter beschikking kan stellen; en
 - De inschrijver heeft zich maximaal ingespannen om - in overleg met ProRail en andere aanvragers van capaciteit op (delen van) de door de inschrijver bereiden spoorlijnen - tot alternatieve oplossingen te komen waarbij de door de inschrijver gereden treindienst ten minste qua frequentie gehandhaafd kan blijven;
 - De inschrijver informeert de opdrachtgever tijdig over de dreigende uitval van een rit.
- De noodzaak om bepaalde, door de inschrijver aangeboden ritten niet in de dienstregeling op te nemen wordt bij elke dienstregelingswijziging opnieuw beoordeeld.
- e. Indien de inschrijver op grond van het gestelde in lid d ritten uit de dienstregeling neemt, zullen deze ritten financieel worden verrekend conform de in het bestek vastgestelde methode.
 - f. Indien de opdrachtgever op basis van lid d de exploitatiebijdrage verhoogt of aangeeft dit te overwegen, dient de inschrijver een voorstel te doen waarin wordt aangegeven welke (deel)ritten hij extra kan aanbieden.
 - g. Indien de inschrijver op grond van lid d ritten moet laten vervallen is het hem toegestaan ter compensatie hiervan een voorstel te doen voor het inleggen van andere ritten.
 - h. Indien de opdrachtgever de exploitatiebijdrage verlaagt, kan de inschrijver een voorstel opstellen, waarin beschreven is welke ritten hij wil laten vervallen.
 - i. De opdrachtgever beoordeelt de door de inschrijver gedane voorstellen op hun vervoerkundige en maatschappelijk nut en noodzaak, waarbij in ieder geval de onderstaande aspecten worden betrokken:
 - De gevolgen voor de reizigers;
 - De effecten op ritniveau;
 - De effecten op het niveau van de gehele treindienst;
 - De gevolgen voor het omliggende openbaar vervoer;
 - j. Indien de opdrachtgever niet instemt met de voorstellen van de inschrijver wordt in gezamenlijk overleg bepaald op welke wijze de uitbreiding of inkrimping van de treindienst wordt vormgegeven, daarbij rekening houdend met de commerciële belangen van de inschrijver en de door de opdrachtgever gemaakte beoordeling.
 - k. De beoordeling van dienstregelingen en wijzigingen daarop vindt plaats conform de dienstregelingsprocedure zoals beschreven in dit ontwerp-PvE en de daaruit volgende aanbestedingsdocumenten.

7.4 Capaciteit en gebruik spoorwegnet

7.4.1 Aan te bieden capaciteit

- a. De inschrijver zet per rit een zodanige voertuigcapaciteit in dat iedereen die zich op de stations bevindt en aangeeft met de desbetreffende rit te willen gaan reizen ook daadwerkelijk vervoerd kan worden.
- b. De door de inschrijver ingezette voertuigcapaciteit is voorts dusdanig dat:

- gedurende de spitsuren, gedefinieerd als de perioden 7.00 - 9.00 uur op werkdagen, ten hoogste 30% van de reizigers moet staan en deze reizigers niet langer dan 15 minuten moeten staan;
 - op alle overige tijdstippen ten hoogste 5% van de reizigers moet staan en deze reizigers niet langer dan 15 minuten moeten staan.
- c. De inschrijver zet per rit een zodanige voertuigcapaciteit in dat ten minste twee gebruikers van een rolstoel en/of scootmobiel (laatste tot 1.50 meter lengte) gelijktijdig mee kunnen reizen. Tevens is de aangeboden ruimte voor het vervoer van fietsen en rollators voldoende om aan de gemiddeld te verwachten vraag te voldoen.
 - d. Wanneer de voorzienbare vraag naar vervoer tijdelijk zodanig groot is dat hieraan met inzet van de bestaande capaciteit niet kan worden voldaan, dient de inschrijver te voorzien in het aanbieden van voldoende extra capaciteit. Het is de inschrijver daarbij toegestaan in de extra capaciteit te voorzien door middel van treinen niet aan de kwaliteitseisen (zoals nader uit te werken in het bestek) voldoen en/of door middel van bussen.
 - e. Wanneer als gevolg van voor de inschrijver niet voorzienbare omstandigheden sprake is van een vraag naar vervoer die groter is dan de beschikbare capaciteit dient de inschrijver zich in die situatie maximaal in te spannen om het vervoer zo veel mogelijk conform de in dit artikel gestelde regels te verrichten.
 - f. De inschrijver is verplicht de capaciteit van het materieelpark uit te breiden wanneer sprake is van een zodanig omvangrijke structurele vervoergroei dat de vraag naar vervoer groter is dan de capaciteit van het bestaande materieelpark. Het aan te schaffen of te leasen materieel dient ten minste aan de in het bestek te noemen eisen te voldoen. In de periode tussen bestelling en indienststelling van dit extra materieel is lid d. van dit artikel van overeenkomstige toepassing. De duur van deze periode bedraagt maximaal 36 maanden.

7.4.2 Continuïteit van de dienstregeling

- a. De hoeveelheid reservematerieel waarover de inschrijver beschikt, is zodanig dat wordt voldaan aan de algemeen hiervoor geldende normen en gebruiken.
- b. Indien door welke oorzaak ook een trein(stel) uitvalt, is de inschrijver verplicht om binnen de tijdsduur van één retourrit het reservematerieel in te zetten, om vervolgens de treindienst conform zijn aanbieding uit te voeren.
- c. Indien het de inschrijver niet lukt om te voldoen aan het gestelde onder b., dan dient de inschrijver zo snel mogelijk, en in elk geval binnen 1 uur na optreden van het tekort, te zorgen voor treinvervangend busvervoer.
- d. Indien de onder c. bedoelde situatie langer duurt dan 2 weken gerekend vanaf het moment dat het tekort optrad, dient de inschrijver zorg te dragen voor de inzet van voldoende ander treinmaterieel om de treindienst volledig uit te voeren. Het in deze situatie ingezette materieel behoeft daarbij niet aan de in het bestek op te nemen kwaliteitseisen te voldoen.
- e. In het geval dat door externe omstandigheden uitval van een of meer ritten voorzien is, bijvoorbeeld bij geplande werkzaamheden aan de railinfrastructuur, dient de inschrijver de dienstregeling uit te voeren met behulp van vervangend busvervoer zonder dat de continuïteit van de treindienst geschaad wordt.

7.4.3 Betrouwbaarheid van de dienstregeling

- a. De inschrijver is verplicht de dienstregeling uit te voeren zoals deze gepubliceerd is. Aan deze verplichting wordt voldaan indien aan beide onderstaande voorwaarden voldaan wordt:
 - gemeten over een kwartaal komt 92% van ieder treindienst minder dan 3 minuten te laat aan op het begin- en eindstation van de treindiensten.
 - gemeten over een kwartaal vertrekt 100% van de ritten niet te vroeg van begin- en eindstation van beide treindiensten.
- b. De inschrijver dient de treindienst zodanig uit te voeren dat het aantal uitgevallen ritten beperkt blijft tot:
 - ten hoogste 1% van het totaal aantal aangeboden ritten per kwartaal en
 - ten hoogste 10% van het totaal aantal aangeboden ritten per dag.
- c. Uitgevallen ritten als gevolg van stakingen of werkonderbrekingen of andere direct of indirect aan de inschrijver te wijten oorzaken zijn hierbij inbegrepen.

8. PROCEDURE EN VASTSTELLING VAN DE DIENSTREGELING

De dienstregeling, die tot stand is gekomen op basis van de ingediende offerte, geldt als basisdienstregeling gedurende de gehele concessieperiode. Gedurende de concessieperiode kan de dienstregeling worden aangepast op basis van gerealiseerde infrastructurele maatregelen. De dienstregeling kan nooit zodanig worden aangepast dat zelfs de uitgangspunten voor de basisdienstregeling niet meer worden gerealiseerd.

De inschrijver kan in overleg met en na instemming door alle betrokken partijen een voorstel doen tot wijziging van de dienstregeling. De opdrachtgever neemt bij zijn beslissing mede in overweging de bij hem beschikbare budgetten en de gevolgen voor de hoogte van de aan de inschrijver te betalen exploitatievergoeding.

De inschrijver pleegt over een voorgenomen wijziging van de dienstregeling vooraf overleg met ProRail.

De inschrijver stemt de hiervoor genoemde wijziging van de dienstregeling af met de andere inschrijvers in het concessiegebied en inschrijvers in aangrenzende concessiegebieden. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, meldt de inschrijver dit aan de opdrachtgever.

De inschrijver legt de voorgenomen wijziging ter advies voor aan het Consumentenplatform Openbaar Vervoer Drenthe en de ROCOV's van Twente en Overijssel. Het advies van het consumentenplatform verstrekt de inschrijver aan de opdrachtgever.

De inschrijver stelt de - overeenkomstig het bovenstaande - aan te brengen wijziging van de dienstregeling vast. De inschrijver draagt tenslotte zorg voor bekendmaking en beschikbaar stellen van de dienstregeling.

9. TARIEVEN EN VERVOERBEWIJZEN

9.1 Invoering OV-chipkaart

- a. De inschrijver draagt zorg voor de implementatie van de OV-chipkaart. De inschrijver treft daartoe de benodigde voorzieningen in het materieel en/of op de stations. De opdrachtgever heeft de voorkeur dat reizigers die overstappen van de regionale treindienst Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënberg op de NS-treindiensten in Zwolle en Almelo niet opnieuw hun reis moeten specificeren. De overstappende reizigers zouden op die stations net zoals nu het geval is geen handeling behoeven te verrichten. Dit maakt het voor de reiziger laagdrempelig om met de OV-chipkaart te reizen. Dit betekent dat de inschrijver minimaal de mogelijkheid moet bieden om op de stations van de regionale treindiensten de volledige reis (regionale inschrijver + NS) vooraf te specificeren. De mogelijkheid om reizend te specificeren volstaat alleen als de reiziger ook bij de NS van dit systeem gebruik kan maken. Een combinatie van beide mogelijkheden is eveneens acceptabel.
- b. Indien NS de mogelijkheid biedt om de volledige reis te specificeren mag de regionale vervoerder (inschrijver) dit niet tegengaan. M.a.w. er dient sprake te zijn van wederzijdse gebondenheid.
- c. De kosten voor de implementatie van de OV-chipkaart zijn integraal onderdeel van de aanbidding. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt in kosten die aan de vervoerder zijn toe te wijzen (check in / check out-apparatuur, backoffice en alle kosten die zijn gemoeid met inbouw , onderhoud en eventuele vervanging van de apparatuur) en de distributie (apparatuur op de station). De distributie is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever evenals de daarbij behorende kosten.
- d. Na invoering van de OV-chipkaart zorgt de inschrijver ervoor dat de reiziger de mogelijkheid heeft om op het perron of in de trein een los kaartje te kopen. Automaatverkoop is hierbij toegestaan.

9.2 Tarieven en vervoerbewijzen na invoering van de OV-chipkaart

- a. Na invoering van de OV-chipkaart stelt de opdrachtgever een eigen, regionaal tarievenbeleid vast.
- b. In het ontwikkelteam is de inschrijver vrij om voorstellen te doen voor tariefacties ter promotie van de treindiensten.
- c. Voorafgaand aan de invoering van deze actietarieven dient de inschrijver ter goedkeuring bij de opdrachtgever een voorstel in. Deze voorstellen zullen vervolgens ter advisering aan de consumentenorganisaties worden voorgelegd.
- d. Na invoering van de OV-chipkaart is de inschrijver verplicht om door de opdrachtgever vastgestelde regionale bus-treintarieven te accepteren. De verdeling van de opbrengst wordt hierbij gebaseerd op het gereisde aantal kilometers per inschrijver, tenzij tussen inschrijvers andere afspraken worden gemaakt en deze vooraf door de opdrachtgever zijn goedgekeurd.

9.3 Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen en verdeling opbrengsten na invoering van de OV-chipkaart

- a. Voor de verkoop van kaarten uit het NS-assortiment zal de opdrachtgever, voor zover nodig tot invoering van de OV-chipkaart, een overeenkomst met NS Reizigers sluiten voor het beschikbaar stellen en bedrijfsvaardig houden van kaartautomaten op stations die niet meer door NS worden bediend.
- b. De kosten voor het onderzoek van het kaartsoortgebruik van de reizigers ('Meten in de Trein') zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- c. De kosten voor de productie, distributie en verkoop van de vervoerbewijzen die niet via de NS-kaartautomaten worden gedistribueerd (dus ook in het geval de inschrijver en/of de opdrachtgever een loketfunctie of andere wijze van persoonlijke verkoop handhaaft dan wel inricht) komen voor rekening van de **opdrachtgever/inschrijver**.
- d. Voor vervoerbewijzen anders dan het in a. bedoelde NS-assortiment of de OV-chipkaart zal de opdrachtgever zorg te dragen voor een adequate distributie en de mogelijkheid tot ontwaarding van deze vervoerbewijzen. De kosten hiervan komen voor rekening van de opdrachtgever.

10. MATERIEEL

10.1 Algemeen

Het materieel moet voldoen aan de eisen in het Reglement Railverkeer en aan de op grond daarvan door het ministerie van Verkeer en Waterstaat (IVW Divisie Rail) vastgestelde normen.

De kans bestaat dat tijdens de contractperiode er een nieuw treinbeveiligingssysteem in de railinfrastructuur wordt ingebouwd (ATB-ng/ERTMS). De inschrijver dient er rekening mee te houden dat zijn materieel voorzien is van het treinbeveiligingssysteem dat compatibel is met het treinbeveiligingssysteem dat in de infrastructuur wordt ingebouwd.

10.2 Inzet materieel

De inschrijver dient bij de offerte een materieelplan te overleggen, waarin bij de inzet van materieel wordt beschreven, zowel in de reguliere situatie (uitvoering dienstregeling) als ook in situaties zoals beschreven in 7.4. Bij het materieelplan dient een verklaring van de industrie te worden overgelegd.

De opdrachtgever kan in het bestek nadere eisen stellen met betrekking tot de maximale leeftijd van het in te zetten materieel tijdens de concessieperiode.

Bij de aanschaf van treinmaterieel heeft de inschrijver te maken met de toelatingseisen voor materieel, zoals die door het ministerie van Verkeer en Waterstaat (IVW Divisie Rail) zijn opgesteld. Deze zijn verwoord in normblad M-001 en hebben betrekking op:

- a. de veiligheid van het spoorwegverkeer;
- b. de veiligheid voor reizigers;
- c. personeel en omgeving;
- d. eisen in verband met de compatibiliteit met de infrastructuur;
- e. eisen vanwege gezamenlijk gebruik van de infrastructuur;
- f. eisen met betrekking tot de milieuwetgeving en de identificatie.

Voor de toelating van materieel is een toelatingcertificaat nodig van het Bureau Materieeltoelating van het ministerie van Verkeer en Waterstaat (IVW Divisie Rail).

Aan het einde van de concessie is de inschrijver (bij inzet van nieuw materieel) verplicht het treinmaterieel over te dragen. Hiervoor worden in het bestek nadere voorschriften opgenomen.

In de wetgeving is opgenomen dat aan het einde van de concessie alle rechten en plichten van de productiemiddelen voor het openbaar vervoer per trein moeten worden overgenomen als dit in de concessie is opgenomen. De opdrachtgevers zullen de voorwaarden waaronder deze overnamemoet plaatsvindt in het bestek opnemen. Hiermee worden risico's voor alle partijen (vervoerders, opdrachtgever en evt. leasemaatschappijen) tot een minimum beperkt.

De inschrijver moet verder voldoen aan de geldende milieuregelgeving.

10.3 Eisen aan materieel

10.3.1 Wettelijke eisen

- a. Al het door de inschrijver ingezette materieel dient te voldoen aan de eisen die hieraan op basis van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving worden gesteld. Informatie over deze eisen, de wet- en regelgeving kunnen worden verkregen op www.ivw.nl.
- b. Het door de inschrijver ingezette materieel dient voorts te voldoen aan de specifieke eisen die met betrekking tot de toelating tot en veiligheid op het spoor worden gesteld. Hierbij gaat het onder meer om de toelatingseisen die worden gesteld aan rollend materieel zoals gesteld door de Inspectie Verkeer en Waterstaat, divisie Rail en de eisen ten aanzien van de infra-compatibiliteit van spoorvoertuigen.
- c. Het in te zetten materieel is geschikt om zonder extra aanpassingen aan de infrastructuur te kunnen worden ingezet op de baanvakken Emmen – Zwolle en Almelo - Mariërborg. In het bijzonder gaat het daarbij om de detectie van het materieel waarover meer informatie is opgenomen in bijlage 1. Maatgevend hiervoor is de huidige situatie plus eventueel geplande aanpassingen aan de infrastructuur waarover op het tijdstip van de bestelling van het materieel een besluit is genomen of onomkeerbaar toegezegd.
- d. Het materieel maakt gebruik van elektrische tractie, te betrekken uit de aanwezige bovenleiding. De bovenleidingsspanning bedraagt 1500 Volt gelijkstroom. De inschrijver dient het benodigde vermogen voor de elektrische tractie af te stemmen met ProRail²
- e. Voor het in te zetten materieel zullen in het bestek nadere eisen worden gesteld aan het geluidsniveau.

10.3.2 Specifieke eisen

- a. Het materieel heeft een moderne en verzorgde uitstraling die als nieuw treinmaterieel herkenbaar is en biedt voldoende comfort aan de reizigers, waarbij onder meer de onderstaande elementen van belang zijn:
 - een hoogwaardige en comfortabele uitstraling van het interieur;
 - een zodanige dimensionering van zitplaatsen dat (vrijwel) iedereen over voldoende zit- en beenruimte kan beschikken (geen 2+3 opstelling);
 - voldoende ruimte voor het meenemen van bagage;
 - voldoende en voldoende ruime afvalbakken in relatie tot de reisduur en het aantal reizigers;
 - een adequate binnenverlichting;
 - airco of tenminste zogenaamde topcooling;
 - één rolstoeltoegankelijk toilet.
- b. Deuren van het materieel, en wanneer er geen toezicht is bij vertrek van de trein op het perron, dienen te zijn van een antiklem beveiliging.

² Informatie hierover kan worden gevonden in de Netverklaring 2010 van ProRail.

- c. Ten behoeve van staande reizigers zijn voorzieningen aangebracht waaraan reizigers zich veilig kunnen vasthouden. Leunsteunen zijn eveneens toegestaan.
- d. Het materieel is zodanig van inrichting en constructie dat een onbelemmerd zicht door elk treinstel bestaat vanuit de bestuurderscabine, uitgaande van de kleinste ingezette eenheid. Indien dat niet (volledig) het geval is, zal de inschrijver de sociale veiligheid op een andere wijze waarborgen, bijvoorbeeld door het aanbrengen van camera's of een andere door de opdrachtgever toe te lichten oplossing.
- e. In afwijking van het bepaalde lid a. tot en met d. is het de inschrijver toegestaan om tot de aflevering van nieuw materieel ander (bestaand, omgebouwd of nieuw) materieel in te zetten. Een eventuele aanbieding van NS-lease hiervoor wordt opgenomen als bijlage bij het bestek. Indien dit van toepassing is, dan dient de inschrijver in zijn implementatieplan aan te geven op welke wijze en wanneer de instroom van het voorgeschreven materieel wordt ingevuld. Daarnaast wordt in de offerte expliciet aangegeven op welke onderdelen het tijdelijk in te zetten materieel afwijkt van de voorschriften.
- f. Voor de treindienst Almelo – Mariënborg wordt de mogelijkheid open gelaten tweedehands materieel in te zetten dat voldoet aan de gestelde eisen. Eventuele overname van het bestaande materieel op Almelo – Mariënborg zal door de vervoerders onderling geregeld moeten worden.
- g. Het materieel dient bij tenminste twee deuren per treinstel toegankelijk te zijn voor reizigers in een rolstoel of scootmobiel die in staat zijn zelfstandig te reizen. Zolang dit materieel niet wordt ingezet dient de inschrijver op verzoek assistentie te verlenen aan reizigers in een rolstoel of scootmobiel die zich tenminste 24 uur van tevoren hebben aangemeld. De deur(-en) die voor rolstoelers toegankelijk zijn, zijn aan de buitenzijde duidelijk herkenbaar.
- h. Het materieel heeft een zodanige aanzetversnelling, maximum snelheid, aantal deuren en deurbediening etc. dat, zonder verhoging van de huidige baanvaksnelheden of andere infrastructuraanpassingen, de bediening van alle bestaande (en eventuele nieuwe haltes) binnen de bestaande omlooptijden en met voldoende buffertijd voor een betrouwbare dienstuitvoering gerealiseerd kan worden.
- i. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver dat hij tijdens de looptijd van de concessie beschikt over alle wettelijke vereisten, verzekeringen en vergunningen om het materieel ten behoeve van de exploitatie op de Vechtdallijn te kunnen inzetten.
- j. Het materieel op de Emmerlijn beschikt over zowel een 1e als een 2^e klasse.

10.4 Eigendom en beheer

- a. De inschrijver is verantwoordelijk voor het verwerven van voldoende, geschikt en voor de uitvoering van deze treindiensten toegelaten materieel.
- b. De inschrijver is tevens verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het materieel, waarbij in ieder geval aan de terzake geldende wet- en regelgeving voldaan moet worden.
- c. Het is de inschrijver toegestaan de verwerving, beheer en onderhoud van het materieel geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten en/of het materieel te leasen. De inschrijver blijft te allen tijde eindverantwoordelijk en aansprakelijk, derhalve ook voor activiteiten die geheel of gedeeltelijk aan derden zijn uitbesteed.

- d. De hoeveelheid reservematerieel waarover de inschrijver beschikt, is zodanig dat de uitvoering van de dienstregeling in normale omstandigheden is gewaarborgd zodat het vereiste kwaliteitsniveau wordt gehaald.
- e. De inschrijver zal voor een volgende uit te geven concessie waarvan de exploitatie van de Vechtdallijnen onderdeel uitmaakt in overleg met de opdrachtgever een overnameverplichting opnemen (alleen in het geval de inschrijver nieuw materieel inzet). Uitgangspunt hierbij is een afschrijvingspercentage van 4% per jaar. Daarmee wordt zeker gesteld dat het elektrisch materieel door de inschrijver kan worden overgedragen aan een volgende concessiehouder. De voorwaarden waaronder dit gebeurt worden door de opdrachtgever bepaald.

11. PERSONEEL

Ten aanzien van de overname van het personeel van de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënberg geldt hetgeen in de Wet personenvervoer 2000 hieromtrent is opgenomen. Dit betekent dat de inschrijver verplicht is het aan de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënberg toe te rekenen personeel over te nemen.

De inschrijver dient zich maximaal in te spannen om de overgang van het betrokken personeel op een zo soepel mogelijke wijze te laten verlopen, daarbij uiteraard rekening houdend met de bevoegdheden en mogelijkheden die de inschrijver terzake heeft.

Op de treindienst Zwolle – Emmen wordt 100% servicemedewerkers geëist. Voor Almelo – Mariënberg geldt deze eis niet, maar wordt het wel als wens opgenomen.

Verder worden functionele eisen gesteld aan de wijze waarop de vervoerder invulling dient te geven aan kaartverkoop op de trein, informatievoorziening en sociale veiligheid. Dit zal in een door de vervoerder op te stellen plan moeten worden weergegeven.

Daarnaast wordt in het kader van het tegengaan van zwart- en grijsrijden een functionele eis gesteld aan de vervoerder. Het is aan de vervoerder om dit zodanig te organiseren, bijvoorbeeld door inzet van personeel, dat voor beide treindiensten aan deze functionele eis wordt voldaan.

12. SOCIALE VEILIGHEID

De sociale veiligheid van de reizigers en het eigen personeel van de inschrijver in het treinmaterieel is een verantwoordelijkheid van de inschrijver.

De inschrijver dient voor het treinvervoer een sociaal veiligheidsplan op te stellen voor de hele concessieperiode, met voor het eerste jaar een concreet actieplan dat daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden. De inschrijver dient dit plan bij zijn offerte in te dienen.

Jaarlijks dient de inschrijver een voortgangsrapportage in met uitgevoerde en uit te voeren acties. De inschrijver kan jaarlijks een verzoek indienen om aanspraak te maken op de subsidiebudgetten voor sociale veiligheid.

Bij sociale veiligheid gaat het om:

- veiligheid in het treinmaterieel voor reiziger en personeel;
- veiligheid op de stations en haltes voor reiziger en personeel.

Mogelijke onderwerpen waarop de inschrijver kan ingaan:

- a. toezicht en controle;
- b. verlichting en zichtbaarheid;
- c. vandalisme, agressie, overlast;
- d. imago openbaar vervoer;
- e. veiligheid reis.

13. INFRASTRUCTUUR

13.1 Algemeen

Voor de toegang tot en het gebruik van de infrastructuur sluit de inschrijver een overeenkomst met ProRail. Informatie hierover is te vinden in de Netverklaring, te vinden op de website van ProRail (www.prorail.nl). In de Netverklaring is ook informatie te vinden over het veiligheidsattest en de materieeltoelating. Voorts is in de Netverklaring de procedure aangegeven ter verkrijging van railcapaciteit. Bij het sluiten van de toegangsovereenkomst en het afgeven van het veiligheidsattest wordt tevens voorzien in de regeling tussen de inschrijver en de infrabeheerder voor de calamiteitenafhandeling.

De inschrijver dient te beschikken over een veiligheidsattest, af te geven door het ministerie van Verkeer en Waterstaat (IVW Divisie Rail). Informatie hierover is te vinden op de website van IVW (www.ivw.nl).

Met ingang van 1 januari 2000 heeft de rijksoverheid een gebruiksvergoeding vastgesteld. Deze vergoeding bestaat uit de volgende componenten:

- een treinkilometer voor personenvervoer;
- een prijs voor een haltering op een groot station (32 grote stations in Nederland);
- een prijs voor een haltering op een klein station (overige stations).

Voor de dienstregelingplanning op de stations Zwolle en Almelo dient de inschrijver overleg te voeren met NS.

13.2 Gebruik van infrastructuur

De inschrijver dient voorts rekening te houden met buitendienststelling van de spoorwegen als gevolg van onderhoud en/of aanpassingen. Ook in deze gevallen dient de inschrijver voor eigen rekening en kosten voor vervangend vervoer te zorgen.

Voor onderhoudswerkzaamheden aan het spoor wordt door ProRail rechtstreeks contacten opgenomen met de inschrijver. De opdrachtgever is hierbij geen partij.

13.3 Gebruik van stations en haltes

Het gebruik van de publieke delen van stations en haltes in Nederland, zoals perrons, trappen en tunnels, wordt gratis door ProRail beschikbaar gesteld.

Voor zover door partijen wordt overeengekomen gebruik te maken van vervoergerelateerde ruimten op stations en haltes in Nederland, zoals ruimten voor kaartverkoop, zal één der partijen met NS Stations een huurovereenkomst dienen te sluiten over het gebruik daarvan.

13.4 Informatie op stations en haltes

De inschrijver zorgt voor volledige, nauwkeurige en duidelijk leesbare informatie op de stations en haltes. Hierbij dient in elk geval te zijn aangegeven:

- a. De aankomst en vertrektijden;
- b. De belangrijkste haltes op de route van de lijn en de eindbestemming;
- c. Het informatienummer en internetadres van de inschrijver;
- d. Het nummer en internetadres van OV-Reisinformatie (thans 0900-9292);
- e. Het klachtennummer van de inschrijver;
- f. Het informatienummer van de onafhankelijke klachtenlijn.

De opdrachtgever hecht waarde aan een goede aankondiging via omroepinstallaties op de stations van vertragingen etc. De inschrijver dient hierover met ProRail afspraken te maken en deze afspraken aan de opdrachtgever te doen toekomen.

13.5 Stremmingen

De gevolgen van tijdelijke infrastructurele maatregelen zijn voor rekening en risico van de inschrijver. Het betreft zowel het financiële nadeel dat ontstaat door de inzet van extra materieel en personeel om de exploitatie te kunnen blijven verzorgen, als de derving van reizigersopbrengsten.

Wat betreft de gevolgen voor de uitvoering van de dienstregeling bij stremmingen geldt het volgende:

- a. Vertraging ten gevolge van ongevallen, calamiteiten of regulier onderhoud aan de infrastructuur behoren tot het normale bedrijfsrisico van de inschrijver;
- b. De inschrijver zorgt op eigen kosten voor vervangend busvervoer indien tijdens exploitatie onderhouds- of reconstructiewerkzaamheden plaatsvinden die reguliere exploitatie van de dienstregeling niet mogelijk maken. De opdrachtgever kan in deze gevallen niet op financiële compensatie worden aangesproken;
- c. De verantwoordelijkheid voor het informeren van de reizigers bij dienstregelingswijzigingen ten gevolge van stremmingen ligt bij de inschrijver.

14. POSITIE VAN DE REIZIGER

14.1 Advies Consumentenplatforms en ROCOV

De inschrijver dient ten minste éénmaal per jaar aan de consumentenorganisaties (Consumentenplatform Openbaar Vervoer Drenthe, ROCOV Overijssel en ROCOV Twente) advies te vragen over de volgende onderwerpen, voor zover de inschrijver ten aanzien van deze onderwerpen maatregelen heeft getroffen:

- De uitvoering van de dienstregeling;
- De wijze waarop de inschrijver de reiziger informeert over de dienstregeling en de tarieven;
- De wijze waarop reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen;
- De voorzieningen die de inschrijver treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het vervoer voor reizigers met een handicap;
- De voorzieningen die de concessiehouder treft ten behoeve van het waarborgen van een voldoende mate van veiligheid van reizigers en van het voor hem werkzame personeel.

Naast bovenstaande onderwerpen zijn in dit Programma van Eisen op diverse plaatsen aanvullende onderwerpen weergegeven waarover de consumentenorganisaties dienen te worden gehoord.

14.2 Wensen van de reiziger

Reizigers kunnen bij de inschrijver wensen ten aanzien van de dienstregeling indienen.

De inschrijver voorziet in een goede regeling voor het afhandelen van door reizigers kenbaar gemaakte wensen over de dienstregeling. De inschrijver dient deze regeling via verschillende communicatiekanalen (websites, in de trein, folders, dienstregelingboekje, klantenservice) kenbaar te maken aan de reizigers. Hiertoe dient in de offerte door de inschrijver nader te worden ingegaan. De inschrijver dient over deze wensen en de wijze waarop men hieraan invulling denkt te geven regelmatig aan de opdrachtgever en de consumentenorganisaties te rapporteren.

De opdrachtgever stelt als eis dat de inschrijver inzicht verkrijgt (en behoudt) in de behoeften en wensen van zijn reizigers. De inschrijver dient in zijn offerte aan te geven hoe hij hieraan invulling zal geven.

14.3 Klachtenregeling en klantenservice

De inschrijver stelt een klachtenregeling op, die aansluit bij de bestaande klachtenregeling van de opdrachtgever. De inschrijver maakt het bestaan en de inhoud van de klachtenregeling bekend.

Deze klachtenregeling van de opdrachtgever behelst het volgende:

- De reiziger richt zijn klacht allereerst aan de inschrijver;
- De inschrijver dient de klacht binnen 15 werkdagen af te doen;
- De inschrijver stelt maandelijks een overzicht op van de binnengekomen klachten en zendt hiervan een afschrift naar de opdrachtgever en het consumentenplatform;

- De inschrijver en de opdrachtgever bespreken periodiek aan de hand van dit overzicht de binnengekomen klachten, waarbij de inschrijver aangeeft hoe er met klachten is of wordt omgegaan en hoe de klacht is of wordt verholpen;
- Bij een naar het oordeel van de reiziger niet bevredigende reactie van de inschrijver kan de reiziger zich wenden tot een door de opdrachtgever ingestelde onafhankelijke klachtenlijn;
- De opdrachtgever dragen er zorg voor dat de onafhankelijke klachtenlijn de klachten van de reizigers ontvangt, registreert en doorgeeft aan de inschrijver ter verdere afdoening;
- De onafhankelijke klachtenlijn stelt periodiek een overzicht op van de bij haar binnengekomen klachten en stuurt dit overzicht naar de inschrijver, het consumentenplatform en de opdrachtgever;
- De inschrijver en de opdrachtgever bespreken periodiek aan de hand van dit overzicht de binnengekomen klachten, waarbij de inschrijver aangeeft hoe er met klachten is of wordt omgegaan en hoe de klacht is of wordt verholpen en hoe deze klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen;
- De kosten van de onafhankelijke klachtenlijn worden gedragen door de opdrachtgever;
- De bonus-malusregeling is mede op deze onafhankelijke klachtenregeling gebaseerd;
- De inschrijver dient zich aan te sluiten bij de landelijke geschillencommissie OV. Reizigers die na het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtenlijn niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kunnen de klacht voorleggen aan deze geschillencommissie;
- De inschrijver dient zorgvuldig om te gaan met de privacy van reizigers.

De inschrijver stuurt de door hem vastgestelde klachtenregeling toe aan de opdrachtgever en de consumentenorganisaties.

De inschrijver ontwikkelt een klachtenformulier waarop de reizigers op eenvoudige wijze hun klachten kunnen uiten. Hij zorgt er voor dat dit klachtenformulier voor de reizigers verkrijgbaar is in de treinen en op de stations en haltes.

14.4 Klanttevredenheidsonderzoek

De opdrachtgever laat jaarlijks op zijn kosten een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Het onderzoek heeft in elk geval betrekking op:

- a. De informatie naar de reizigers;
- b. Het comfort van het materieel;
- c. Prijs van het vervoerbewijs;
- d. Faciliteiten;
- e. Sociale veiligheid;
- f. Dienstverlening;
- g. Klantvriendelijkheid van het personeel;
- h. Reinheid;
- i. Stiptheid;
- j. Aansluitingen.

De beoordeling van de resultaten van de onderdelen van het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgedrukt in een rapportcijfer tussen 1 en 10. De resultaten van het onderzoek vormen met uitzondering van de hiervoor onder c. en j. genoemde onderdelen mede de basis voor toepassing van de bonus-malusregeling. Deze bonus-malusregeling zal in het bestek worden uitgewerkt.

Indien uit het onderzoek blijkt dat ten aanzien van één of meer onderdelen de tevredenheid van de reizigers is afgenomen, is de inschrijver verplicht om binnen twee maanden na bekendmaking van de resultaten van het onderzoek maatregelen te nemen ter verbetering hiervan. De inschrijver stuurt de opdrachtgever een overzicht van de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen.

15. GEGEVENS VAN DE INSCHRIJVER

De inschrijver is verplicht de opdrachtgever alle informatie te verschaffen die deze nodig acht om goed inzicht te krijgen in de ontwikkeling van vraag en aanbod en kosten en opbrengsten van de onderscheiden treindiensten waarop de exploitatie betrekking heeft. In ieder geval dienen per kwartaal de volgende gegevens te worden verstrekt.

Financiële gegevens:

- opbrengsten uit kaartverkoop;
- exploitatiekosten van de vervoersdienst;
- integraal resultaat (het financiële resultaat van de exploitatie van de vervoersdienst: kosten / opbrengsten);
- kostendeckingsgraad;

Vervoerkundige gegevens:

- reizigerskilometers (de vervoersprestatie die wordt geleverd door één passagier met een geldig vervoerbewijs volgens de dienstregeling over een afstand van één kilometer te vervoeren);
- aantal zitplaatsen in de spits;
- dynamische bezettingsgraad (verhouding tussen het aantal reizigerskilometers en het aantal plaatskilometers, zijnde de vervoersprestatie die wordt geleverd door één passagiersplaats volgens de dienstregeling over een afstand van één kilometer te vervoeren);
- totaal aantal zitplaatskilometers;
- totaal aantal reizigers per richting per gemiddelde werkdag;
- het aantal in- en uitstappers per station en halte per richting per gemiddelde werkdag en het werkdagtotaal;
- het gemiddeld aantal reizigers per uur per rit of trajectdeel per richting voor de werkdagspits en het werkdagdal (hierbij moet worden aangegeven op welk trajectdeel dan wel tussen welke stations en haltes de hoogste bezetting zich voordoet).

Deze gegevens mogen in overleg met de opdrachtgever steekproefsgewijze worden bepaald.

De opdrachtgever staat het vrij om deze gegevens te gebruiken ten behoeve van haar beleid, onderzoek naar de vervoerontwikkeling en toekomstige aanbestedingen.

De opdrachtgever kan de inschrijver verplichten tot het leveren van aanvullende gegevens. De condities waaronder dit gebeurt, zullen nader worden omschreven in het bestek. Indien de opdrachtgever aanvullend onderzoek wil (laten) verrichten naar aspecten van het vervoer, dan dient de inschrijver hieraan alle medewerking te verlenen.

De inschrijver dient zijn administratie zodanig in te richten dat een accountant in staat is een goedkeurende verklaring af te geven. De inschrijver is verplicht tot het indienen van een goedkeurende accountantsverklaring bij het leveren van de gegevens. De kosten voor de accountantsverklaring komen voor rekening van de inschrijver.

16. INFORMATIE EN PROMOTIE

16.1 Algemeen

De inschrijver draagt zorg voor een adequate voorlichting van de dienstregeling aan de (potentiële) reizigers.

De inschrijver dient medewerking te verlenen aan de door de opdrachtgever geïnitieerde activiteiten op het gebied van voorlichting en promotie.

Activiteiten ten aanzien van promotie om het gebruik te verhogen zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

De inschrijver is verplicht gebruik te maken van de omroepinstallaties op de treinstations en haltes. De inschrijver maakt afspraken met ProRail voor de levering van minimaal een pakket aan basisinformatie.

De inschrijver is verplicht met NS Reizigers afspraken te maken voor het gebruik van het op de treinstations en haltes aanwezige systeem van dynamische reizigersinformatie. De inschrijver dient hieraan bij concessieverlening te voldoen.

16.2 Marketing- en communicatieplan

De inschrijver dient bij zijn offerte een marketingvisie en een marktbewerkingplan te voegen. Het marktbewerkingplan gaat gelden voor een deel van de concessieperiode en bevat voor het eerste jaar een concreet uitvoeringsplan. De opdrachtgever besluit samen met de inschrijver in het ontwikkelteam over de uitvoering van het plan.

In de visie en/of het marktbewerkingplan geeft de inschrijver minimaal aandacht aan de volgende onderwerpen:

- a. Behouden huidige klanten en zorgen dat deze tevreden zijn;
- b. Werven van nieuwe reizigers;
- c. Omgang met opdrachtgever, gemeenten, aangrenzende OV-inschrijvers en media;
- d. Hoe om te gaan met de verschillende doelgroepen.

16.3 Reisinformatie

- a. De inschrijver levert tijdig en kosteloos de gegevens die nodig zijn voor de instandhouding van het landelijk OV Reisinformatiesysteem.
- b. De inschrijver dient voor de weergave van de dienstregelingsinformatie op de stations en/of de perrons aan te sluiten bij de informatievoorziening zoals die momenteel ook door de NS wordt geboden.
- c. De inschrijver zorgt ervoor dat de presentatie van de dienstregeling inzichtelijk is voor het publiek. Verder dient de dienstregeling eenduidig, duidelijk leesbaar en algemeen verkrijgbaar te zijn.
- d. De inschrijver draagt zorg voor een duidelijke communicatie van het assortiment kaartsoorten en tarieven naar de reiziger.

- e. De inschrijver maakt met de concessiehouder(s) die het streekvervoer in het concessiegebied Groningen Drenthe, Twente en Noordoost Overijssel verzorgt, afspraken over de wijze en het tijdstip van aanlevering van dienstregelinggegevens ter opname in het OV-boekje. De kosten voor aanlevering van deze gegevens komen voor rekening van de inschrijver.
- f. De inschrijver maakt met de Nederlandse Spoorwegen afspraken over de wijze en het tijdstip van aanlevering van dienstregelinggegevens ter opname in het NS-spoorboekje, op de haltevertrekstaten en in de digitale NS-reisplanner. De kosten voor aanlevering van deze gegevens komen voor rekening van de inschrijver.
- g. De inschrijver maakt geplande wijzigingen van de dienstregeling en/of de tarieven regionaal ten minste vier weken voor ingang van de betreffende wijziging bekend middels advertenties in de regionale bladen dan wel op een andere wijze die regionaal dekkend is. Deze informatie maakt hij tevens ten minste vier weken voor de ingangsdatum van de wijzigingen op de stations en in de trein bekend. In de aankondigingen wordt tevens verwezen naar de mogelijkheden om aanvullende informatie te verkrijgen.
- h. De inschrijver zorgt ervoor dat (potentiële) reizigers ten minste één week tevoren worden geïnformeerd over geplande stremmingen. Daarbij maakt de inschrijver ten minste het moment waarop en de locatie waar de stremming plaats zal vinden, alsmede de aangeboden alternatieve reismogelijkheden bekend. Deze informatie wordt in ieder geval aangeboden op de stations, in de treinen en in de regionale media, alsmede aan de aanbidders van landelijke (en regionale) reisinformatie.
- i. De inschrijver informeert bij plotseling optredende stremmingen en verstoringen de reizigers in de trein en op de stations zo snel mogelijk over de mogelijke oorzaak en duur van de stremming, alsmede over alternatieven voor het vervolg van de reis.
- j. Wanneer een landelijk of regionaal informatiesysteem voor (het verzamelen van) informatie over geplande en ongeplande verstoringen in de OV-dienstregeling wordt ingericht, dient de inschrijver de hiervoor benodigde informatie om niet aan te leveren.

16.4 Serviceverlening tijdens de reis

- a. Machinisten en serviceverlenend personeel beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- b. Het serviceverlenend personeel en de machinisten stellen zich klantvriendelijk en klantgericht op.
- c. In het geval van vertragingen wordt de reiziger zowel in de trein als op het perron door de inschrijver geïnformeerd over de eventuele consequenties voor de belangrijkste aansluitingen.
- d. Het serviceverlenend personeel moet kennis hebben van de belangrijkste bus- en treindiensten die aansluiting bieden op de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënborg.
- e. Het serviceverlenend personeel kent de belangrijkste systeemkenmerken van de Regiotaxi-systemen die aansluiting bieden op de treindienst (waaronder ook de reserveringsnummers).
- f. Het serviceverlenend personeel heeft een zodanige kennis van nationale en regionale tariefsystemen en vervoerbewijzen dat zij in staat zijn reizigers over tarieven en vervoerbewijzen adequaat te adviseren en dat op verzoek van reizigers ook doen.

16.5 Dynamische reisinformatie

- a. De inschrijver verstrekt ProRail en/of NS Reizigers de gegevens die nodig zijn om de informatiesystemen in stations en op perrons correct in te stellen.
- b. Wanneer de opdrachtgever hiertoe verzoekt, verstrekt de inschrijver aan door opdrachtgever aangewezen partijen dienstregelinggegevens ten behoeve van externe dynamische reisinformatiesystemen en/of het aanbieden van dynamische reisinformatie over andere aansluitende lijndiensten op de informatiesystemen in de treinen en op de stations.
- c. Indien de opdrachtgever besluit gedurende de concessieperiode experimenten dan wel activiteiten te ondernemen die gericht zijn op het realiseren of optimaliseren van de dynamische reisinformatie, dient de inschrijver zijn medewerking hieraan te verlenen.
- d. Over eventuele kosten voor uitvoering van de in b en c bedoelde activiteiten worden vooraf afspraken gemaakt tussen inschrijver en opdrachtgever.

17. FINANCIËN

17.1 Algemeen

De opdrachtgever streeft naar een robuuste ontwikkelrelatie met de inschrijver, waarin beide partijen zich pro-actief inspannen om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren en meer reizigers te trekken. De opdrachtgever heeft hierbij de eindverantwoordelijkheid. De verantwoordelijkheid voor de reizigersopbrengsten ligt bij de opdrachtgever.

Tegelijk wil de opdrachtgever de inschrijver ook (financieel) prikkelen om pro-actief mee te werken aan het bereiken van de in hoofdstuk 2 genoemde doelstellingen. Daarom wordt een bonus-/malusregeling opgezet die (een deel van) de verantwoordelijkheid voor de extra reizigersopbrengsten bij de inschrijver legt. Meer reizigersopbrengsten betekenen dus meer inkomsten voor de inschrijver. Hierdoor krijgt deze ook een financieel belang om zich in te spannen voor meer reizigers. Van de meeropbrengsten krijgt de inschrijver een nader te bepalen percentage uitgekeerd. Andersom wordt bij eventuele minderopbrengsten een nader te bepalen percentage ingehouden. In hoogte worden deze toe te passen bonus en malus in absolute zin gemaximeerd.

De bonus/malus op reizigeropbrengsten vormt een prikkel voor de inschrijver om meer reizigers aan te trekken. De opdrachtgever ziet een nauwe relatie tussen reizigersgroei en een hoge kwaliteit van de dienstverlening. Daarom wordt ook een bonus-/malus-regeling ingesteld met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening. Deze wordt gebaseerd op de waardering van de klant en op het voorkomen van de belangrijkste ergernissen van de klant: vertraging en dientengevolge het missen van aansluitingen.

De eisen die de opdrachtgever stelt ten aanzien van administratie en financieel beheer zullen worden beschreven in het bestek.

17.2 Beschikbare middelen

De volgende middelen staan partijen ter beschikking voor het uitvoeren van de concessie:

1. Middelen uit de door de van Rijksweges verkregen Brede Doel Uitkering (BDU). Een deel van deze middelen wordt aangewend voor exploitatie van openbaar vervoer in het algemeen en voor de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariënborg in het bijzonder. In deze BDU is eveneens de bijdrage voor de Gebruiksvergoeding opgenomen.
2. De opbrengsten van de geldige vervoerbewijzen bestaande uit de opbrengsten zoals deze per kwartaal door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat worden berekend volgens de zogenaamde WROOV-systematiek of het daarvoor in de plaats komende systeem op basis van de OV-chipkaart.
3. De opbrengsten van toeslagkaarten en eigen vervoersbewijzen, voor zover niet meegenomen onder punt 2.
4. De opbrengsten uit het contract van het studentenvervoer (SOV).

Van de beschikbare middelen voor de uitvoering van de concessie worden inhoudingen toegepast ten behoeve van onder meer de marketingactiviteiten en de bonusregeling.

17.3 Subsidieverlening en -vaststelling

De inschrijver dient verantwoording af te leggen over de besteding van de voor de uitvoering van de concessie verleende subsidie volgens de regelingen die door de opdrachtgever worden voorgeschreven. De opdrachtgever stelt op basis van een verantwoording door de inschrijver de subsidie vast op basis van het aantal dienstregelingsuren. Het is de bedoeling een reële prijs per eenheid te bieden, zodat de inschrijver geen verlies maakt op de dienstuitvoering, maar ook geen excessief hoge winst. Zo krijgt de inschrijver waar hij recht op heeft en wordt onnodige besteding van publieke middelen voorkomen. Bovendien betekent dit dat zowel de inschrijver als opdrachtgever belang hebben bij uitbreiding van het aanbod bij voldoende vraag: de opdrachtgever vanuit de publieke doelstellingen van de overheden en de inschrijver vanuit haar commerciële belang.

Jaarlijks betaalt opdrachtgever aan de vervoerder een compensatie voor de loon- en prijsbijstelling. Dit wordt nader uitgewerkt in het bestek.

Voorafgaand aan het jaar wordt op basis van hetgeen bekend is over dienstregelingswijzigingen, loon- en prijscompensaties etc., berekend wat de voorlopige subsidie alsmede wat het voorschot voor het komende jaar zal zijn. De inschrijver ontvangt een voorschot in 13 maandelijkse termijnen waarvan 2 in april. Bij de berekening van dit voorschot wordt uitgegaan van de voorlopige subsidie minus de geraamde opbrengsten die de inschrijver ontvangt uit kaartverkoop (de bovengenoemde opbrengsten genoemd in de punten 2, 3 en 4).

Na afloop van het kalenderjaar waarop de subsidie betrekking heeft, stelt de opdrachtgever de beschikking tot vaststelling van de subsidie over dat jaar vast.

De vaststelling van de subsidie wordt gebaseerd op het overeenkomstig de dienstregeling aantal werkelijk verreden en goedgekeurde ritten en goedgekeurd meer- of minderwerk verrekend tegen de geïndexeerde tarieven. Uitgevallen ritten worden verrekend tegen het tarief voor minderwerk.

Bij de vaststelling van de vergoeding worden de werkelijke opbrengsten verdisconteerd.

Indien blijkt dat aan de inschrijver te veel subsidie is betaald, wordt het verschil tussen de verleende subsidie en de vastgestelde subsidie verrekend met de eerste termijn na de vaststelling van de jaarlijkse beschikking tot subsidieverlening.

Voor 2012 vinden er verrekeningen van de opbrengsten plaats tussen de zittende en de komende vervoerder v.w.b. de treindienst Emmen – Zwolle. Voor de treindienst Almelo – Mariënborg geldt dit voor het jaar 2013. Daarbij worden ook correcties, nagekomen opbrengsten en ontvangen voorschotten betrokken.

De nieuwe vervoerder dient partij te zijn/worden bij de contractenbundel van Nationale Vervoerbewijzen (NVB) dan wel bij Trans Link Systems (TLS), afhankelijk van de voortgang van de implementatie van de OV-chipkaart.

Bij wijzigingen in het budget van de opdrachtgever, zal de opdrachtgever met de inschrijver overleggen over de hieruit voortvloeiende financiële gevolgen en het eventueel aanpassen van de dienstregeling.

17.4 Meer- en minderwerk

Meer-/minderwerk wordt verrekend op basis van dienstregelingsuren. Ook voor meer-/minderwerk geldt de doelstelling om een reële prijs aan de inschrijver te betalen. Daarom wordt een tweetal prijzen voor meer-/minderwerk uitgevraagd:

- Een tarief voor meer- en minderwerk voor wijzigingen in de exploitatie zonder gevolgen voor inzet van de standaard materieelinzet;
- Een tarief voor meer- en minderwerk voor wijzigingen waarbij extra materieel moet worden aangeschaft.

Zo mogelijk zullen de meer/minderwerkstarieven nader worden uitgesplitst naar spits- en daluren. Dit zal in het bestek nader worden uitgewerkt.

Een inschrijver zal haar prijzen baseren op de aangeboden dienstregeling tegen het beschikbaar gestelde budget. Daar komt een prijs per eenheid uit naar voren. Als dit in sterke mate wijzigt kan dat – afhankelijk van de situatie – onverwacht nadelig uitpakken voor de inschrijver of opdrachtgever. Daarom gelden de eerstgenoemde meer-/minderwerkstarieven alleen voor mutaties tot en met 10 % meer of minder eenheden dan in de voorgaande dienstregeling. Indien zich mutaties voordoen van meer dan 10 % op het geheel van het aantal eenheden ten opzichte van de voorgaande dienstregeling zal over verrekening hiervan overlegd worden tussen inschrijver en opdrachtgever. Indien dit leidt tot inzet van extra materieel zal het tweede tarief voor meer- en minderwerk gelden.

Genoemde meer-/minderwerkstarieven gelden in principe voor alle door de opdrachtgever geïnitieerde wijzigingen in het treinaanbod. Op basis van specifieke business cases (zie hierna) bestaat de mogelijkheid om voor de betreffende case afwijkende financiële afspraken te maken.

17.5 Businesscase

De inschrijver wordt uitgenodigd om samen met de opdrachtgever plannen te maken voor uitbreiding of verbetering van het treindiensten. Een inschrijver zal dit alleen doen als hierbij ook een (financieel) voordeel te bereiken is. Deels is hierin al voorzien door een reële verrekening van extra dienstregelingeenheden (zie hierboven) en een bonus-/malus op reizigersopbrengsten (zie hieronder).

Om de inschrijver echter nog meer te prikkelen om na te denken over kansen voor reizigersgroei kunnen bij voorstellen van de inschrijver ook andere afspraken gemaakt worden over de verdeling

van kosten en opbrengsten. Daarom wordt de mogelijkheid geboden om voor een specifieke business case afwijkende financiële afspraken te maken. Indien opdrachtgever en inschrijver hier niet uitkomen en de wijziging door de opdrachtgever toch gewenst is, wordt teruggevallen op verrekening op basis van de afgesproken meer-/minderwerk-tarieven.³

17.6 Bonus/malusregeling bij vervoergroei

De verantwoordelijkheid voor het realiseren van de opbrengsten ligt in beginsel bij de opdrachtgever/inschrijver/gezamenlijk. Echter, om de inschrijver nog meer te stimuleren tot het genereren van reizigersgroei wordt een bonus uitgekeerd op gestegen reizigersinkomsten. Hiermee wordt de inschrijver gestimuleerd om zijn dienstverlening naar een steeds hoger niveau te brengen. De kwaliteit van dienstverlening door de inschrijver is een belangrijke invloedsfactor op reizigersgroei of daling. Jaarlijks worden de gerealiseerde reizigersopbrengsten vergeleken met de opbrengsten van het laatste jaar voor ingang van de concessie. Hierbij wordt een relatie gelegd met de door de inschrijver in zijn offerte te prognosticeren vervoersgroei. In het bestek wordt dit nader uitgewerkt.

Er wordt uitgegaan van de reizigersopbrengsten per eenheid omdat het niet zo kan zijn dat de inschrijver er sterk op verdient of de dupe wordt bij wijzigingen in het treinaanbod die door de opdrachtgever geïnitieerd zijn. Bij een stijging van de opbrengsten boven de door de inschrijver geprognoseerde vervoersgroei wordt een substantieel (nader te bepalen) deel van de meer-opbrengsten als bonus uitgekeerd aan de inschrijver. Zijn de gerealiseerde reizigersopbrengsten gedaald, dan wordt eenzelfde percentage van de reizigersopbrengsten als malus toegekend. In hoogte worden deze toe te passen bonus en malus in absolute zin op een nader te bepalen wijze gemaximeerd.

In het bestek zal deze bonus/malusregeling verder worden uitgewerkt. Aandachtspunten daarbij zijn onder meer:

- als de inschrijver een eenmaal gerealiseerde opbrengststijging over meerdere jaren weet vast te houden levert dit over meerdere jaren een bonus op;
- als een daling van de opbrengsten het directe gevolg is van een maatregel van de opdrachtgever (bijv. bij een aanpassing van de dienstregeling a.g.v. lager budget of een tariefverlaging) dan zal geen malus worden toegekend.

In het bestek zal een hardheidsclausule worden opgenomen in het geval dat toepassing van de hiervoor bedoelde bonus-malus-regeling tot onredelijke uitkomsten zal leiden.

³ Zie noot 13.

17.7 Bonus/malus voor kwaliteit

Om de inschrijver te prikkelen de operationele kwaliteit op peil te houden en te verbeteren geldt een bonus-/malusregeling op uitvoeringskwaliteit. Deze bonus-/malusregeling heeft drie componenten:

- Klantperceptie, op basis van de jaarlijks uit te voeren OV-monitor;
- Punctualiteit;
- Uitval van ritten;

Klantperceptie

De basis voor de op te stellen bonusregeling zal een jaarlijks klantenbarometeronderzoek zijn dat al dan niet door de opdrachtgever zelf zal worden uitgevoerd dan wel door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV). Er zal in ieder geval sprake zijn van een onafhankelijk onderzoek naar de klantperceptie van de treindiensten Emmen – Zwolle en Almelo – Mariëberg, uitgedrukt in rapportcijfers. De opdrachtgever neemt in de bonusregeling slechts de aspecten mee die direct door de inschrijver te beïnvloeden zijn.

In het bestek zal het klantenbarometeronderzoek nader worden uitgewerkt waarbij een gemiddeld referentiecijfer zal worden vastgesteld.

Een inschrijver is verplicht een kwaliteitsplan in te dienen waarin aangegeven is hoe de gestelde referentiecijfers bewerkstelligd worden. Additionele inspanningen van een inschrijver die leiden tot een klanttevredenheid boven de referentie wil de opdrachtgever stimuleren met een bonus. De opdrachtgever zal een bonus uitkeren indien scores uit het onderzoek hoger zijn dan gestelde minimum referentiecijfers.

Punctualiteit

De inschrijver is verplicht de dienstregeling uit te voeren zoals deze gepubliceerd is. Aan deze verplichting wordt voldaan indien aan beide onderstaande voorwaarden voldaan wordt:

- gemeten over een kwartaal komt 92% van ieder treindienst minder dan 3 minuten te laat aan op het begin- en eindstation van de treindiensten.
- gemeten over een kwartaal vertrekt 100% van de ritten niet te vroeg van begin- en eindstation van beide treindiensten.

De mate waarin de inschrijver niet voldoet aan de vereiste punctualiteit zal de hoogte van de malus bepalen. Indien de inschrijver een betere punctualiteit scoort dan vereist zal worden overgegaan tot het uitkeren van een bonus. In het bestek zal het een ander nader worden uitgewerkt.

Uitval van ritten

Uitval van ritten en het missen van aansluitingen behoren tot de grootste ergernissen van reizigers in het openbaar vervoer. Immers, het betekent al snel een vertraging van 30 of 60 minuten.

De opdrachtgever wil dan ook dat de inschrijver zich maximaal inspant om deze ergernissen te minimaliseren. Dit betekent primair dat de inschrijver het uitvallen van treinen tot een minimum

beperkt, en secundair, dat bij uitval gezorgd wordt dat de hinder voor de reiziger tot een minimum beperkt wordt, bijvoorbeeld door de inzet van vervangend vervoer.

De inschrijver dient de treindienst zodanig uit te voeren dat het aantal uitgevallen ritten beperkt blijft tot:

- ten hoogste 1% van het totaal aantal aangeboden ritten per kwartaal en
- ten hoogste 10% van het totaal aantal aangeboden ritten per dag.

Uitgevallen ritten als gevolg van stakingen of werkonderbrekingen of andere direct of indirect aan de inschrijver te wijten oorzaken zijn hierbij inbegrepen.

De mate waarin de inschrijver niet voldoet aan de vereiste percentage van uitval van ritten zal de hoogte van de malus bepalen. In het bestek zal het een ander nader worden uitgewerkt.

18. HANDHAVING

De opdrachtgever is voornemens gedurende de concessieperiode systematisch de bepalingen uit het Programma van Eisen, het bestek en de concessie te controleren. De consumentenorganisaties zullen hierover worden geïnformeerd.

De inschrijver dient zijn medewerking aan de hiervoor bedoelde controle te verlenen.

Opdrachtgever kan bij het niet, niet tijdig of niet volledig naleven van de concessievoorschriften door inschrijver per overtreding een daarbij aangegeven maximale boete opleggen. Dit zal in het bestek nader worden uitgewerkt.

Voordat de opdrachtgever de inschrijver een boete oplegt, zal zij de inschrijver de gelegenheid bieden om binnen een daarbij te stellen redelijke termijn alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

De opgelegde boetes worden ingehouden op de maandelijkse subsidiebijdrage.

In geval van geschillen tussen de opdrachtgever en de inschrijver geldt dat de opdrachtgever en de inschrijver kunnen overeenkomen dat geschillen met betrekking tot de inhoud en de uitvoering van de concessie aan arbitrage worden onderworpen.

19. BIJLAGE

1. Detectie materieel