

1. Programma van Eisen treindienst Eindhoven-Düsseldorf op hoofdlijnen

o) Algemeen

- a) Het Programma van Eisen op hoofdlijnen bevat de eisen die door Provincie aan de treindienst Eindhoven-Düsseldorf-Hamm worden gesteld om te borgen dat de kwaliteit van de treindienst vergelijkbaar is met de kwaliteit op het Nederlandse Hoofdrailnet tussen Eindhoven en Venlo. Indien dit eisen aan het product (bijv. het treinmaterieel) betreft, geldt dit voor de gehele lijn Eindhoven - Düsseldorf - Hamm. VRR zal in de periode tot de aanbesteding, in overleg met het Ministerie, dit PvE op hoofdlijnen in meer detail uitwerken tot een definitief Programma van Eisen als onderdeel van de aanbestedingsstukken. Uitgangspunt is dat het definitieve PvE aansluit bij het PvE op hoofdlijnen.
- b) In de periode tot de aanbesteding van de treindienst, worden ProRail en DB Netz betrokken bij de verdere uitwerking en waar nodig geconsulteerd.
- c) De treindienst en het materieel dient tenminste volledig te voldoen aan alle dan geldende wettelijke eisen en regelgeving, zoals de bepalingen in de Spoorwegwet, de Netverklaring, de Regeling Indienststelling Spoorvoertuigen en de Technische Specificaties voor Interoperabiliteit (TSI's). Alle benodigde certificaten en vergunningen dienen te worden verkregen. Indien er t.a.v. bepaalde artikelen sprake is van specifieke wetgeving, wordt hier naar verwezen in het Programma van Eisen op hoofdlijnen.
- d) Partijen mogen in beperkte mate, bijvoorbeeld op grond van gewijzigd beleid of wet- en regelgeving of bijvoorbeeld op grond van verbetervoorstellen van de vervoerder, van de overeengekomen eisen afwijken. Uitgangspunt daarbij is dat de kwaliteit van de treindienst hierdoor niet vermindert....
- e) De dienstregelingsstructuur van het regionale personenvervoer ter trein in Nordrhein-Westfalen (ITF NRW) wordt verder ontwikkeld. Aanpassing van lijnvoeringen (oostelijke van Düsseldorf) is gedurende de looptijd van de overeenkomst mogelijk, zonder dat de financiële afspraken uit bijlage 2 beïnvloed worden.

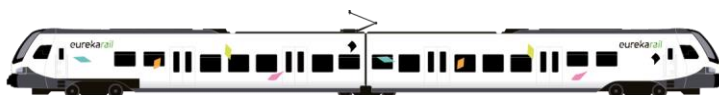
Status
?
?
?
?
?

1) De aangeboden treindienst faciliteert de vervoervraag en reizigersgroei

- a) VRR draagt zorg voor een treindienst Eindhoven-Düsseldorf-Hamm, die in Nederland tenminste de stations Eindhoven, Helmond en Venlo bedient en in beginsel rijdt conform de concept basis dienstregeling van ED1.2. De concept basis dienstregeling voor de treindienst Eindhoven-Düsseldorf-Hamm (cf. ED1.2) bevindt zich in **bijlage X**.
- a) De definitieve dienstregeling dient op basis van de concept basis dienstregeling (**bijlage X**) door VRR te worden opgesteld en tussen VRR en Provincie te worden afgestemd. Provincie draagt zorg voor de afstemming met en/of het betrekken van de HRN concessiehouder, ProRail en de consumentenorganisaties voor wat betreft het traject Eindhoven-Venlo (en v.v.). Bij het opstellen van de definitieve dienstregeling dient in het bijzonder rekening te worden gehouden met:

?
11
?

De stations tussen Deurne en Venlo worden na de introductie van de treindienst Eindhoven-Düsseldorf in beginsel bedient door een extra sprinter als onderdeel van de Hoofdrailnet concessie.



- een gelijkmatige verdeling van treinen over het uur, in samenspraak met de HRN concessiehouder;
- tussentijdse nieuwe inzichten (bijv. n.a.v. de studie OV Toekomstbeeld en/of t.a.v. de definitieve PHS dienstregeling) die zich voor kunnen doen in de periode tot aanbesteding;
- buffertijden die ontstaan, bijvoorbeeld als gevolg van de definitieve PHS dienstregeling. In dat geval kunnen VRR en Provincie er, in samenspraak met de vervoerder en ProRail, voor kiezen om extra haltes aan te doen tussen Helmond en Venlo (en v.v.);
- met de opstelcapaciteit op stations Eindhoven en Venlo. De betrokkenen treden tijdig in overleg over de opstelcapaciteit;
- de benodigde tijd om te Venlo om te schakelen naar een ander voedings- en beveiligingssysteem.

De bovengenoemde aandachtspunten dienen tijdig met ProRail te worden afgestemd.

- b) Indien de treindienst niet conform de concept basis dienstregeling inpasbaar blijkt te zijn, treden Provincie, VRR en de infrastructuurbeheerders in overleg.
- c) Voor de materieelinzet gedurende de dag wordt de verdeling van het aantal benodigde zitplaatsen gehanteerd, zoals weergegeven in bijlage x. Dit betekent dat de vervoerder op het drukste moment van de dag minimaal 650 vervoersplaatsen dient te faciliteren op het traject in Nederland (trajectdeel Eindhoven-Helmond en v.v.). Het aantal vervoersplaatsen betreft het totaal van het aantal zitplaatsen en het aantal stapplaatsen. Partijen streven na dat de reiziger een redelijke kans op een zitplaats heeft (minimaal 94,3%). Derhalve dient de vervoerder op het drukste moment van de dag minimaal 480 zitplaatsen en op andere momenten minimaal 240 zitplaatsen op het traject in Nederland (trajectdeel Eindhoven-Helmond en v.v.) te faciliteren. Provincie en VRR stemmen de materieelinzet gedurende vakantieperiodes in een latere fase af. Ook in vakantieperiodes dient de zitplaatskans (94,3%) gewaarborgd te zijn.
- d) Uitgangspunt om de dienstregeling te realiseren en de benodigde zitplaatsen te faciliteren is dat 16 multi-courante treinstellen (van minimaal 240 zitplaatsen per treinstel) en 2 multi-courante reserve treinstellen nodig zijn of equivalent.
- e) VRR en Provincie dienen samen met concessienemers afspraken te maken met de vervoerder van het hoofdrailnet in Nederland over:
- de inzet van extra capaciteit op het Nederlands binnenlandse traject, indien er sprake is van extra reizigersgroei (meer dan 650 vervoersplaatsen/trein tijdens de spits);
 - de dienstregeling en de afstemming met belanghebbenden (zoals regio, consumenten, ProRail en andere vervoerders) over de dienstregeling en het vervoersproduct.

	?
	II
	?
	✓

2) De treinen moeten toegankelijk zijn voor een ieder

- a) Het treinmaterieel dient, op het moment van de materieelbestelling, tenminste te voldoen aan de meest actuele TSI PRM (Persons with reduced mobility).
- b) Het treinmaterieel dient in Nederland zelfstandig toegankelijk te zijn, ook voor reizigers met een functiebeperking (uitgaande van een perronhoogte van 76 cm in Nederland).

	✓
	✓
	✓

c) De vervoerder faciliteert dat internationale reizigers met een functiebeperking in Nederland zelfstandig kunnen in- en uitstappen en in Duitsland, indien noodzakelijk (gelet op de perronhoogte), gebruik kunnen maken van een in- en uitrijvoorziening (met oprijplaat of laadlift).	✓
d) De vervoerder geeft duidelijk aan bij welke deur de reiziger met een functiebeperking de trein dient binnen te gaan en te verlaten, om gebruik te kunnen maken van de in- en uitrijvoorziening.	I
3) In de treinen is een verantwoorde mate van veiligheid voor reizigers en personeel gewaarborgd	?
a) De treinen dienen de beveiligingssystemen conform de geldende specificaties en wet- en regelgeving aan boord te hebben. Hierbij dient ook rekening te worden gehouden met de in Nederland en Duitsland beoogde uitrol van ERTMS. Indien wetgeving wijzigt, dan treden partijen met elkaar in overleg.	?
b) Provincie en ProRail treden tijdig in overleg over het al dan niet ontstaan van een monocultuur ² op het trajectdeel Eindhoven-grens (en v.v.) en de eventueel benodigde maatregelen.	?
c) Op de gehele lijn (Eindhoven-Düsseldorf-Hamm) is minimaal 1 conducteur per trein aanwezig.	✓
d) Ten behoeve van de voortgangsoverleggen maakt VRR de sociale veiligheid inzichtelijk o.b.v. het klantoordeel en het aantal incidenten. VRR en Provincie agenderen het onderwerp sociale veiligheid in de reguliere voortgangsoverleggen. Indien de sociale veiligheid op basis van een lager klantoordeel en/of toename van het aantal incidenten verslechterd, treden VRR en Provincie in overleg over passende maatregelen, zoals bijvoorbeeld extra personeel. <ul style="list-style-type: none"> - Het streven is dat het klantoordeel sociale veiligheid op het Nederlandse deel van de treindienst wordt beoordeeld met een vergelijkbaar systeem als de nationale OV-Klantenbarometer (of >2025 geldende nationale systeem). - Het aantal incidenten wordt bijgehouden. Indien er sprake is van een negatieve ontwikkeling en/of grote afwijking t.o.v. eerdere momenten treden partijen in overleg over passende maatregelen. 	✓
4) De treinen rijden op tijd	?
a) De vervoerder zal gestimuleerd worden om alle treinen op tijd te rijden.	✓
b) Het streven is dat de punctualiteit van de internationale treindienst op het Nederlandse trajectdeel minimaal vergelijkbaar is met de bestaande Intercity Eindhoven-Venlo v.v. (Hoofdrailnet).	✓
c) Indien de vervoerder niet voldoet aan de gewenste aankomstpunctualiteit (binnen 2:59 minuut), zal een boete aan de vervoerder worden opgelegd, die als volgt beschreven wordt: <ul style="list-style-type: none"> - De boete wordt bepaald op basis van de gemiddelde vertraging per jaar (vertragingen vanaf 2:59). - . - De boete bedraagt €500,- per vertraagde 0,01 minuut. - De boete van het Nederlandse trajectdeel komt toe aan Provincie, de boete van het Duitse trajectdeel aan VRR. 	?

² Situatie waarin als gevolg van de materieelinzet detectieproblemen ontstaan.

- Bij het bepalen van de boete wordt aan de hand van meetpunten (3 in Nederland, 8 in Duitsland) een gemiddelde vertraging per treinrit over het gehele traject berekend.
 - De boete over het gehele traject wordt verdeeld naar rato van het treinkilometers per land.
 - De boeteregeling geldt voor alle vertragingen, ook de vertragingen die te wijten zijn aan externe omstandigheden en (meer dan 48 uur van tevoren bekend zijnde) geplande werkzaamheden aan Nederlandse zijde (zie art. j).
 - In geval van geheel of gedeeltelijk uitgevallen treinritten geldt de boeteregeling niet voor het trajectdeel waar de trein uitvalt (zie art.
- d) d) Over de informatievoorziening rondom punctualiteit en opgelegde boetes zijn afspraken gemaakt in de samenwerkingsovereenkomst tussen VRR en Provincie (paragraaf 8).
- e) Op het Nederlandse trajectdeel dient is de aankomstpunctualiteit van de trein Eindhoven-Düsseldorf v.v. tenminste 88,5% te zijn, op basis van een 2:59 minuten punctualiteit.
- f) Bij het opstellen van de definitieve dienstregeling, treden de vervoerder, VRR en Provincie in overleg over eventueel aanvullend noodzakelijke door hen te nemen maatregelen om de punctualiteit van de treindienst te garanderen, bijvoorbeeld door extra buffertijd (bijv. te Venlo) in de dienstregeling op te nemen.
- g) Indien de vervoerder niet voldoet aan de gewenste aankomstpunctualiteit op het Nederlandse trajectdeel, treden de vervoerder, VRR en Provincie in overleg over aanvullende maatregelen om de punctualiteit van de treindienst te verbeteren, bijvoorbeeld door:
- het overgaveproces op de grens te verbeteren;
 - eventuele kleine modificaties/optimalisaties aan het materieel (bijv. software update);
 - een andere spooropstelling;
 - aanpassing van de dienstregeling (in overleg met andere vervoerders);
 - opleiden van het personeel (bijv. om vertrekproces te optimaliseren).
- h) De meetmethode is aan beide zijden van de grens gelijk. De aankomstvertraging wordt door de vervoerder berekend door het verschil te bepalen tussen de het gemeten moment van gerealiseerde deuropening en in de dienstregeling geplande aankomsttijd. Indien deze aankomstvertraging groter is dan 2:59 minuten wordt de trein als niet punctueel gerekend. De punctualiteit wordt gemeten op de volgende meetpunten: Eindhoven, Helmond, Venlo, Viersen, Mönchengladbach Hbf, Neuss Hbf, Düsseldorf Hbf, Wuppertal Hbf, Hagen Hbf, Unna en Hamm (Westfalen).
- i) De punctualiteitscijfers gemeten door ProRail op het Nederlandse trajectdeel worden opgevraagd door de vervoerder en gerapporteerd aan VRR. Indien deze cijfers meer dan 2% per meetpunt per maand verschillen op 2:59 minuten, treedt de vervoerder in overleg met ProRail. Op basis hiervan ontvangt VRR verklaring van het verschil en bespreekt dit met Provincie.
- j) Wanneer een trein geheel of gedeeltelijk uitvalt, krijgt de vervoerder de treinkilometers voor deze rit voor het uitgevallen trajectdeel niet vergoed.
- k) In geval van werkzaamheden op het gehele traject die meer dan 48 uur van te voren bekend zijn en gevolgen hebben voor de treindienst in Nederland dient de vervoerder de Nederlandse dienstregeling tijdig in het planningssysteem aan te passen. Indien de aankomstvertraging ten opzichte

	✓
	✓
	✓
	✓
	✓
	✓
	✓
	✓
	✓

van de aangepaste Nederlandse dienstregeling groter is dan 2:59 minuten, wordt de trein als niet punctueel gerekend (zie ook artikel 4 d).	
l) In geval van werkzaamheden op het gehele traject die minder dan 48 uur van te voren bekend zijn en gevolgen hebben voor de treindienst in Nederland, worden de vertraagde treinen niet beboet voor vertragingen.	✓
m) Indien er sprake is van een verstoorde situatie:	✓
- Vervoerder werkt samen met andere vervoerders om met name op grote knooppunten afspraken te maken over omreizen per bus, tram, metro of per trein.	
- Zorgt de vervoerder, al dan niet in samenwerking met andere vervoerders, dat binnen 60 minuten nadat een verstoring is opgetreden met de inzet van vervangend vervoer wordt aangevangen en dat deze na 75 minuten op de gewenste sterkte is.	
- Vervoerder zorgt ervoor dat reizigers die stranden (bijvoorbeeld door vertraging of uitval van de laatste trein) met vervangend vervoer naar hun eindbestemming in Nederland (tot de deur) gebracht worden.	
n) De in de dienstregeling geplande halteringen dienen mogelijk te zijn binnen de geplande tijd. Om de dienstregeling te kunnen halen dient het materieel binnen een geplande haltering te Venlo van 2 minuten om te kunnen schakelen naar een andere spanning. Tevens dient het mogelijk zijn om de trein rijdend om te schakelen naar op het traject aanwezige voedings- en beveiligingssysteem.	✓
5) De reizigers worden goed geïnformeerd	✓
a) De vervoerder biedt de reizigers voorafgaand aan en tijdens de reis, zowel in de trein als op het station, juiste, frequente, tijdige, consistente en actuele reisinformatie, ook in het geval van verstoringen;	✓
b) De vervoerder biedt de reizigers, waar mogelijk proactief, toegankelijke reisinformatie via diverse kanalen;	✓
c) De vervoerder biedt specifieke en persoonlijke reisinformatie;	✓
d) De vervoerder biedt de reizigers in de trein reisinformatie over de eigen treinen maar ook over de treinen van aansluitende spoorvervoerders, in ieder geval voor zover het een belangrijke overstaprelatie betreft voor de reizigers;	✓
e) De vervoerder informeert samen met de infrastructuurbeheerder de reizigers adequaat en tijdig over geplande buitendienststellingen en geeft daarbij adviezen over alternatieve reismogelijkheden met het openbaar vervoer;	✓
f) De vervoerder geeft bij grote verstoringen en calamiteiten de reizigers snel en met regelmaat informatie over de situatie en de verwachte duur van de verstoring en geeft daarbij adviezen over alternatieve reismogelijkheden met het openbaar vervoer.	✓
g) De vervoerder verzorgt (waar nodig m.b.v. andere vervoerders) actuele reisinformatie via de informatieborden en omroepinstallaties op alle stations.	✓
h) Alle reisinformatie is via de verschillende kanalen zowel in de Nederlandse als Duitse taal beschikbaar, met uitzondering van reisinformatie op de stations. Op stations is de reisinformatie ten minste in de landstaal beschikbaar.	II
i) De vervoerder stelt gegevens voor reisinformatie transparant en kosteloos voor derden beschikbaar, conform bijlage 1 van het Publicatiedocument NDOV of diens opvolgers.	

- j) De vervoerder werkt in redelijkheid mee aan toekomstige ontwikkelingen omtrent datalevering voor reisinformatie.

6) In treinen wordt een adequaat serviceniveau geboden

Partijen streven met onderstaande eisen na dat de treindienst Eindhoven-Düsseldorf, qua comfortniveau, vergelijkbaar is met de Nederlandse Intercity.

- a) Voor de specificaties van het treinmaterieel dient de vervoerder aan te sluiten bij alle in wet- en regelgeving vastgelegde eisen, ten aanzien van dit artikel in het bijzonder de TSI-RST en de TSI-NOI.
- b) Er dient minimaal 1 toilet per treinstel en/of per 240 zitplaatsen aanwezig te zijn. Per trein dient minimaal een rolstoelgeschikte toilet aanwezig te zijn.
- c) Er dienen aan iedere zijde maximaal 2 sets deuren per treinwagon aanwezig te zijn met een minimale breedte van minimaal 1300 mm en een maximale breedte van 1900 mm. Er dienen aan iedere zijde minimaal 7 deuren per treinstel (per ca. 240 zitplaatsen) aanwezig te zijn.
- d) Stoelopstelling:
- In coach en vis-a-vis opstellingen dient in de 2^e klasse een 2 + 2 opstelling te worden aangehouden.
 - In coach en vis-a-vis opstellingen dient in de 1^{ste} klasse een 1 + 2 opstelling te worden aangehouden.
 - Minimaal 50 % en maximaal 70% van de zitplaatsen zijn in een vis-a-vis opstelling.
- e) Maximaal 15% van de zitplaatsen betreft een uitklapbare stoel.
- f) Ca. 15% van de zitplaatsen betreffen eerste klasse zitplaatsen.
- g) Minimaal 10% van de zitplaatsen betreft een priority seat.
- h) De stoelen dienen tenminste te zijn voorzien van:
- Armleuningen aan beide zijden
 - Hoofdsteunen
 - Klaptafeltjes (voldoende om met laptop aan te kunnen werken)
 - Leeslichtjes in de 1^{ste} klas
 - Een 230V aansluiting per 2 stoelen in zowel 1^{ste} als 2^e klas
 - In beginsel is een 5V (USB) aansluiting voor iedere stoel in de 1^{ste} klasse en iedere twee stoelen in de 2^e klasse aanwezig. Indien op basis van de dan geldende standaarden blijkt dat een 5V aansluiting niet actueel is, kunnen Provincie en VRR in onderling overleg kiezen voor een andere invulling van deze eis.
- i) De seating pitch bedraagt minimaal:
- 800mm 2e klas coachopstelling
 - 1750mm 2e klas vis-a-visopstelling
 - 850mm 1ste klas coachopstelling
 - 1800mm 1ste klas vis-a-visopstelling
- j) De stoelbreedte is minimaal:
- 450 mm in de 2e klasse
 - 460 mm in de 1ste klasse
- k) De stoelhoogte is tussen de 43 en 48 cm.
- l) Er zijn minimaal 12 fietsplaatsen per 240 zitplaatsen aanwezig.
- m) Er is klimaatbeheersing aanwezig voor een aangenaam reisklimaat.

✓
?
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓

- | | |
|---|---|
| n) De reiziger heeft toegang tot een goede internetverbinding, volgens de dan geldende standaarden en vergelijkbaar met de verbinding buiten de trein. Hiertoe zijn o.a. versterkers van een 4G-sigitaal in de trein aanwezig. | ✓ |
| o) Het ingezette treinpersoneel moet de Nederlandse en Duitse taal in woord en geschrift beheersen. | ✓ |
| p) Er is ruimte aanwezig voor minimaal 50 stuks reisbagage (conform referentiemaat UIC 562 67*45*30 cm (H*B*T) per 240 zitplaatsen. | ✓ |
| q) De rytuigen moeten met videobewaking zijn uitgerust (incl. continue registratie per rytuig). | ? |
| r) VRR en Provincie treden tenminste na de eerste concessieperiode in overleg over de voorzieningen in de trein o.b.v.: <ul style="list-style-type: none"> - De dan geldende standaarden t.a.v. de bovengenoemde voorzieningen (a t/m s); - Eventuele nieuwe ontwikkelingen die meegenomen moeten worden in het gereviseerde treinmaterieel. <p>Indien VRR of Provincie van mening is dat vóór het eind van de eerste concessieperiode onderhoud of revisie van het materieel nodig is, treden partijen hier over in overleg.</p> | ✓ |

7) Het aangeboden vervoer wordt duurzaam uitgevoerd

- | | |
|--|---|
| a) De vervoerder dient alleen elektrische treinen in te zetten. | ✓ |
| b) Het treinmaterieel dient zo duurzaam mogelijk geproduceerd te worden. | ✓ |
| c) De vervoerder dient energiezuinig materieel in te zetten. | ✓ |
| d) De vervoerder dient minimaal in Nederland gebruik te maken van groene stroom. | ? |

8) Alle reizigers moeten met tickets gemakkelijk gebruik kunnen maken van de treindienst VRR en Provincie werken de komende periode aan een grensoverschrijdend ticketingsysteem. Uitgangspunten hierbij zijn:

- | | |
|---|---|
| a) Reizigers moeten eenvoudig aan een ticket kunnen komen voor een doorgaande, grensoverschrijdende treinreis met de treindienst Eindhoven-Düsseldorf-Hamm; | ? |
| b) Op het Nederlandse deel van de treindienst (Eindhoven-Helmond-Venlo) kunnen reizigers voor binnenlandse reizen gebruik maken van de dezelfde dragers en reisproducten als op het hoofdrailnet; | |
| c) Op het Nederlandse deel van de treindienst (Eindhoven-Helmond-Venlo) kunnen reizigers voor binnenlandse reizen gebruik maken van de check-in check-out palen en poorten van de hoofdrailnetvervoerder; | |
| d) Op het Duitse deel van de treindienst (Venlo-Düsseldorf-Hamm) kunnen reizigers voor binnenlandse reizen gebruik maken van het VRR-ticket en andere in Duitsland erkende tickets (o.a. NRW-Tarif, Westfalentarif); | |
| e) Voor doorgaande reizigers van een Nederlandse bestemming (Eindhoven-grens) naar een Duitse bestemming (grens-Hamm) en v.v. geldt dat er een nieuw ticket/tarief wordt ontwikkeld op basis van een kilometertarief. | |
| f) De prijs van een grensoverschrijdende reis wordt bepaald door optelling van het HRN-tarief en het VRR-tarief of andere gebruikte Duitse tarieven; | |
| g) Daarnaast kunnen reizigers grensoverschrijdende reizen maken op basis van internationale tickets met barcodes gebaseerd op de dan geldende Europese Standaard (EU 454/2011, TAP TSI); | |

- h) Tickets moeten gemakkelijk en laagdrempelig verkrijgbaar zijn via verschillende kanalen;
- i) In de nadere uitwerking van de afspraken over tarifiering en ticketing houden VRR en Provincie rekening met:
 - De uitkomsten van lopende proeven met e-ticketing (next Ticket) en bijhorende tarievenmodel door VRR;
 - De resultaten van de lopende aanbesteding voor nieuw ticketingsysteem met check in – be out door VRR;
 - De ontwikkelingen op het gebied van de OV-chipkaart in Nederland;
 - Bestaande nationale abonnementen en andere kaartproposities (waaronder fiets en huisdieren);
 - De mogelijke effecten van een degressief tarief in NL en de mogelijke effecten in VRR-gebied;
 - De omgang met een dubbel opstaptarief als gevolg van de optelling OV-chipcardtarief en VRR-tarief;
 - De wijze van controle in de trein van OV-chipkaartreizigers op het Nederlandse trajectdeel;
 - De regelingen voor ‘geld terug bij vertraging’, waarbij de dan geldende Nederlandse en Duitse regelingen als uitgangspunt worden gehanteerd;
 - ..
- j) De nadere uitwerking vindt plaats door VRR en Provincie, met betrokkenheid van de HRN-vervoerder > 2025 en TLS of zijn rechtsopvolger
- k) ...

9) **Naleving van eisen door kwaliteitscontrole**

- a) Er wordt voor de treindienst aan Nederlandse en Duitse zijde gewerkt met één systeem van kwaliteitscontrole.
- b) De basis van dit systeem is de huidige werkwijze van VRR met 13 kwaliteitscriteria. De kwaliteitscriteria ‘kaartautomaten’ en ‘balie’ komen te vervallen, omdat deze criteria pas kunnen worden ingevuld, zodra het ticketing systeem bekend is. Tevens is een extra Nederlands kwaliteitscriterium toegevoegd (sociale veiligheid).
 - Afspraken over de 12 kwaliteitscriteria:
 - 1) Punctualiteit (aankomst(trein)punctualiteit per meetpunt op 2:59 minuut)
 - 2) Treinuitval en -samenstelling
 - 3) Reisinformatie trein
 - 4) Reisinformatie station
NB: de vervoerder maakt afspraken met de infrastructuurbeheerder over de levering van reisinformatie op de stations. Gegeven deze afhankelijkheid van de infrastructuurbeheerder voor de juiste informatievoorziening op stations, wordt de vervoerder op dit criterium niet beboet.
 - 5) Klantenservice/klachtenafhandeling
 - 6) Personeel/conducteur
 - 7) Toestand materieel [inclusief reinheid]
 - 8) Toestand station
NB: hiervoor geldt mogelijk hetzelfde als voor criterium 4.

✓
✓
✓

<ul style="list-style-type: none"> 9) Reisinformatie trein bij verstoring 10) Reisinformatie station bij verstoring 11) Vervangend vervoer 12) Sociale veiligheid [extra Nederlandse eis] <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objectieve controle via: <ul style="list-style-type: none"> - Maandelijke rapportage vervoerder in het VRR-kwaliteitscontrolesysteem QUMA - Inzet van zogenaamde Profitester: 'mystery guests' die in opdracht van VRR de prestaties van de vervoerder beoordelen ▪ Subjectieve controle via: <ul style="list-style-type: none"> - Klanttevredenheidsonderzoek - Testreizigers - Aanvullend in Nederland is deelname aan Nationale Klantenbarometer OV als informatie-indicator ▪ bij niet levering krijgt de vervoerder niet betaald ▪ bij niet presteren krijgt de vervoerder een boete ▪ opdrachtgever heeft periodiek overleg met vervoerder over handhaven goede prestaties en verbeteren achterblijvende prestaties ▪ ultimo heeft de opdrachtgever bij structureel wanpresteren het recht het contract te ontbinden [verwijzing naar Duitse wetgeving opnemen?] 	
<p>c) Aanvullend op de eis aan de vervoerder om maandelijks in QUMA te rapporteren, stelt de vervoerder alle gegenereerde gegevens open met uitzondering van hetgeen vanuit wet- en regelgeving rond privacy en mededinging niet openbaar gemaakt mag worden. De vervoerder doet dit waar mogelijk realtime. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan de volgende data:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ritgegevens - Gegevens groepen reizigers naar kaartsoorten - Bezettingsgraden reizigers verdeeld over jaar en dag. - Positie trein, storingen 	✓
<p>d) Over de weging van de verschillende kwaliteitscriteria onderling en de hoogte van de boetes maken Provincie en VRR afspraken in het kader van de voorbereiding van de aanbesteding. Hierbij geldt 1 uitzondering: over de hoogte van de boetes van de punctualiteit zijn in deze overeenkomst reeds afspraken gemaakt (zie deel 2, paragraaf 4)</p>	✓
<p>e) VRR is de contractpartner van vervoerder en verantwoordelijk voor aansturing en afrekening.</p>	✓
<p>f) Over informatievoorziening en verantwoording tussen Provincie en VRR zijn afspraken gemaakt in de samenwerkingsovereenkomst (paragraaf 8).</p>	✓
<p>10) Afstemming andere vervoerders, beheerder, decentrale concessieverleners en reizigersoverleg</p>	✓
<p>a) De treindienst kent samenloop tussen Venlo en Eindhoven en v.v. met de treindiensten van het Nederlandse hoofdrailnet. In het belang van de reiziger</p>	✓

dient er goede afstemming plaats te vinden tussen vervoerder en Hoofdrailnetvervoerder, minimaal ten aanzien van:

- Dienstregeling
- Reisinformatie en service
- Tarifiering en ticketing
- Vervangend vervoer bij verstoring
- Diensten en voorzieningen

- b) Deze afstemming tussen vervoerder en Hoofdrailnetvervoerder dient plaats te vinden binnen de gemaakt contractuele afspraken met vervoerders. In gevallen waar de contractuele afspraken de afstemming belemmeren, worden VRR en Provincie als opdrachtgevers betrokken.
- c) Specifiek voor de dienstregeling geldt dat, op initiatief van Provincie en VRR, vervoerders zich jaarlijks gezamenlijk inspannen een conflictvrije dienstregeling in het belang van de reizigers op te stellen. Ultimo gelden de capaciteitsverdelingsregels van ProRail en DB Netze. Voor het opstellen van de een conflictvrije dienstregeling, gebruiken partijen de basis dienstregeling die onderdeel uitmaakt van de aanbesteding (bijlage x). De conflictvrije dienstregeling wordt jaarlijks voor akkoord voorgelegd aan VRR en Provincie.
- d) De afstemming tussen vervoerder en ProRail vindt plaats binnen de te sluiten Toegangsovereenkomst.
- e) De afstemming met mede-overheden en reizigersoverleg is een verantwoordelijkheid van Provincie en VRR. Op verzoek neemt de vervoerder deel aan overleggen.

✓
✓
✓
✓

11) Soepele introductie van de nieuwe treindienst

- a) De vervoerder is verantwoordelijk voor een soepele introductie van de nieuwe treindienst en neemt hiervoor alle benodigde maatregelen;
- b) Deze verantwoordelijkheid geldt in de hele keten van aanbesteding van het materieel tot aan de start van de dienstregeling;
- c) Een soepele introductie wordt bepaald door een samenspel van infrastructuur, treinmaterieel, personeel en logistiek. De vervoerder werkt, voor de soepele introductie van de treindienst, samen met infrastructuurbeheerders en toezichthouders. De vervoerder stelt daarom tijdig in overleg met infrastructuurbeheerders en toezichthouders een validatie- en testplan op. Daar waar nodig zal de vervoerder de materieelleverancier betrekken;
- d) Onderdeel van dit validatie- en testplan is een integraal proefbedrijf dat vervoerder in overleg met infrastructuurbeheerders en toezichthouders tijdig uitvoert;
- e) Het integrale validatie- en testplan wordt vooraf gedeeld met VRR en Provincie. De resultaten van het integrale proefbedrijf worden achteraf gedeeld met VRR en Provincie.

?

12) Ambitie en ontwikkelopgave

- a) De verbinding Eindhoven-Düsseldorf (cf. ED1.2) kan voor internationale reizigers worden verbeterd door het splitsen en combineren van treinen in Mönchengladbach in een sneldienst en sprinterdienst (variant ED1.3). De concept basis dienstregeling voor de treindienst Eindhoven-Düsseldorf-Hamm (cf. ED1.3) bevindt zich in **bijlage X**.
- b) Op basis van de huidige inzichten leidt de doorgroeioptie naar verwachting tot:

- een verbetering voor de internationale reizigers, maar nadelen voor de Duitse binnenlandse reiziger;
 - hogere exploitatiekosten dan de basis variant ED1.2 (a.g.v. extra gebruiksvergoeding, hogere personeels- en energiekosten).
- c) Deze verbetering is op zijn vroegst mogelijk na realisatie van de spoorverdubbeling Dülken-Kaldenkirchen en aanverwante maatregelen op Mönchengladbach. Besluitvorming over deze maatregelen heeft nog niet plaatsgevonden en valt buiten de reikwijdte van deze overeenkomst en de verantwoordelijkheid van de bij deze overeenkomst betrokken partijen.
- d) Gelet op de mogelijk (zeer) lange periode met vele ontwikkelingen tussen nu en het moment dat de doorgroei-optie daadwerkelijk kan worden gerealiseerd, zijn de te verwachten effecten voor reizigers en de extra exploitatiekosten momenteel nog onzeker. Hierdoor zijn specifieke afspraken over de doorgroei en de exploitatiebijdrage in dit stadium niet mogelijk.
- e) De doorgroei-optie ED1.3 zal op een zodanige manier worden meegenomen in de aanbesteding dat er duidelijkheid over de hiervoor te hanteren (verreken)prijzen komt. Hiertoe zullen de aanbestedende partijen een concept basis dienstregeling ED1.3 ontvangen. De inschrijver geeft een kilometertarief voor de meer- en minderkilometers af. Dit kilometertarief geldt ook voor ED1.3. Hiermee kunnen de VRR en IenW – afhankelijk van overige ontwikkelingen – de kosten voor ED1.3 indicatief bepalen.
- f) De doorgroei naar dit verbeterde alternatief blijft een gedeelde ambitie. Zodra DB Netz een beoogde indienststeldingsdatum voor de vereiste spoorinfrastructuur heeft afgegeven (nadat vergunningen aan DB Netz zijn verleend en een financieringsovereenkomst gesloten is), treden partijen in overleg over de realisatie van de doorgroei-optie (ED1.3) en de verdeling van de eventuele extra benodigde exploitatiebijdrage.