

**Bijlage C –  
Programma van Eisen Trein  
Vervangend Vervoer (TVV)**



## Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
Definities	5
1.1 Doel en Scope van de aanbesteding	5
1.2 Context en beschrijving van de opdracht	5
1.3 NS-organisatie	5
1.3.1 Missie	5
1.3.2 Een relevant en sterk NS	5
1.3.3 Onze dienstverlening	6
1.3.4 Vooruitblik	6
1.4 NS-strategie	6
<b>2 Omschrijving van de opdracht</b>	<b>7</b>
2.1 Doorkijk planning werkzaamheden ProRail komende jaren	7
2.2 Basisdienstverlening	7
<b>3 Contractdoelstellingen TVV</b>	<b>9</b>
3.1 Transparante samenwerking	9
3.2 Betrouwbaar	9
3.3 Betrokken	9
3.4 Betaalbaar	10
3.5 Operational Excellence	10
<b>4 Voorbereiden en plannen (A)</b>	<b>11</b>
4.1 Proces	11
4.2 Maken jaarkalender bus	12
4.3 Afstemmen stakeholders (gemeenten, provincies, regionale OV-bedrijven	12
4.4 Ontwerpen dienstregeling bus	13
4.5 Maken dienstregeling bus	14
4.6 Maken korte termijn dienstregeling bus	15
4.7 Ongeplande businzet bestellen en maken zeer korte termijn dienstregeling	16
<b>5 Uitvoeren (B)</b>	<b>17</b>
5.1 Operatie en serviceverlening	17
5.1.1 Regiecentrale	17
5.1.2 Personeel	18
5.1.3 Verkeersmiddelen en -maatregelen	20
5.1.4 Real-time reisinformatie	21
5.1.5 Overige operationele eisen	22
5.2 Bijsturen dienstregeling bus	23
5.3 Duurzaamheid (emissienorm, brandstof/HVO, ZE)	23
5.4 Toegankelijkheid	24
5.5 Social Return	25
<b>6 Afwikkelen en afronding (C)</b>	<b>26</b>
6.1 Facturatie- en betalingsafspraken	26
<b>7 KPI's, rapportage en bonus/malus regelingen (D)</b>	<b>29</b>
7.1 KPI's geplande situatie	31
7.1.1 KPI-leveringsgraad realisatie gepland	31



7.1.2 KPI aantoonbaarheid – dekkingsgraad VM op stopniveau	32
7.1.3 KPI aantoonbaarheid – dekkingsgraad VM van busritten tussen stops	32
7.1.4 KPI leveringsgraad bussen plan vs omloop op x-6 en x-3	33
7.1.5 KPI tijdelijke aanwezigheid bussen gepland	33
7.1.6 KPI punctualiteit aankomst en vertrek versus busspecificatie	34
7.1.7 KPI aantoonbaarheid gereden eerste en laatste bus	35
7.2 KPI's ongeplande situatie	35
7.2.1 KPI leveringsgraad ongepland	35
7.2.2 KPI responstijd levering ongepland in de spits en in het dal	36
7.3 KPI's Duurzaamheid	38
7.3.1 KPI Emissienorm	38
7.3.2 KPI Aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer	38
7.4 bonusgeverplichting	39
7.5 Bonus-malusregeling	40
<b>8 Kwaliteitsmanagement (E)</b>	<b>42</b>
8.1 Algemene kwaliteitsverplichting en toepassing op ondераannemers	42
8.2 Klachtenafhandeling	43
8.3 Bedrijfscontinuïteitesplan (BCP)	44
<b>9 Ondersteuning door ICT (F)</b>	<b>46</b>
9.1 Algemene eisen	46
9.2 Informatievoorziening en data-uitwisseling	47
9.3 Niet-functionele eisen aan systemen en koppelingen	49
9.3.1 Functionele geschiktheid (Functional suitability)	49
9.3.2 Prestatie-efficiency (Performance efficiency)	49
9.3.3 Compatibiliteit (Compatibility)	50
9.3.4 Interactievermogen (Interaction capability)	50
9.3.5 Betrouwbaarheid (Reliability)	50
9.3.6 Beveiliging (Security)	51
9.3.7 Onderhoudbaarheid (Maintainability)	52
9.3.8 Aanpasbaarheid (Flexibility)	52
9.3.9 Overdraagbaarheid en Compliance	52
9.4 Beheerfase IT-koppeling	52
9.4.1 Doel en uitgangspunten	52
9.4.2 Scope van het beheer	53
9.4.3 Proces en verantwoordelijkheden	53
9.4.4 Rapportages en toetsing	55
<b>10 Samenwerking en Contractmanagement (G)</b>	<b>56</b>
10.1 Samenwerkingsafspraken	56
10.2 Contractmanagement	56
10.3 Ontwikkelagenda en gezamenlijke verbeterinitiatieven	57
10.4 Samenwerkingsdagen	57
10.5 Toetsen samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer	58
10.6 Overlegstructuur	58
10.6.1 Operationeel overleg	58
10.6.2 Tactisch overleg	59
10.6.3 Strategisch overleg	60
10.6.4 Financieel overleg	61
10.7 Aanvullende eisen aan de samenwerking tussen NS en Opdrachtnemer.	61



<b>11</b>	<b>Implementatiefase</b>	<b>65</b>
<b>12</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>66</b>
	<b>Colofon</b>	<b>67</b>



# 1 Inleiding

## Definities

In bijlage 20 treft u een definitielijst aan waarin de in dit document voorkomende termen en begrippen zijn toegelicht.

### 1.1 Doel en Scope van de aanbesteding

Dit document betreft het Programma van Eisen (PvE) voor Trein Vervangend Vervoer (TVV) van NS. Het beschrijft de kaders, doelstellingen en gedetailleerde eisen, waaraan Opdrachtnemer moet voldoen bij het leveren en organiseren van het TVV voor NS op het Nederlandse hoofdrailnet, inclusief grensoverschrijdende verbindingen naar België en Duitsland.

### 1.2 Context en beschrijving van de opdracht

Dit Programma van Eisen vormt de basis voor de aanbesteding en de contractuele afspraken. Het document beschrijft onder meer de scope van de opdracht, de basisdienstverlening, kwaliteits- en duurzaamheidsnormen, personeelsinzet, ICT-vereisten en ondersteuningsprocessen. Daarnaast worden rapportageverplichtingen, samenwerkingsafspraken en KPI's vastgelegd om een betrouwbare dienstverlening voor reizigers te waarborgen. Met deze uitgangspunten streeft NS naar een optimale en maatschappelijk verantwoorde dienstverlening tijdens zowel geplande als ongeplande treindienstverstoringen.

### 1.3 NS-organisatie

NS is een brede dienstverlener, die verder kijkt dan de trein. Onze reizigers staan in al onze activiteiten voorop. Daarvoor zetten onze ruim 21.000 collega's zich dagelijks in. Met onze OV-partners werken we continu aan verbetering van onze dienstverlening en prestaties. NS bestaat onder andere uit de onderdelen NS Operatie (ongeveer 13.900 medewerkers), Commercie & Ontwikkeling (ongeveer 800), NS Stations (ongeveer 3.600, inclusief retail en fiets), en staf- en centrale diensten als HR, Finance en IT (ongeveer 2.500). Voor meer informatie over NS verwijzen we u graag naar [www.ns.nl](http://www.ns.nl) en naar het jaarverslag van NS.

#### 1.3.1 Missie

Samen maken we Nederland voor iedereen duurzaam bereikbaar; dat is de missie van NS. Deze missie is de komende jaren het kompas voor onze strategie. Met de treinen en stations als ruggengraat van het OV willen we onze reizigers een soepele en comfortabele reis van deur tot deur bieden. Daarmee dragen we bij aan hun mogelijkheden om duurzaam te bewegen in en deel te nemen aan de samenleving.

#### 1.3.2 Een relevant en sterk NS

In 2024 hebben we gewerkt aan de herijking van onze strategie, waarbij we inzetten op Betrouwbaar, Betaalbaar en Betrokken. We werken toe naar een structureel relevant en sterk NS en bieden het hoofd aan de uitdagingen waar we voor staan. Dat doen we met een betrouwbare dienstverlening en een aantrekkelijk en betaalbaar aanbod. Nederland ervaart onze maatschappelijke



waarde, doordat wij met onze maatschappelijke manier van ondernemen zichtbaar bijdragen aan het faciliteren van ontmoetingen, gelijke kansen en een leefbare wereld. We geloven, dat NS daarmee de beste uitgangspositie heeft om in elk toekomstig scenario succesvol te zijn en bij te dragen aan Nederland.

### 1.3.3 Onze dienstverlening

We zetten ons in om onze reizigers een betrouwbare dienstverlening te bieden, dat aansluit bij de verschillende behoeften. Dat betekent voor ons: zorgen voor een prettige en voorspelbare, duurzame deur-tot-deurreis in heel Nederland. Een trein die op tijd rijdt is essentieel; daarom is onze primaire focus een robuuste operatie. Reizigers krijgen goede service, ervaren een sociaal veilige, schone en toegankelijke omgeving en ontvangen duidelijke reisinformatie. Wanneer de treindienst verstoord raakt, reageren we snel en adequaat met de juiste reisinformatie, heldere communicatie en een duidelijk handelingsperspectief.

### 1.3.4 Vooruitblik

NS kreeg eind 2023 de concessie voor het hoofdnet 2025-2033 gegund van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (I&W). Dat is een blijk van vertrouwen. We zetten ons ook tijdens de nieuwe concessieperiode volledig in om onze reizigers een comfortabele en duurzame reis te bieden met een betrouwbare dienstregeling en een prettig verblijf op onze stations.

## 1.4 NS-strategie

De strategische koers van NS is gericht op het realiseren van openbaar vervoer dat Betrouwbaar, Betaalbaar en Betrokken is. Deze drie pijlers vormen het fundament van de dienstverlening en gelden ook explicet voor het TVV:

**Betrouwbaar:** Reizigers moeten kunnen rekenen op een voorspelbare, tijdige en kwalitatief hoogwaardige dienstregeling, ook bij verstoringen. TVV is het vangnet om de hinder bij buitendienststellingen van de spoorinfrastructuur zo klein mogelijk te houden. Dit betekent, dat TVV op het gewenste niveau beschikbaar moet zijn, met minimale extra reistijd en goede aansluitingen.

**Betaalbaar:** NS streeft naar een kostenefficiënte organisatie van het vervangend busvervoer. Dit vraagt om een optimale inzet van middelen en transparante prijsafspraken en ruimte voor innovatie en flexibiliteit om kosten te beheersen en de kwaliteit te verbeteren.

**Betrokken:** NS wil maatschappelijk verantwoord ondernemen en reizigers een gastvrije, veilige en inclusieve reiservaring bieden. Dit vertaalt zich in het stimuleren van emissievrij vervoer, toegankelijkheid voor reizigers met een beperking, klantgericht personeel en het bieden van werkgelegenheid aan doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De strategie wordt ondersteund door een sterke focus op digitalisering en data gedreven werken. Door processen te automatiseren en informatie real-time te delen, wil NS de regievoering verbeteren, de klanttevredenheid verhogen en efficiënter werken.



## 2 Omschrijving van de opdracht

De opdracht betreft het inzetten van en regievoeren over Trein Vervangend Vervoer (TVV) middels bussen en alles wat daarmee in verband houdt op het Nederlandse hoofdrailnet, inclusief grensoverschrijdende verbindingen naar België en Duitsland bij geplande -en ongeplande stremmingen.

We onderscheiden de opdracht in een Betrouwbare, Betaalbare, Betrokken basisdienstverlening enerzijds en een ontwikkelagenda op (strategische) thema's anderzijds.

### 2.1 Doorkijk planning werkzaamheden ProRail komende jaren

De vraag naar vervangend busvervoer zal naar verwachting toenemen door een structurele toename in het aantal impactvolle buitendienststellingen tot (in ieder geval) 2030, waarbij door ProRail steeds meer overdag en op werkdagen aan het spoor wordt gewerkt. Daarbij zijn er meer verstoringen door een verslechterde staat van de infrastructuur, met een langere 'eerste fase' door de complexere dienstregeling en onbetrouwbare prognoses. Deze ontwikkelingen hebben een steeds grotere impact op de reizigers.

Let wel, dit is een inschatting voor de komende jaren. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

### 2.2 Basisdienstverlening

De basisdienstverlening vormt het belangrijkste element van de aanbesteding. NS zoekt een Opdrachtnemer, die de gevraagde basisdienstverlening uitvoert en deze inzichtelijk en aantoonbaar maakt. Daarnaast verwachten we samen met de Opdrachtnemer verbeteringen en/of innovaties in de dienstverlening te realiseren ten behoeve van een betrouwbare, kwalitatieve en duurzame dienstverlening met efficiënte businset.

Met een efficiënte businset bedoelt NS een organisatie van busritten, waarbij de inzet van materieel en chauffeurs geoptimaliseerd is om de vervangende busdienstverlening zo effectief (en kostenbewust) mogelijk te laten verlopen. Hierin moet worden aangetoond, dat de ingezette bussen inderdaad zijn ingezet voor NS. Dit betekent dat de busritten zodanig zijn gepland en gekoppeld, dat wachttijden en stilstand tot een minimum worden beperkt, de spits- en piekmomenten adequaat worden bediend en het aantal benodigde bussen en chauffeurs wordt geminimaliseerd zonder concessies te doen aan de betrouwbaarheid en reizigersservice. Het doel is, om met zo min mogelijk middelen een zo groot mogelijke vervoerscapaciteit en reizigerstevredenheid te realiseren binnen de gestelde tijds- en kostenkaders.

De basisdienstverlening omvat, maar is niet beperkt tot:

1. Planning, levering en operationele aansturing van landelijk dekkend Gepland en Ongepland TVV (inclusief chauffeurs) in Nederland, beperkt tot het Hoofdrailnet waar NS verantwoordelijk voor is, lijnen waar NS in opdracht van regionale vervoerders het TVV uitvoert en lijnen waar NS het TVV uitvoert in opdracht van/voor Internationale vervoerders, waaronder grensoverschrijdend vanuit Nederland richting België en Duitsland. Deze zijn op dit moment:
  - Breda richting Antwerpen;



- Roosendaal richting Essen (B);
- Maastricht richting Visé;
- Hengelo richting Osnabrück;
- Arnhem richting Duisburg;
- Venlo richting Düsseldorf.

In de looptijd van de overeenkomst kunnen hier lijnen aan worden toegevoegd, dan wel afvallen.

2. Verzorgen van TVV bij treindienstverstoringen voor NS-reizigers die door verstoringen van de treindienst zijn gestrand, bijvoorbeeld door vertragingen of uitval van de laatste trein;
3. Verzorgen van onderhoudsritten (OHR). OHR-ritten zijn geplande onderhoudsritten/busritten voor onderhoud aan het spoor tijdens het volledige dienstregelingsjaar.  
Vanwege vast onderhoud aan het spoor kunnen er landelijk een aantal (nacht)treinen niet rijden. Hiervoor worden bussen ingezet. Deze busritten rijden veelal wekelijks op vaste momenten (na de nachtgrens) en trajecten tijdens een volledig dienstregelingsjaar. Een dienstregelingsjaar loopt van half december tot half december in het volgende jaar. Deze busritten zorgen ervoor, dat gepland spooronderhoud efficiënt kan plaatsvinden met minimale verstoring van het treinverkeer;
4. Maken, borgen en controleren van leverings- en kwaliteitsafspraken met een landelijk dekkend netwerk van gecontracteerde onderaannemers;
5. Afstemming met NS, decentrale overheden zoals gemeenten en overige (OV-)bedrijven bij geplande werkzaamheden en verstoringen;
6. Het zorgen voor alle benodigde vergunningen en afspraken decentrale overheden (zoals gemeenten en provincies), en andere instanties die relevant zijn voor het vervoer en verkeersmaatregelen;
7. Inzet van buscoördinatoren, verkeersregelaars, verkeersmiddelen en -maatregelen;
8. Gedigitaliseerde gegevensuitwisseling met NS van de voorbereiding, uitvoering en afhandeling van het TVV-proces, waaronder real-time inzicht in actuele bus posities;
9. Administratieve afhandeling, waaronder aantoonbaarheid gereden bussen, facturatie en het aanleveren van gevraagde evaluatiegegevens en managementinformatie aan NS;
10. Creëren van een betrouwbare, kwalitatieve en efficiënte TVV-dienstverlening op basis van een open en transparante samenwerking met NS, onder andere door het innemen van een adviserende rol voor TVV-vraagstukken;
11. Het flexibel bijstellen van de busomlopen bij wijzigingen in planning of onvoorzien omstandigheden, inclusief korte termijn aanpassingen.
12. Voldoen aan alle geldende wet & regelgeving t.b.v. uitvoering van TVV.

## 3 Contractdoelstellingen TVV

De contractdoelstellingen vormen het fundament van de samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer binnen de Raamovereenkomst voor het leveren van TVV. Deze doelstellingen zijn leidend voor de uitvoering, monitoring en doorontwikkeling van de dienstverlening. Ze zijn gebaseerd op de strategische pijlers van NS: Betrouwbaar, Betrokken en Betaalbaar, met transparante samenwerking als essentiële voorwaarde en 'operational excellence' als gezamenlijk streven.

### 3.1 Transparante samenwerking

Een open, eerlijke en inzichtelijke samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer is de basis voor vertrouwen en continu verbeteren. Dit betekent, dat beide partijen tijdig en volledig relevante informatie delen, knelpunten gezamenlijk oplossen en proactief inspelen op veranderingen. Transparantie stelt NS en de Opdrachtnemer in staat om flexibel en effectief te reageren op operationele uitdagingen en om samen te sturen op kwaliteit en efficiëntie.

### 3.2 Betrouwbaar

De reiziger kan met het TVV op NS rekenen doordat trotse en vitale medewerkers hun taak betrouwbaar en kostenbewust uitvoeren en de ambitie hebben om elke dag beter te worden. De Opdrachtnemer levert tijdig en aantoonbaar de gevraagde dienstverlening bij Geplande -en Ongeplande buitendienststellingen. Dit omvat:

- Realisatie van de afgesproken leveringsgraad om de leveringsgraad efficiënt in te vullen;
- Responstijden afgestemd op spits- en dalmomenten bij ongeplande inzet;
- Punctualiteit van aankomst en vertrek conform dienstregeling;
- Transparantie bij vertragingen van aankomst en vertrek conform dienstregeling;
- Digitale gegevensuitwisseling en real-time monitoring van voertuigposities;
- Data gedreven werken en verbeteren van prestaties;
- Actieve bijdrage aan het verbeteren van klanttevredenheid bij verstoringen.

### 3.3 Betrokken

Nederland ervaart onze maatschappelijke waarde, doordat wij met onze maatschappelijke manier van TVV zichtbaar bijdragen aan het faciliteren van ontmoetingen, gelijke kansen en een leefbare wereld. De Opdrachtnemer werkt intensief samen met NS aan het realiseren van maatschappelijke doelstellingen. Dit omvat:

- Reductie van emissies door Zero-Emissie voertuigen, EURO-VI voertuigen die zoveel mogelijk op HVO rijden en met een energieuwig rijgedrag;
- Realisatie van Social Return on Investment door inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Bijdragen aan toegankelijkheid van het TVV voor reizigers met een beperking;
- Inzet van communicatief vaardig en representatief personeel, dat reizigers informeert en gastvrij behandelt;
- Goed werkgeverschap vanuit de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor al het in te zetten personeel (buschauffeurs, Buco's, verkeersregelaars en onderaannemers).

### 3.4 Betaalbaar

Reizigers kiezen bij buitendienststellingen en verstoringen voor onze deur-tot-deurreis, doordat wij een concurrerend én kostenbewust aanbod bieden. De Opdrachtnemer levert een kostenefficiënte dienstverlening, dat bijdraagt aan deze betaalbaarheid. Dit omvat:

- Efficiënte planning en optimalisatie van busomlopen, personeelsinzet en middelen;
- Actieve kostenreductie tijdens de looptijd van het contract;
- Actieve bijdrage aan het waar mogelijk verhogen van opbrengsten via gezamenlijk vastgestelde verbeterinitiatieven op bijvoorbeeld check-in en check-out;
- Flexibiliteit om snel en adequaat in te spelen op wijzigingen in planning, omvang en/of duur van stremmingen.

### 3.5 Operational Excellence

Operational Excellence is het gezamenlijk streven vanuit de samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer om processen continu te verbeteren en verspilling te elimineren. Dit leidt tot verhoogde klanttevredenheid, kwaliteit, efficiëntie en beheersing van kosten. Door data gedreven te werken en de mogelijkheden van technologie optimaal te benutten, worden de prestaties in deze samenwerking systematisch verbeterd.

## 4 Voorbereiden en plannen (A)

### 4.1 Proces

Het organiseren van TVV is een complex en dynamisch proces, waarbij een grondige voorbereiding en nauwkeurige planning essentieel zijn om reizigers een zo prettig mogelijk alternatief te bieden. Het proces is vastgelegd in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling en volgt het principe ‘van grof naar fijn’: van een globaal jaarkalenderoverzicht tot een gedetailleerde dienstregeling. Ook het proces voor het ongepland inzetten van bussen, het bijsturen tijdens de uitvoering (hoofdstuk 5) en de financiële afhandeling (hoofdstuk 6) zijn hierin vastgelegd.

De volgende paragraaf beschrijft in het kort de processen in de bijlage. Naast de procesplaten in de bijlage is een verdere beschrijving en zijn de relevante eisen opgenomen in het bijbehorend (sub)hoofdstuk in dit Programma van Eisen.

Jaarlijks stelt NS rond augustus een jaarkalender op met daarin de geplande buitendienststellingen waar wordt verwacht dat inzet van bussen nodig is. 18 weken voor grote buitendienststellingen deelt NS een ontwerp van de dienstregeling, waarna in overleg de haalbaarheid en eventuele aanpassingen worden besproken. 11 weken van tevoren stuurt NS een busspecificatie, die na overleg met Opdrachtnemer wordt verbeterd tot een verbeterde specificatie. Voor deze busspecificatie levert Opdrachtnemer busomlopen: een planning van bussen op de gevraagde dienstregeling.

Het kan voorkomen dat NS pas op een later moment op de hoogte wordt gesteld van buitendienststellingen, of een bestaande busspecificatie moet aanpassen door wijzigingen in de planning of reizigersstromen. In dat geval wordt het proces van het maken van busspecificatie en busomlopen in kortere tijd doorlopen.

Calamiteiten tijdens de treindienst kunnen er ook voor zorgen dat de inzet van bussen nodig is. Deze ongeplande bestelling is in de eerste instantie niet op basis van een busspecificatie, maar een bestelling van een aantal bussen tussen twee punten. Voor een calamiteit die langer voortduurt kan wel een busspecificatie gemaakt worden.

Tijdens het uitvoeren van de busdienst kan NS of Opdrachtnemer aanleiding zien om bij te sturen op de afgesproken busomlopen of ongeplande bestelling. Dit gebeurt in overleg tussen de regiecentrale van de Opdrachtnemer en regievoerder van NS. De regievoerder heeft hierbij altijd het laatste woord. De financiële afhandeling gebeurt via gestandaardiseerde processen, waarbij te alle tijden eerst een offerte is gedeeld met NS, ook bij ongeplande businzet. Nadat deze is geacordineerd door NS factureert Opdrachtnemer en zal NS deze betalen.

Nummer	Uitvoeringseis
A4.1-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling.
A4.1-02	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de beschreven processen. Mocht een situatie ontstaan waardoor dit niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer direct contact op te nemen met de betrokken NS-medewerkers.
A4.1-03	Gedurende de looptijd van het contract kan aanleiding ontstaan om één of meerdere processen aan te passen. NS of Opdrachtnemer kan een verzoek tot verandering inbrengen bij de andere partij. Deze heeft 15 werkdagen om op dit verzoek te reageren. Als beide partijen akkoord zijn over een aanpassing wordt in overleg met beide partijen een termijn afgesproken waarop de nieuwe procesafspraak in zal gaan.



## 4.2 Maken jaarkalender bus

Jaarlijks verstrekt NS in augustus een jaarkalender met daarin de geplande buitendienststellingen voor het komende kalenderjaar, waarop verwacht wordt dat busvervoer wordt ingezet. Deze jaarkalender biedt de Opdrachtnemer een overzicht van de hoeveelheid, omvang en piekmomenten van de geplande buitendienststellingen met busvervoer. Het document dient ter informatie en ondersteunt de Opdrachtnemer bij de voorbereiding van de benodigde capaciteit en inzet. Belangrijk te vermelden is, dat deze jaarkalender geen bindende reservering van buscapaciteit inhoudt; concrete reserveringen en afspraken worden separaat gemaakt. De jaarkalender wordt opgesteld en gedeeld op vastgestelde momenten en wordt door het jaar heen voorzien van updates. Hierdoor is een tijdige en gestructureerde afstemming tussen NS en de Opdrachtnemer gewaarborgd, wat bijdraagt aan een effectieve voorbereiding van het TVV tijdens buitendienststellingen.

Nummer	Uitvoeringseis
A4.2-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel en de daar gedefinieerde deadlines in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Maken jaarkalender bus.
A4.2-02	De Opdrachtnemer is zich ervan bewust, dat de jaarkalender uitsluitend ter informatie dient en inzicht geeft in de benodigde capaciteit voor het volgende kalenderjaar. Dit overzicht vormt geen bindende basis voor het daadwerkelijk reserveren van buscapaciteit bij eventuele onderaannemers. Reserveringen en concrete afspraken moeten los van dit overzicht apart worden gemaakt. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het naleven van deze eis en verwerkt dit bewust in de planning en uitvoering van het TVV.

## 4.3 Afstemmen stakeholders (gemeenten, provincies, regionale OV-bedrijven)

Tijdens gesprekken en afstemming met externe stakeholders is de Opdrachtnemer zich ervan bewust, dat hij of zij deels namens NS optreedt. Een zorgvuldig en professioneel ambassadeurschap is daarbij van groot belang. Tijdige en goede afstemming met stakeholders zoals gemeenten, hulpdiensten en regionale OV-bedrijven is essentieel, omdat het zorgt voor tijdige informatie-uitwisseling over busroutes, het gebruik van openbare ruimte en halteplekken en het verkrijgen van noodzakelijke vergunningen. Door deze samenwerking worden knelpunten en vertragingen voorkomen, kunnen vergunningen op tijd worden aangevraagd en verkregen en wordt de continuïteit en kwaliteit van het vervoer gewaarborgd. Stakeholders hebben ieder hun eigen procedures en belangen, waardoor een goede afstemming direct bijdraagt aan een soepel verloop van de planning en uitvoering van TVV. De Opdrachtnemer voert overleg met- én informeert alle betrokken bedrijven en instanties (zoals gemeenten, hulpdiensten en regionale OV-bedrijven) vóór uitvoering van de buitendienststelling over onder andere de busroutes, het tijdelijke gebruik van openbare ruimtes en het afstemmen van het gebruik van halteplekken zodra het concept busspecificatie door NS wordt gedeeld.

Nummer	Uitvoeringseis
A4.3-01	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor, dat alle benodigde vergunningen voor het uitvoeren van TVV tijdig worden aangevraagd en verkregen. Hierbij wordt strikt voldaan aan de door de desbetreffende gemeenten vastgestelde termijnen en procedures voor vergunningsaanvragen. Eventuele vertragingen of problemen bij het verkrijgen van vergunningen worden onmiddellijk aan NS gemeld.

#### 4.4 Ontwerpen dienstregeling bus

Goede afstemming over de dienstregeling is essentieel om reizigers tijdens buitendienststellingen een betrouwbaar alternatief te bieden. Daarom deelt NS ongeveer 18 weken vóór de uitvoering een ontwerp van de dienstregeling met de Opdrachtnemer. Gezamenlijk beoordelen zij de haalbaarheid van dit ontwerp, zodat bussen, chauffeurs en routes optimaal kunnen worden gepland.

Nummer	Uitvoeringseis
A4.4-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel en de daar gedefinieerde deadlines in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Ontwerpen dienstregeling bus.
A4.4-02	De Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat de busroutes uiterlijk negen weken vóór de uitvoering van een project worden geactiveerd en gecontroleerd op mogelijke conflicten in het Landelijke Invoersysteem wegwerkzaamheden (momenteel de applicatie Melvin). Het doel hiervan is het tijdig signaleren van wegwerkzaamheden of wegafsluitingen, die conflicteren met de geplande busroutes. Bij het constateren van dergelijke conflicten wordt in overleg met NS gezocht naar de best mogelijke oplossing.
A4.4-03	De Opdrachtnemer zorgt er te allen tijde voor, dat het benodigde aantal bussen - zoals bepaald door en voorgeschreven is in de specificatie van NS - worden geleverd. Dit aantal dient te voldoen aan de vereisten voor het volledig kunnen uitvoeren van de afgesproken busdienstregeling. Tevens garandeert de Opdrachtnemer, dat deze bussen tijdens de operatie tijdig en op de afgesproken startlocatie aanwezig zijn, zodat de dienstverlening zonder vertraging kan aanvangen. Eventuele afwijkingen of knelpunten dienen onverwijld aan NS gemeld te worden.
A4.4-04	Voor het voorbereiden en afstemmen van geplande werkzaamheden dient de Opdrachtnemer te waarborgen dat er tijdens kantooruren een inhoudelijk deskundig aanspreekpunt beschikbaar is, zodat tijdige communicatie, coördinatie en afstemming van de plannen en de projecten kunnen plaats vinden.
A4.4-05	De betrokken medewerkers moeten beschikken over logistieke vaardigheden en verkeerskundig onderlegd zijn, zodat zij deze taken adequaat en professioneel kunnen uitvoeren.
A4.4-06	De Opdrachtnemer borgt, dat de rijtijden tussen halteplaatsen up-to-date zijn en monitort proactief op afwijkingen. Bij het constateren van afwijkingen in de rijtijden neemt de Opdrachtnemer direct actie en meldt deze afwijkingen onverwijld aan NS, zodat NS tijdig de dienstregeling op basis van de nieuwe rijtijden aan kan passen voor een kloppende reisinformatie.
A4.4-07	De Opdrachtnemer heeft een vast proces ingericht voor het verzamelen, analyseren en rapporteren van rijtijden en afwijkingen, inclusief een aanwijsbare verantwoordelijke. Indien zich afwijkingen voordoen ten opzichte van de afgesproken processen of planning, vindt tijdig en zorgvuldig overleg plaats met het accountmanagement TVV van NS. Dit overleg heeft tot doel om mogelijke knelpunten te signaleren, oplossingen af te stemmen en de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.
A4.4-08	De Opdrachtnemer hanteert een flexibele werkwijze en is in staat wijzigingen in bus bestellingen, zowel annuleringen als aanvullingen en/of bijbestellingen tot uiterlijk drie weken vóór de uitvoeringsdatum te verwerken conform de contractuele prijsafspraken. Dit stelt NS in staat om effectief in te spelen op veranderende omstandigheden en zorgt voor een betrouwbare uitvoering van de dienstregeling.
A4.4-09	De Opdrachtnemer deelt alle domein gerelateerde kennis actief en tijdig met de vakspecialisten en de accountmanagers TVV van NS. Onder domein gerelateerde kennis scharen we zaken zoals busroutes, zaken aangaande dienstregelingen en patronen, rijtijden, specifieke afspraken met gemeentes en ander stakeholders.



A4.4-10	Voor de uitvoering van gepland en ongepland TVV draagt de Opdrachtnemer zorg voor het tijdig opstellen van passende busroutes via de verschillende dienstregelingspunten op de tracés van NS. Hierbij stelt de Opdrachtnemer vanzelfsprekend vast, dat deze routes zonder belemmeringen geschikt zijn voor het rijden met touringcars. Bij de aanvang van het contract zal de Opdrachtnemer de busroutes voor geplande werkzaamheden invoeren in het Landelijke Invoersysteem voor wegwerkzaamheden; momenteel via de applicatie Melvin. Het doel van deze invoer, is het tijdig signaleren van wegwerkzaamheden, wegafsluitingen en evenementen die conflicteren met de te rijden busroutes tijdens de programmatiefase van spoor- en wegwerkzaamheden. Wanneer dergelijke conflicten worden vastgesteld, zoekt de Opdrachtnemer in nauwe samenwerking met NS, de wegbeheerders en ProRail naar de best mogelijke oplossing
---------	--

#### 4.5 Maken dienstregeling bus

Nadat NS en de Opdrachtnemer afstemming hebben gehad over een kwalitatief hoogwaardig en uitvoerbaar ontwerp, wordt er door NS een dienstregeling gemaakt. De busspecificatie die hieruit voortkomt, bevat onder andere de vertrektijden, rijtijden en het aantal bussen per rit. NS vraagt Opdrachtnemer om deze specificatie te voorzien van feedback om deze verder aan te scherpen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om op basis van de busspecificatie bussen, chauffeurs en overige benodigde mensen en middelen in te plannen en te delen als busomlopen. Deze zullen door NS getoetst worden op efficiëntie.

Het is belangrijk dat de Opdrachtnemer zich realiseert, dat het planproces tijdens de doorlooptijd aan veranderingen en wijzigingen onderhevig kan zijn. Voor NS is het essentieel wanneer de Opdrachtnemer in het algemeen, maar met name tijdens het hoogseizoen, blijk geeft van extra flexibiliteit en slagvaardigheid bij het verwerken van wijzigingen. Een snelle en adequate verwerking van aanpassingen in deze drukke periode wordt door NS noodzakelijk geacht.

Nummer	Uitvoeringseis
A4.5-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel en de daar gedefinieerde deadlines in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Maken dienstregeling bus.
A4.5-02	De Opdrachtnemer maakt voor het TVV bij geplande buitendienststellingen een zo efficiënt mogelijke planning van ritten, chauffeursdiensten en voertuigen op basis van de door NS aangeleverde specificatie en doet daar waar nodig voorstellen om de efficiëntie van deze planning te verbeteren. Voorts maakt de Opdrachtnemer de planning van de busomlopen aantoonbaar - ruim voor het uitvoermoment, X-6 weken aan NS met als doel om gezamenlijk een goede balans te vinden tussen de beschikbare assets, de klantwaarde en de kosten.
A4.5-03	De Opdrachtnemer maakt busomlopen op basis van de specificaties, die door NS worden aangeleverd. Deze specificaties omvatten de uit te voeren dienstregeling met een onderscheid tussen snel- en stopdienstregelingen; het aantal en type bussen dat per rit moet worden ingezet, rekening houdend met de beschikbare haltecapaciteit per locatie; haltelocaties, inclusief bijbehorende coördinaten. Onder ‘type bus’ verstaat NS alle typen voertuigen die voldoen aan de eisen van dit Programma van Eisen, waaronder touringcars, midi- en minibussen (bijvoorbeeld 12-persoons) en dergelijke, zodat de inzet per rit kan variëren afhankelijk van capaciteit, duurzaamheid en reizigersvraag. De Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen, dat alle planningen van omlopen nauwkeurig zijn en volledig voldoen aan de criteria die door NS zijn beschreven in Bijlage 05 - Eisen Busomlopen. Indien de Opdrachtnemer wijzigingen in



	de busspecificatie of omlopen wil doorvoeren, wordt vooraf contact opgenomen met NS voor akkoord.
A4.5-04	De Opdrachtnemer informeert NS wekelijks over de status van de levering van bussen, personele inzet en middelen. Daarbij worden op de momenten x-6 en x-3 weken vóór uitvoering de daadwerkelijk gekoppelde bussen aan de concrete omloop gemeten. Voor deze meting is een KPI geformuleerd.
A4.5-05	De Opdrachtnemer hanteert een flexibele werkwijze en is in staat wijzigingen in bus bestellingen - zowel annuleringen als aanvullingen- tot uiterlijk drie weken vóór de uitvoeringsdatum te verwerken. Dit stelt NS in staat om effectief in te spelen op veranderende omstandigheden en zorgt voor een betrouwbare uitvoering van de dienstregeling.
A4.5-06	Bij een geplande buitendienststelling zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de voertuigen minimaal vijf minuten vóór de start van de eerste rit gereedstaan voor vertrek op de door NS overeengekomen startlocatie. Zie hiervoor bijlage 16 – KPI tijdige aanwezigheid bussen gepland

#### 4.6 Maken korte termijn dienstregeling bus

De meeste buitendienststellingen bij NS zijn lang van tevoren bekend en hebben daardoor voldoende voorbereidingstijd. Het kan echter voorkomen, dat ProRail pas enkele dagen/weken van tevoren een buitendienststelling aankondigt, de planning van een buitendienststelling aanpast, of dat een ongeplande verstoring plaatsvindt, die voor een langere periode aanhoudt ('langdurige calamiteit'). Daarnaast kan een geplande buitendienststelling uitlopen, waardoor extra inzet en aanpassing van het TVV nodig is. In al deze gevallen werken NS en de Opdrachtnemer nauw met elkaar samen om op korte termijn een busdienstregeling te ontwerpen/maken. De voorbereidingstijd is beperkter en vraagt vanzelfsprekend om een creatieve, meedenkende en tegelijk realistische houding van de Opdrachtnemer om zo snel mogelijk een passende dienstregeling te realiseren. Van NS mag de Opdrachtnemer ook een realistische en meedenkende instelling verwachten.

Nummer	Uitvoeringseis												
A4.6-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel en de daar gedefinieerde deadlines in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Maken korte termijn dienstregeling bus.												
A4.6-02	De opdrachtnemer levert binnen de gestelde termijnen een busomloop (zie bijlage 05 Eisen aan busomlopen). Eventuele onmogelijkheden om de busdienst te realiseren, inclusief verwachte levertijd van aanvullende middelen en personeel, worden direct gemeld en uitsluitend in overleg met NS verwerkt en schriftelijk bevestigd. Termijnen zijn als volgt:												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aanvraag</th> <th>Levering busomloop binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>x-10 tot x-3</td> <td>1 week</td> </tr> <tr> <td>x-3 tot x-1</td> <td>2 dagen</td> </tr> <tr> <td>x-1 tot x-56u</td> <td>8 uur</td> </tr> <tr> <td>x-56u tot x-36u</td> <td>4 uur</td> </tr> <tr> <td>Binnen x-36u</td> <td>Zo snel mogelijk</td> </tr> </tbody> </table>	Aanvraag	Levering busomloop binnen	x-10 tot x-3	1 week	x-3 tot x-1	2 dagen	x-1 tot x-56u	8 uur	x-56u tot x-36u	4 uur	Binnen x-36u	Zo snel mogelijk
Aanvraag	Levering busomloop binnen												
x-10 tot x-3	1 week												
x-3 tot x-1	2 dagen												
x-1 tot x-56u	8 uur												
x-56u tot x-36u	4 uur												
Binnen x-36u	Zo snel mogelijk												
A4.6-03	De Opdrachtnemer is verplicht om eventuele (on)mogelijkheden van de te realiseren busomloop direct te melden aan NS. Deze (on)mogelijkheden in maakbaarheid, inclusief de verwachte levertijd van aanvullende middelen en personeel, worden uitsluitend in overleg met NS verwerkt en schriftelijk bevestigd. De Opdrachtnemer												



	communiceert proactief en volledig over alle relevante aspecten, die van invloed zijn op de uitvoering van de busdienst. De regiecentrale van de Opdrachtnemer draagt zorg direct na overeenstemming van de inzet deze digitaal te bevestigen en deze te delen met NS.
--	---

#### 4.7 Ongeplande businzet bestellen en maken zeer korte termijn dienstregeling

Ongepland TVV - oftewel een calamiteit - vergt een snelle en flexibele inzet bij onverwachte verstoringen op het spoor. Deze verstoringen zijn onaangekondigd en vaak onvoorspelbaar in duur en omvang. Reizigers hebben in zulke situaties direct behoefte aan duidelijkheid en handelingsperspectief en moeten kunnen rekenen op adequaat TVV – 24 uur per dag.

Calamiteiten kunnen ontstaan door uiteenlopende oorzaken, zoals infrastructurele defecten, aanrijdingen of treinstoringen. Afhankelijk van de aard en hersteltijd van de verstoring varieert de impact van een korte onderbreking tot een langdurige uitval van delen van het spoor. In dergelijke gevallen bestelt NS bij de Opdrachtnemer bussen om reizigers te vervoeren. Dit kan gaan om een stopdienst tussen stations of om de evacuatie van reizigers uit gestrande treinen. Opdrachtnemer dient paraat te zijn voor onverwachte inzetmomenten, met speciale aandacht voor calamiteiten die 's avonds en 's nachts ontstaan, en voor grote evenementen waarbij reizigers vaak geen alternatieven hebben behalve het TVV. Het is essentieel, dat gestrande reizigers direct en betrouwbaar naar hun bestemming worden vervoerd om ongemak en veiligheidsrisico's te minimaliseren.

De Regievoerders Klantbegeleiding van NS zijn verantwoordelijk voor het bestellen van deze bussen, zowel op nationale als internationale trajecten. Een effectieve inzet vereist nauwkeurige en continue communicatie tussen de regiecentrale van NS en de uitvoerende partijen. Alleen dan kan de inzet van middelen worden geoptimaliseerd en kunnen reizigers snel en veilig worden geholpen.

De Regievoerders Klantbegeleiding zijn ook verantwoordelijk voor het maken van een busdienstregeling op zeer korte termijn en het maken van een busdienstregeling bij langdurige calamiteiten. Ook in deze situatie verwacht NS dat Opdrachtnemer volgens de geleverde dienstregeling gaat rijden.

Nummer	Uitvoeringseis
A4.7-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel en de daarin gedefinieerde deadlines Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Ongeplande businzet bestellen en maken zeer korte termijn dienstregeling bus
A4.7-02	Bij ongeplande stremmingen informeert de regiecentrale van de Opdrachtnemer actief de regievoerder van NS over de te verwachten aankomsttijd (ETA) op gevraagde locatie van alle te leveren bussen, en wanneer alle bestelde bussen operationeel zijn.
A4.7-03	De regiecentrale van de Opdrachtnemer draagt zorg, dat direct na de overeenstemming van de inzet, deze digitaal wordt bevestigd en deze deelt met NS.
A4.7-04	De Opdrachtnemer waarborgt dat de bestelde voertuigen tijdig aanwezig zijn op de overeengekomen startlocatie(s), namelijk binnen 60 minuten tijdens daluren en binnen 75 minuten tijdens spitsuren. Zie bijlage 17 – KPI Tijdige aanwezigheid bussen.
A4.7-05	De Opdrachtnemer waarborgt dat, wanneer tijdens een calamiteit of op zeer korte termijn een busspecificatie wordt ontvangen, de businzet conform deze specificatie wordt uitgevoerd.



## 5 Uitvoeren (B)

### 5.1 Operatie en serviceverlening

Bij de uitvoering van de bus inzet tijdens buitendienststellingen en calamiteiten is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volledige coördinatie en uitvoering. Dit omvat alle aspecten die nodig zijn om de busdienst conform afspraken en planning te laten verlopen. Hieronder vallen bijvoorbeeld de inzet van personeel, de kwaliteit van de dienstverlening, het geven van afdoende instructies aan betrokken medewerkers, het naleven van de zorgplicht en het actief monitoren van de uitvoeringskwaliteit. Tevens wordt verwacht, dat de dienstverlening in en bij de bus aansluit bij de eisen van NS en bijdraagt aan een klantgerichte, veilige en comfortabele reiservaring voor de reiziger.

In deze paragraaf worden de voorwaarden en verwachtingen uiteengezet, die gelden voor de inzet, aansturing, communicatie en uitvoering van personeel tijdens geplande en ongeplande businzet. Hierbij staan veiligheid, klantvriendelijkheid en professionaliteit centraal.

#### 5.1.1 Regiecentrale

Voor de operationele uitvoering van Trein Vervangend Vervoer (TVV) verwacht NS van de Opdrachtnemer, dat deze een regiecentrale inricht die het TVV-proces effectief coördineert, monitort en bijstuurt. Deze regiecentrale speelt een cruciale rol in het waarborgen, dat reizigers bij verstoringen veilig, tijdig en betrouwbaar hun bestemming bereiken. Continuïteit en kwaliteit van deze dienstverlening zijn daarom essentieel. Het is van groot belang dat de regiecentrale bestellingen direct oppakt en adequaat behandelt.

Nummer	Uitvoeringseis
B5.1-01	De Opdrachtnemer zorgt voor een regiecentrale die 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De bezetting van de regiecentrale mag niet op basis van wachtdiensten plaats vinden.
B5.1-02	De regiecentrale van de Opdrachtnemer is te bereiken via een apart en exclusief telefoonnummer en emailadres voor NS. In 80% van de calls moet de beller binnen 30 seconden te woord worden gestaan en in 100% van de calls binnen 60 seconden.
B5.1-03	De Opdrachtnemer dient te allen tijde te zorgen voor voldoende personele en operationele capaciteit binnen de regiecentrale, zodat deze in staat is om alle overeengekomen werkzaamheden adequaat, tijdig en conform de gestelde kwaliteitsnormen uit te voeren.
B5.1-04	NS verwacht dat medewerkers op de regiecentrale beschikken over minimaal een MBO+ werk- en denkniveau en tonen aantoonbare competenties in analytisch vermogen, proactiviteit en besluitvaardigheid om effectief te anticiperen op verstoringen in de dienstverlening.
B5.1-05	De Opdrachtnemer verplicht zich ervoor te zorgen, dat alle eigen uitvoerende medewerkers, zowel de eigen planafdeling alsmede de eigen Regiecentrale continu beschikken over actuele kennis van lokale situaties. Dit omvat onder andere stremmingen en- of vertragingen op busroutes, efficiënte sturing van het in- en uitstap proces bij de toegewezen bushaltes en de aan- en afrijdrooutes. Op die manier blijft iedereen goed geïnformeerd en kan er efficiënt worden gewerkt zonder onverwachte vertragingen of problemen.

B5.1-06	De voertaal op de regiecentrale is Nederlands, zowel mondelijk als schriftelijk. Medewerkers op de regiecentrale dienen daarnaast te beschikken over basisvaardigheden in de Engelse taal.
---------	--

### 5.1.2 Personeel

Een zorgvuldige inzet van personeel is essentieel voor een veilige, klantgerichte en efficiënte uitvoering van TVV. Medewerkers vormen het gezicht van NS op locatie en hebben een directe invloed op de reiservaring van onze klanten. Daarom stelt NS hoge eisen aan de beschikbaarheid, kwaliteit, communicatie en houding van alle ingezette medewerkers, waaronder chauffeurs, buscoördinatoren en verkeersregelaars.

#### Buscoördinatoren

Een goede coördinatie van de busdienst is noodzakelijk om de kwalitatieve uitvoering van de busdienst te waarborgen en om bij te sturen wanneer nodig. Deze coördinatie wordt uitgevoerd door zogenoemde buscoördinatoren, die ter plaatse helpen dat de uitvoering volgens plan verloopt. Buscoördinatie is nodig om te kunnen (bij)sturen op de afgesproken dienstregeling, te rijden routes, en/of correct gebruik van halteplaatsen. Daarnaast hebben zij overzicht over de situatie op locatie, waardoor bijsturingsvoorstellingen snel door de Regiecentrale met NS kunnen worden gedeeld.

#### Verkeersregelaars

Om een veilige uitvoering en bijsturing van de businzet te garanderen, is vaak naast buscoördinatie ook de inzet van een (of meerdere) verkeersregelaar(s) noodzakelijk bij een geplande buitendienststelling. Inzet wordt vooraf bepaald, indien voorzien wordt dat er bijvoorbeeld een onveilige of onoverzichtelijke (verkeers)situatie kan ontstaan tijdens de uitvoering, dat er fysiek (halterings)ruimte vrijgehouden dient te worden ten behoeve van de busafhandeling of conflicten kunnen ontstaan met overige verkeerstromen.

Inzet en de mate van inzet van buscoördinatie en verkeersregelaars is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en wordt tijdens het planproces in de busspecificatie opgevoerd.

#### Chauffeurs

Chauffeurs zijn verantwoordelijk voor het veilig, klantvriendelijk en tijdig uitvoeren van de busritten. Zij vormen het directe aanspreekpunt voor reizigers tijdens de rit en dragen bij aan een positieve reiservaring. Een goede inzet van chauffeurs is cruciaal om de afgesproken dienstregeling te realiseren en om flexibel te kunnen inspelen op wijzigingen of verstoringen. Chauffeurs moeten beschikken over de juiste rijvaardigheid, kennis van de routes en een professionele houding, waarbij veiligheid en servicegerichtheid altijd vooropstaan. Daarnaast wordt van hen verwacht dat zij duidelijke communicatie hanteren richting reizigers en collega's, zodat de uitvoering van de busdienst soepel verloopt.

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
B5.1-07	De Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen voor de inzet van voldoende en aantoonbaar gekwalificeerd personeel, dat voldoet aan de door NS gestelde eisen en aan alle relevante wettelijke voorschriften.
B5.1-08	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansturing van en controle op de uitvoeringskwaliteit van al het door de Opdrachtnemer ingezette personeel, dat bij de uitvoering van zowel geplande buitendienststellingen alsmede een ongeplande stremming betrokken is, in alle mogelijk denkbare aspecten.
B5.1-09	Locatie en aantallen met betrekking tot inzet van Buco's en verkeersregelaars moeten eerst met NS worden overeengekomen en bekrachtigd door middel van de offerte bij een geplande buitendienststelling of bevestiging van bestelling bij een ongeplande stremming.
B5.1-10	Alle diensten van Buco's en verkeersregelaars worden conform het overeengekomen dienstrooster afgerekend. Als diensten niet afgemaakt kunnen worden, omdat de veiligheid van het ingezette personeel of reizigers in het gedrang komt - of een andere vorm van overmacht de uitvoering belet – zal de Opdrachtnemer dit direct kenbaar maken aan NS.
B5.1-11	De Opdrachtnemer waarborgt een veilige en gezonde werkomgeving conform Arbo-regelgeving, inclusief voorzieningen zoals adequate rustplekken en toiletten op ten minste de begin- en eindstations en unieke overstappunten (bus op bus).
B5.1-12	De Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen voor een veilige werkomgeving voor alle ingezette medewerkers, waaronder chauffeurs, buscoördinatoren en verkeersregelaars en voor een veilige reisomgeving voor reizigers.
B5.1-13	Elk medewerker, waaronder chauffeurs, Buco's, Verkeersregelaar etc die namens Opdrachtnemer wordt ingezet bij TVV treedt op als vertegenwoordiger van NS. Medewerkers op locatie zijn zich bewust van de aanwezigheid van reizigers tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden in gebieden waar treinreizigers komen. Dit betekent, dat de medewerker zich altijd vriendelijk en behulpzaam opstelt, reizigers begroet, openstaat voor contact, en eventueel ondersteuning biedt aan reizigers bij of in de bus. De medewerker blijft te allen tijde rustig en beleefd; ook in stressvolle situaties.
B5.1-14	Opdrachtnemer committeert zich aan het pro-actief informeren van reizigers over check-in en check-out ter plaatse op een gezamenlijk overeen te komen werkwijze.
B5.1-15	De door de Opdrachtnemer en diens onderaannemers ingezette Buco's en verkeersregelaars voldoen minimaal aan het genoemde profiel zoals verwoord in Inzet Buscoördinatoren en Verkeersregelaars.
B5.1-16	Het is voor alle ingezette medewerkers, waaronder Buco's, verkeersregelaars en chauffeurs verboden te roken gedurende de uitvoering van werkzaamheden, met uitzondering van officiële pauzes op een locatie die buiten het zicht van reizigers is gelegen.
B5.1-17	Het dragen van koptelefoons of oordopjes tijdens het werk is niet toegestaan, tenzij dit functioneel noodzakelijk is.
B5.1-18	Het is medewerkers verboden zich tijdens werktijd onnodig bezig te houden met het gebruik van een mobiele telefoon. Deze bepaling dient ter waarborging van voortdurende alertheid op de omgeving en de uit te voeren werkzaamheden, alsmede om beschikbaarheid en aanspreekbaarheid voor collega's en reizigers te garanderen.
B5.1-19	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor, dat chauffeurs die worden ingezet voor het vervoer van reizigers de Nederlandse taal beheersen (minimaal ERK-niveau A2). Indien dit niet mogelijk is, wordt minimaal verwacht dat de chauffeur de Engelse taal voldoende beheert (ERK-niveau A2) om reizigers te woord te kunnen staan en instructies te begrijpen.



B5.1-20	Buschauffeurs roepen bij aanvang van de rit het bestemmingsstation om en of het een snel- of stopdienst betreft. Bij een tussenstop wordt voor aankomst de naam van het station omgeroepen. De chauffeur roept tevens de eventueel door NS aangeleverde berichten om en geeft benodigde veiligheidsinstructie.
B5.1-21	Alle voor NS ingezette medewerkers zijn voorafgaand aan hun dienst volledig en tijdig geïnformeerd over alle relevante informatie, die nodig is om hun werkzaamheden adequaat en conform de gestelde eisen uit te voeren. Dit omvat, maar is niet beperkt tot: instructies over de rol, dienstroosters, relevante informatie over het desbetreffende project zoals routes, busdiensten, in- en uitstaphaltes, actuele wegopbrekingen en gewenste/gedadiveerde routes; veiligheidsvoorschriften, communicatieprotocollen, en doorverwijzing naar digitale informatiekanalen (zoals de Reisplanner, service & alarmzuilen op stations) in het geval van vragen door reizigers.
B5.1-22	De Opdrachtnemer zorgt voor adequate en actuele communicatie over (einde) businzet tijdens (on)geplande stremmingen/calamiteiten richting alle door Opdrachtnemer ingezette medewerkers.
B5.1-23	De Opdrachtnemer beschikt over een actueel protocol voor sociale veiligheid, waarin maatregelen zijn opgenomen voor het voorkomen en afhandelen van incidenten zoals agressie, intimidatie, bedreiging of ander ongewenst gedrag. Dit protocol bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een 24/7 bereikbaar meldpunt voor personeel dat valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer;</li> <li>• Directe interventiemogelijkheden (bijvoorbeeld inzet van beveiliging, vervanging en/of politie);</li> <li>• Procedure voor melding, registratie en opvolging van incidenten;</li> <li>• Begeleiding en nazorg voor betrokken medewerkers;</li> <li>• Instructie voor chauffeurs en coördinatoren over omgaan met agressie en escalatie;</li> <li>• Richtlijnen voor reizigerscommunicatie bij incidenten.</li> </ul>

### 5.1.3 Verkeersmiddelen en -maatregelen

Tijdens buitendienststellingen en/of evenementen wordt vrijwel altijd gebruik gemaakt van routing, signing en aanvullende middelen om de doorstroming van reizigers en bussen veilig en duidelijk te organiseren. Deze inzet is te onderscheiden in twee categorieën:

1. Middelen die bus gerelateerd zijn vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer;
2. Middelen die reizigers gerelateerd zijn vallen onder de verantwoordelijkheid van NS.

Onder bus gerelateerde middelen vallen alle voorzieningen, die nodig zijn om bussen veilig te laten rijden, correct te laten halteren en de juiste route op de weg te laten volgen. Denk hierbij aan verkeersmaatregelen, bebording voor chauffeur en fysieke inrichting van halteplaatsen ten behoeve van de rijweg.

Onder reizigers gerelateerde middelen vallen alle voorzieningen, die nodig zijn om reizigers duidelijk en veilig van en naar de bushalte te begeleiden en om hen daar veilig en comfortabel te laten wachten. Dit omvat onder andere bewegwijzering voor reizigers, looproutes, wachtruimtes, afzettingen en voorzieningen voor beschutting.

In situaties waarin bijvoorbeeld hekwerken worden geplaatst bij een bushalte, geldt het volgende onderscheid:



1. Indien hekwerken worden geplaatst ter bevordering van de veiligheid of geleiding van reizigers, is NS verantwoordelijk voor de plaatsing;
2. Indien hekwerken worden geplaatst op verzoek van de Opdrachtnemer om het veilig halteren van bussen te faciliteren, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de plaatsing.

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
B5.1-23	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van alle <u>bus gerelateerde middelen</u> zoals hierboven beschreven tijdens buitendienststellingen en/of evenementen waarbij TVV wordt ingezet.
B5.1-24	De Opdrachtnemer dient aan te tonen, dat de aangeboden tarieven voor bus gerelateerde middelen marktconform en scherp zijn. Dit houdt in, dat de tarieven in lijn liggen met gangbare prijzen binnen de branche voor vergelijkbare diensten en middelen. De Opdrachtnemer dient dit op verzoek van NS te onderbouwen met marktvergelijkingen, historische data of offertes van derden. Eventuele financiële voordelen - voortvloeiend uit inkoop, schaalvoordelen of samenwerking met derden - komen ten gunste van NS. De Opdrachtnemer zorgt voor een zo efficiënt mogelijke tariefstelling voor alle bus gerelateerde verkeersmaatregelen en zal dit aantoonbaar maken aan NS.
B5.1-25	De Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat alle in te zetten middelen (zoals verkeersregelaars, bebording, afzettingen) voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (conform CROW-richtlijnen) en zijn geschikt voor de omvang en complexiteit van de stremming. Doelmatigheid en kosten-efficiëntie dienen in de afwegingen te worden meegenomen.
B5.1-26	De Opdrachtnemer stemt de inzet (en locatie) van middelen af met lokale overheden en wegbeheerders en informeert NS tijdig over eventuele knelpunten.

### **Herkenbaarheid voor de reizigers**

Naast routing en signing langs de busroute is het belangrijk voor reizigers, om de busdienst duidelijk herkenbaar te maken als NS-bus tijdens zowel geplande als ongeplande inzet. Het is daarom de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om alle in te zetten voertuigen te voorzien van duidelijke signing op de bus middels NS-logo op sticker of bord volgens richtlijnen voor vormgeving zoals NS dit voorschrijft. Deze richtlijnen (NS Huisstijl voor bijvoorbeeld kleurstijl, pictogramgebruik etc.) en beschikbare formats worden na gunning aan de Opdrachtnemer verstrekt. Bij busvervoer voor geplande stremmingen is het voertuig tevens aan de voorzijde voorzien van een bord, dat duidelijk aangeeft naar welke bestemming(en) het voertuig rijdt en of het een stop- of snelbus betreft. Specifieke aandacht is noodzakelijk voor (touringcar)bussen, die ook (versterkings-)ritten rijden in het OV en voorzien zijn van deze huisstijl en onvoldoende herkenbaar zijn als NS-bus (waardoor extra attentiewaarde - bijvoorbeeld aan de zijkanten van de bus - benodigd is).

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
B5.1-27	Alle voor NS ingezette voertuigen zijn tijdens zowel geplande als ongeplande inzet duidelijk herkenbaar als NS-bus door het aanbrengen van NS-logo's en signing volgens de door NS voorgeschreven huisstijlrichtlijnen. De bestemming en het type dienst (stop- of snelbus) worden zichtbaar vermeld aan de voorzijde van het voertuig.

#### **5.1.4 Real-time reisinformatie**

Transparantie in uitvoering van het TVV is bepalend voor de betrouwbaarheid van de reis en de kwaliteit van reisinformatie voor reizigers. De beoogde transparantie draagt bij aan handelingsperspectief voor de reiziger. NS verwacht dat de Opdrachtnemer de uitvoering van ritten zodanig organiseert dat deze in de praktijk voorspelbaar verloopt, afwijkingen ten opzichte van de



busomloop snel zichtbaar zijn en ritten overeenkomstig de afgesproken busomloop worden uitgevoerd. Wanneer afwijkingen zich voordoen, moet de Opdrachtnemer deze tijdig onderkennen en delen, zodat NS reizigers correct en actueel kan informeren.

Gedurende de contractperiode wordt toegewerkt naar een hogere mate van voorspelbaarheid en naar een steeds grotere beschikbaarheid van rittijden voor reizigers. NS hanteert hiervoor een groeipad dat start met een substantiële beschikbaarheid in 2027 en uitgroeit naar nagenoeg volledig in 2029. De Opdrachtnemer richt de eigen werkwijze en interne procesvoering zodanig in dat deze ontwikkeling haalbaar is en levert een actieve bijdrage aan het realiseren van deze verbeteringen.

Nummer	Uitvoeringseis
B5.1-28	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle busritten conform de afgesproken busomloop worden uitgevoerd en afgerekend.
B5.1-29	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere afwijking van meer dan <b>2 minuten</b> ten opzichte van de geplande aankomst- of vertrektijd direct wordt gesignaliseerd en aan NS wordt doorgegeven, zodat reizigers correct kunnen worden geïnformeerd.
B5.1-30	De Opdrachtnemerborgt dat de rituitvoering zodanig wordt georganiseerd dat de voortgang van ritten voldoende voorspelbaar is om een ETA (Estimated Time of Arrival) te kunnen bepalen.
B5.1-31	De Opdrachtnemer zorgt dat NS voor reizigers rittijden, inclusief afwijkingen, kan tonen bij minimaal de volgende percentages van alle TVV-ritten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 65% vanaf 1 juli 2027;</li> <li>• 85% vanaf 1 juli 2028;</li> <li>• 99% vanaf 1 juli 2029.</li> </ul> In Q4 2028 wordt de bodemwaarde voor de 99%-grens geëvalueerd en kan worden bijgesteld voor de resterende looptijd, met een maximum van 99%. Dan wordt ook gedefinieerd of dit wel of niet geldt voor ongeplande businset of dat hier een andere bodemwaarde voor zal gelden.
B5.1-32	De Opdrachtnemer zal in samenwerking met NS, gedurende het contract, activiteiten ontplooien om steeds betere verwachtingen in rittijden af te kunnen geven naar reizigers.

### 5.1.5 Overige operationele eisen

Nummer	Uitvoeringseis
B5.1-33	De Opdrachtnemer dient de bepalingen uit de 'Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers' (AVR-NS) te respecteren, waaronder regels voor handbagage, vervoerbewijzen, reizigersrechten bij vertraging en toegankelijkheid. Zie bijlage 23 – NS Algemene Voorwaarden (AVR)
B5.1-34	De Opdrachtnemer dient de bepalingen uit de 'Voorwaarden Losse Vervoerbewijzen' van NS (zie Bijlage 22 – NS Productvoorwaarden losse vervoersbewijzen) te respecteren, waaronder regels voor het meenemen van fietsen in bussen en/of touringcars die door NS worden ingezet als TVV.
B5.1-35	NS hanteert een strikt rookverbod op alle stations, perrons, voertuigen en interne locaties, met uitzondering van aangewezen buitenlocaties. Het beleid is verankerd in de NS Gedragscode en sluit aan bij nationale wetgeving.
B5.1-36	Voor alle voertuigen geldt een verbod op muziek, dat hoorbaar is voor anderen.



B5.1-37	Goederen welke achterblijven in de ingezette voertuigen bij stremmingen worden binnen twee (2) Kalenderdagen ingeleverd bij Centraal Bureau voor Gevonden Voorwerpen, 2 e Daalsedijk 4 (3551 EJ) Utrecht, of het loket van een NS station.
---------	--

## 5.2 Bijsturen dienstregeling bus

Tijdens geplande en ongeplande businzet kan een situatie zich voordoen, waarbij het nodig is dat er wordt afgeweken van de geplande dienstregeling of bestelling. Zowel NS als de Opdrachtnemer kan een bijsturingsmaatregel voorstellen, waarbij NS altijd het laatste woord heeft. Een voorbeeld hiervan is, wanneer een dienstdoende buscoördinator ter plaatse constateert dat de situatie vraagt om bijsturing vanwege onverwachte vertragingen, verkeersproblemen of capaciteitsknelpunten. Ook kan een Coördinator Wal (CW) van NS signaleren, dat een aanpassing noodzakelijk is en een bijsturingsvoorstel doet. In beide gevallen escaleert deze zijn/haar bevinding richting de eigen regievoerder voor verdere beoordeling.

Zodra een bijsturingsmaatregel nodig is, werkt de Opdrachtnemer deze uit en deelt het voorstel met NS. NS beoordeelt het voorstel en geeft akkoord, doet een tegenvoorstel of wijst het af. Na overeenstemming wordt de dienstregeling aangepast en de gewijzigde businzet georganiseerd. Tijdens dit proces dragen de regiecentrale van de Opdrachtnemer en de Regievoerder Klantbegeleiding NS zorg voor een adequate informatievoorziening richting de buscoördinator(en) en andere betrokkenen, zoals de Coördinatoren Wal van NS over de actuele situatie op locatie. Deze gestructureerde samenwerking zorgt voor een snelle en effectieve bijsturing, zodat de kwaliteit en continuïteit van het TVV zoveel mogelijk gewaarborgd blijven.

Nummer	Uitvoeringseis
B5.2-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel en de daar gedefinieerde deadlines en communicatielijnen in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Bijsturen dienstregeling bus.
B5.2-02	In het geval van bijsturing van de busdienst worden de aanpassingen direct en zichtbaar doorgevoerd op de betreffende voertuigen, conform de NS-huisstijlrichtlijnen. Dit houdt in, dat gewijzigde bestemmingen, dienstsoorten (stop-/sneldienst) en eventuele extra signing altijd actueel en duidelijk zichtbaar zijn voor reizigers.
B5.2-03	De regiecentrale van de Opdrachtnemer zorgt direct na overeenstemming van de bijsturing voor een digitale bevestiging en deelt deze met NS, zoals gedefinieerd in hoofdstuk ' <a href="#">Ondersteuning door ICT</a> '.

## 5.3 Duurzaamheid (emissienorm, brandstof/HVO, ZE)

Samen maken we Nederland duurzaam bereikbaar voor iedereen; dat is waar NS voor staat. NS streeft ernaar om fossielvrij te ondernemen en een duurzame reis aan onze reizigers aan te bieden. Zo geeft NS een verdere invulling aan de afspraak uit het klimaatakkoord om transport te verduurzamen. Dat doet NS zelf sinds 2017 door alle treinreizen op jaarbasis volledig op hernieuwbare elektriciteit te rijden en door continu de efficiëntie van de tractie-energie verder te verhogen.

Van leveranciers verwacht NS, dat ze hier ook aan bijdragen door de uitstoot van schadelijke stoffen te beperken en actief minder fossiele brandstoffen te verbruiken. Zo blijft de lucht in stationsgebieden schoon en wordt de opwarming van het klimaat beperkt.



NS stelt eisen aan het in te zetten materieel en brandstof, zodat het voldoet aan de geldende veiligheids- en milieunormen, geschikt is voor de beoogde inzet en aansluit bij de ambitie om reizigers zo veilig, comfortabel en duurzaam mogelijk te vervoeren.

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
B5.3-01	Bij geplande buitendienststellingen wordt uitsluitend gebruik gemaakt van voertuigen, die tenminste voldoen aan emissienorm EURO-VI of ZE zijn.
B5.3-02	Bij ongeplande stremmingen spant de Opdrachtnemer zich in om voertuigen met de hoogst haalbare emissiestandaard (bij voorkeur EURO-VI of ZE) in te zetten, voor zover dit geen afbreuk doet aan de vereiste reactietijd en tijdige beschikbaarheid ter plaatse.
B5.3-03	Het aandeel kilometers met hernieuwbare brandstoffen en ZE bussen voor NS bestaat in het eerste jaar uit minimaal 35% en wordt stapsgewijs uitgebouwd zoals omschreven in <a href="#">KPI AANDEEL HERNIEUWBARE BRANDSTOF EN ZE vervoer</a>
B5.3-04	De geaccepteerde hernieuwbare brandstof voldoet minimaal aan de huidige en opvolgende EU en Nederlandse wet- en regelgeving voor brandstoffen geproduceerd uit biomassa, zoals richtlijn 2009/28/EC. De hernieuwbare brandstof is gebaseerd op rest- en/of afvalstromen en is voorzien van ISCC EU-certificering of gelijkwaardig (indien gelijkwaardig dient de Opdrachtnemer dit aan te tonen. Dit is ter beoordeling van NS).
B5.3-05	De opdrachtnemer zorgt voor energiezuinig gebruik van ZE voertuigen om de actieradius te maximaliseren. Dit omvat onder andere, maar is niet beperkt tot, het trainen van chauffeurs in energiezuinig rijden.
B5.3-06	Het gebruik van ZE-voertuigen dient integraal onderdeel te zijn van het TVV-contract en het Programma van Eisen. Hierbij geldt dat alle kosten die voortkomen uit het laden van ZE voertuigen, inclusief eventuele extra laadtijd, omrijdtijd of inzet van alternatieve voertuigen om de dienstregeling te waarborgen, voor rekening van de Opdrachtnemer komen (afgezien van elders genoemde vergoeding). Er worden geen aanvullende kosten door de Opdrachtgever vergoed voor het extra laden, omrijden of inzet van vervangende bussen, die voortvloeien uit het gebruik van ZE voertuigen.

## 5.4 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid is één van de pijlers van maatschappelijk ondernemen binnen de NS-strategie en onderdeel van de missie van NS.

NS wil zoveel mogelijk mensen in staat stellen om met NS te reizen. Daarvoor is het nodig, dat onze dienstverlening inclusief is. Sommige reizigers hebben wat extra aandacht of aanpassingen nodig om met ons te reizen, bijvoorbeeld omdat ze een fysieke of onzichtbare beperking hebben. Vanuit de concessie voor het huidige Hoofdrailnet (2025-2033) is NS bovendien verplicht, om aandacht te besteden aan de 'Brede Groep Reizigers', ook bij het inregelen van TVV. Hieronder worden onder andere reizigers met een beperking, senioren, laaggeletterden en digitaal minder vaardigen verstaan.

NS hecht er veel waarde aan, dat zoveel mogelijk reizigers zo zelfstandig mogelijk met NS kunnen reizen. Om die reden is adequate dienstverlening aan deze reizigers alsmede beschikbaarheid van een toegankelijke bus zeer wenselijk.



NS stelt daarom de volgende eisen op ten aanzien van toegankelijkheid:

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
B5.4-01	Dienstverlening aan reizigers met een beperking - De Opdrachtnemer dient in alle aspecten van de dienstverlening rekening te houden met reizigers met een fysieke (motorisch, visueel, auditief) of mentale beperking. Dit omvat onder andere het bieden van passende ondersteuning bij het in- en uitstappen en tijdens de rit, het beschikbaar stellen van informatie.
B5.4-02	Hulphonden - De vervoerder dient reizigers met een duidelijk herkenbare hulphond (voorzien van een tuigje, dekje of beugel met logo van een hulphond-organisatie) te allen tijde toegang te verlenen tot het voertuig, ongeacht het type touringcar of bus dat wordt ingezet voor TVV. Hulphonden moeten kosteloos worden vervoerd en mogen niet worden geweigerd op basis van voertuigtype, dienstregeling of andere operationele redenen. De vervoerder draagt zorg voor een veilige en comfortabele plek voor de hulphond en begeleider; bij voorkeur in de nabijheid van een prioriteitsplaats (indien aanwezig).

## 5.5 Social Return

NS werkt actief aan een duurzame en sociale impact in haar dienstverlening en toeleveringsketen door het bevorderen van Social Return. Dit betekent, dat zij de Opdrachtnemers stimuleert om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten. Hiermee draagt NS bij aan inclusiviteit, participatie en het creëren van gelijke kansen (zie ook hoofdstuk 17 Environmental, Social en Governance 'ESG' van de Raamovereenkomst). Daarom stelt NS de volgende eisen ten aanzien van Social Return:

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
B5.5-01	De Opdrachtnemer dient minimaal 0,1% van de overeenkomstwaarde aan te wenden voor Social Return om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen of in te laten zetten bij haar onderaannemers. Onder overeenkomstwaarde wordt het bedrag van de daadwerkelijk gerealiseerde overeenkomstwaarde verstaan exclusief omzetbelasting op basis van nacalculatie, welke door de Opdrachtnemer jaarlijks wordt doorgegeven aan NS.
B5.5-02	De Social Return waarde is een fictieve waarde en wordt in geld uitgedrukt om de inspanning meetbaar te maken. De doelgroep Social Return bestaat uit iedereen met afstand tot de arbeidsmarkt, mits aantoonbaar (geregistreerd). Kandidaten moeten herleidbaar zijn in het kader van controle. NS hanteert het Doelgroepwaardenmodel, zoals opgenomen in Bijlage 21 – NS Doelgroepenwaardenmodel. Hierin staan de toegestane doelgroepen en is de Social Return waarde per doelgroep bepaald op basis van de afstand tot de arbeidsmarkt van de kandidaat.
B5.5-03	De Opdrachtnemer voert de verantwoording uit in monitoringstool Wizzr, ook de gegevens van de personen terug in de keten zoals bijvoorbeeld de chauffeurs en verkeersregelaars. NS verzorgt de toegang tot Wizzr voor de Opdrachtnemer.

## 6 Afwikkelen en afronding (C)

### 6.1 Facturatie- en betalingsafspraken

Dit hoofdstuk beschrijft de uitgangspunten en vereisten voor het financiële proces rondom TVV met specifieke aandacht voor de samenwerking met de Opdrachtnemer.

TVV is een essentieel onderdeel van het mobiliteitsaanbod tijdens geplande werkzaamheden en onverwachte verstoringen in het treinverkeer. De uitvoering hiervan vraagt om een nauwe samenwerking tussen de Opdrachtnemer, dienstverleners en andere betrokken partijen. Een transparant en goed ingericht financieel proces is daarbij cruciaal om kosten beheersbaar te houden, prestaties meetbaar te maken en verantwoording richting alle stakeholders mogelijk te maken.

#### **Financiële-facturatie cyclus**

De financiële-facturatiecyclus voor businzet door NS omvat meerdere stappen: Bestellen-Offreren-Factureren-Betalen. Allereerst doet NS een uitvraag bij de Opdrachtnemer op basis van de behoefte aan bussen, zowel gepland als ongepland. In de basis dienen offertes bij gepland TVV voorafgaand aan de inzet te worden ingediend. Uitzondering op deze basis regel is in het geval een bestelling echter minder dan 14 dagen vóór de inzet wordt geplaatst, dan mag de offerte achteraf worden ingediend. De offerte dient uiterlijk 5 dagen na inzet te zijn ingediend.

Opdrachtnemer factureert de geleverde dienst uiterlijk twintig dagen na afloop van de kalendermaand waarin de dienst is uitgevoerd (bijvoorbeeld: een dienst op 5-7 wordt uiterlijk 20-8 gefactureerd). De factuur wordt digitaal aangeleverd via Ariba, inclusief onderbouwing als bijlage. Indien de factuur afwijkt van de offerte, voegt de Opdrachtnemer een toelichting op deze verschillen toe.

Bij ongeplande inzet (TVV) geldt het basisprincipe dat offertes achteraf mogen worden ingediend. De offerte dient uiterlijk 5 werkdagen na inzet te zijn ingediend. Ook voor ongeplande inzet geldt: Opdrachtnemer factureert de geleverde dienst uiterlijk twintig dagen na afloop van de kalendermaand waarin de dienst is uitgevoerd (bijvoorbeeld: een dienst op 5-7 wordt uiterlijk 20-8 gefactureerd). De factuur wordt digitaal aangeleverd via Ariba, inclusief onderbouwing als bijlage. Indien de factuur afwijkt van de offerte, voegt de opdrachtnemer een toelichting op deze verschillen toe.

In bijlage 25 – Financiële afhandeling heeft NS voorbeelden uitgewerkt om te illustreren welke elementen minimaal nodig zijn in de offerte, factuur en toelichting van de delta's.

Nummer	Uitvoeringseis
C6.1-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel en de daar gedefinieerde deadlines in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Financieel management.
C6.1-02	Offertes bij gepland TVV dienen voorafgaand aan de uitvoering te worden ingediend
C6.1-03	Bij bestellingen minder dan 14 dagen voorafgaand aan de uitvoering mag een offerte achteraf worden ingediend.
C6.1-04	Achteraf indienende offertes dienen uiterlijk 5 werkdagen na uitvoering te worden ingediend.

C6.1-05	Een offerte moet minimaal voldoen aan het format zoals weergegeven in bijlage 25 – Financiële afhandeling. Dit betekent dat alle verplichte onderdelen en structuur uit het voorbeeld in bijlage 25 aanwezig zijn.
C6.1-06	Een factuur moet minimaal voldoen aan het format zoals weergegeven in bijlage 25 – Financiële afhandeling. Dit betekent dat alle verplichte onderdelen en structuur uit het voorbeeld in bijlage 25 aanwezig zijn.
C6.1-07	Een toelichting op delta's moet zodanig zijn opgesteld dat de oorzaak van het verschil tussen offerte en factuur volledig herleidbaar is.
C6.1-08	<p>Betaling van een factuur vindt uitsluitend plaats indien aantoonbaar is dat de betreffende busuren daadwerkelijk zijn gereden. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Opdrachtgever betaalt uitsluitend de busuren die door de opdrachtnemer worden aangetoond als daadwerkelijk gereden door de betreffende bus.</li> <li>2. Voor het vaststellen van de gereden uren per bus wordt uitgegaan van het eerste en laatste SIRI-VM bericht per busomloop waarbij de bus rijdt. Indien onvoldoende SIRI-VM berichten beschikbaar zijn, kan de Opdrachtnemer het aantal uren per busomloop onderbouwen conform Bijlage 01 – Aanvullende data ten behoeve van Monitoring.</li> <li>3. Een busomloop wordt voor facturatie als 'aantoonbaar gereden met SIRI-VM' beschouwd indien voldaan wordt aan alle onderstaande voorwaarden:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. NS een SIRI-VM bericht heeft ontvangen bij vertrek van de bus (garage → Gerealiseerde Unieke Stop)</li> <li>b. NS een SIRI-VM bericht heeft ontvangen op iedere Gerealiseerde Unieke Stop</li> <li>c. NS een SIRI-VM bericht heeft ontvangen bij aankomst op de garage (Gerealiseerde Unieke Stop → garage)</li> </ol> </li> <li>4. Vanaf 1 januari 2029 moet voor tenminste 95% van de totaal gerealiseerde uren aantoonbaar zijn gereden met SIRI-VM en mag ten hoogste 5% van de totaal gerealiseerde uren alleen onderbouwd worden conform Bijlage 01. Bijvoorbeeld: Als 90% van de busuren met SIRI-VM kan worden aangetoond per factuur, mag 5% van de busuren op de factuur nog enkel onderbouwd worden door bijlage 01. De overige 5% busuren zullen niet betaald worden.</li> <li>5. In Q4 2028 wordt de waarde voor de 95%-grens uit punt 4 geëvalueerd en bijgesteld voor de resterende looptijd, met een maximum van 99%. Dan wordt ook gedefinieerd of dit wel of niet geldt voor ongeplande businset of dat hier een andere bodemwaarde voor zal gelden.</li> </ol> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. De aanlevering van de gegevens ten behoeve van de facturatie dient uiterlijk binnen 5 werkdagen na uitvoering van de betreffende omlopen te geschieden.</li> <li>7. Facturatie van uren die niet kunnen worden onderbouwd met de juiste en tijdige data wordt niet geaccepteerd en zal niet worden vergoed.</li> <li>8. Indien de Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde aanlevertermijn of aan de datavereisten, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om (gedeeltelijke) betaling van de betreffende facturen op te schorten totdat de juiste gegevens zijn ontvangen.</li> </ol>

## Voorbereidingen in implementatiefase

NS wil de Implementatiefase gebruiken om samen met de Opdrachtnemer de financiële cyclus en bijbehorende overleggen op te zetten en in te regelen. Het doel hiervan is om de samenwerking over



de financiële as soepel te laten verlopen, de financiële cyclus vanaf het begin goed in te regelen en compliant te zijn aan de gemaakte afspraken uit het contract.



## 7 KPI's, rapportage en bonus/malus regelingen (D)

In het kader van het aanbieden en leveren van bussen door de Opdrachtnemer maakt NS onderscheid tussen twee verschillende operationele situaties:

1. Geplande inzet van TVV;
2. Ongeplande inzet van TVV.

Een belangrijke gemeenschappelijke factor in beide situaties is het belang van heldere en betrouwbare communicatie naar de reiziger. NS communiceert de beschikbaarheid van TVV via de Reisplanner en andere informatiekanalen, waarbij de reiziger specifieke verwachtingen krijgt over de vertrek- en aankomsttijden en de beschikbaarheid van voldoende capaciteit. Het is daarom essentieel, dat de Opdrachtnemer niet alleen het afgesproken aantal bussen inzet, maar deze ook op tijd beschikbaar stelt en conform de gemaakte afspraken invult, om de vertrouwen en tevredenheid van reizigers te waarborgen. Om dit te waarborgen heeft NS verschillende KPI's opgesteld met daaraan gekoppeld prestatie eisen op de volgende 3 thema's:

- KPI's voor de geplande inzet van bussen;
- KPI's voor de ongeplande inzet van bussen;
- KPI's voor duurzaamheid.

NS zal de KPI's zelf berekenen op basis van de door de Opdrachtnemer verstrekte data. De resultaten zullen met de Opdrachtnemer gedeeld worden. De exacte wijze waarop de resultaten gedeeld worden, zal tijdens de implementatiefase met de Opdrachtnemer worden bepaald. Eén van de mogelijkheden is dat NS Power BI dashboards van de resultaten met de Opdrachtnemer deelt.

In onderstaande tabel staan de KPI's, de eisen en of een bonus/malus regeling van toepassing is kort omschreven. In de hoofdstukken erna wordt elke KPI uitvoerig omschreven.

Hoofdstuk	KPI	Eis	Bonus/malus
<b>7.1.1 Gepland</b>	Leveringsgraad realisatie gepland	Minimaal 95% van alle buitendienststellingen heeft een leveringsgraad van 96% of hoger. Hierbij wordt de leveringsgraad gedefinieerd als het percentage bussen, dat heeft gereden ten opzichte van het totaal gevraagde bussen.	Malus: Score lager dan 95%
<b>7.1.2 Gepland</b>	Aantoonbaarheid - dekkingsgraad VM stopniveau	In 2027 moet bij minimaal 90% van alle geplande stops een Siri-VM bericht waargenomen zijn. In 2028 stijgt dit percentage naar 95% en vanaf 2029 is dit 99%.	Bonus: Score 95% of hoger (2027) of 99% of hoger (2028)  Malus: Score lager dan bodemwaarde i.c.m.  Dekkingsgraad tussen stops
<b>7.1.3 Gepland</b>	Aantoonbaarheid - dekkingsgraad VM tussen stops in	In 2027 moet minimaal 65% van alle verwachte Siri-VM berichten ontvangen zijn. In 2028 stijgt dit percentage naar 85% en vanaf 2029 is dit 99%.	Bonus: score 85% of hoger (2027) of 99% of hoger (2028)  Malus: score lager dan bodemwaarde i.c.m.

<b>Hoofdstuk</b>	<b>KPI</b>	<b>Eis</b>	<b>Bonus/malus</b>
			Dekkingsgraad stopniveau
<b>7.1.4 Gepland</b>	Leveringsgraad bussen plan vs omloop (x-6 en x-3)	Bij minimaal 90% van alle buitendienststellingen zijn op x-6 65% van de gevraagde bussen ingepland en op x-3 90% van de gevraagde bussen ingepland.	n.v.t.
<b>7.1.5 Gepland</b>	Tijdige aanwezigheid bussen	Bij minimaal 90% van de buitendienststellingen zijn minimaal 90% van de eerste geplande vertrekken vanuit een omloop 5 minuten voor gepland vertrek bij de halte aanwezig.	n.v.t.
<b>7.1.6 Gepland</b>	Punctualiteit aankomst en vertrek vs busspecificatie	xx%* van alle gerealiseerde aankomst- en vertrektijden van alle buitendienststellingen zijn gelijk aan de tijden van de busspecificatie. * In 2027 zal data verzameld worden zodat er in 2028 een realistische eis opgesteld kan worden	n.v.t.
<b>7.1.7 Gepland</b>	Aantoonbaarheid gereden eerste en laatste bus	Minimaal 95% van alle haltes van alle eerste gepland ritten en 99% van alle haltes van alle laatste geplande ritten zijn aantoonbaar uitgevoerd.	n.v.t.
<b>7.2.1 Ongepland</b>	Leveringsgraad realisatie ongepland	Minimaal 90% van alle calamiteiten heeft een leveringsgraad van 70% of hoger. Hierbij wordt de leveringsgraad gedefinieerd als het percentage bussen dat gereden ten opzichte van het totaal gevraagde bussen.	Bonus: Indien KPI leveringsgraad realisatie ongepland EN KPI Responstijd levering ongepland in spits en dal boven de streefwaarde scoren Malus: score lager dan 90%
<b>7.2.2 Ongepland</b>	Responstijd levering ongepland spits	Bij minimaal 90% van alle calamiteiten, waarbij bussen besteld zijn in de spits, rijdt 80% van de geleverde bussen binnen 75 minuten na de tijd van bestelling.	Bonus: I.c.m. leveringsgraad realisatie ongepland
<b>7.2.3 Ongepland</b>	Responstijd levering ongepland dal	Bij minimaal 90% van alle calamiteiten, waarbij bussen besteld zijn in het dal, rijdt 70% van de geleverde bussen binnen 60 minuten na de tijd van bestelling.	Bonus: I.c.m. leveringsgraad realisatie ongepland
<b>7.3.1 Duurzaamheid</b>	Emissienorm	100% van alle voor NS afgelegde kilometers bij buitendienststellingen is afgelegd met voertuigen, die ten minste voldoen aan emissienorm EURO-VI of ZE.	Malus: Score lager dan 100%



Hoofdstuk	KPI	Eis	Bonus/malus
<b>7.3.2 Duurzaamheid</b>	Aandeel fossiele brandstof	Bij ingang van het contract wordt maximaal 65% van alle voor NS afgelegde kilometers afgelegd met fossiele brandstof. Tot en met 2030 wordt dit percentage met minimaal 5% verminderd en tussen 2031 en 2034 met minimaal 6,3% tot maximaal 25%.	n.v.t

Nummer	Uitvoeringseis
D7.0-01	De Opdrachtnemer en NS werken volgens het procesmodel en de daar gedefinieerde deadlines in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Meten en Rapporteren.

## 7.1 KPI's geplande situatie

### 7.1.1 KPI-leveringsgraad realisatie gepland

Deze KPI meet de mate waarin de Opdrachtnemer de gevraagde businset daadwerkelijk realiseert op de startlocatie van de omloop. De score wordt berekend als de verhouding tussen de geplande opdrachten, waarbij de Opdrachtnemer voldoende bussen en het totaal aantal opdrachten heeft geleverd.

De KPI wordt uitgedrukt als een percentage en is de verhouding tussen:

1. Het aantal geplande opdrachten, waarbij de Opdrachtnemer voldoende bussen heeft geleverd (opdracht scoort gelijk of beter dan drempelwaarde);
2. Het totaal aantal geplande opdrachten.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van:

1. Het totaal aantal unieke bussen (kentekens) dat is waargenomen op de startlocatie van hun omloop (de Gerealiseerde Inzet),
2. Het totaal aantal unieke bussen dat volgens de goedgekeurde busspecificatie en omloop ingezet had moeten worden (de Geplande Inzet). Als er onvoldoende bussen zijn, dan zijn er omlopen waaraan geen bus is toegekend

De vaststelling van de KPI vindt primair plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence startlocatie). Bij het ontbreken van bruikbare SIRI-VM-data wordt gebruik gemaakt van aanvullende, door de Opdrachtnemer geleverde, data over de aankomsttijd op de startlocatie.

Nummer	Uitvoeringseis
D7.1-01	De drempelwaarde per geplande inzet TVV is gelijk aan 96%
D7.1-02	Voor de KPI-leveringsgraad realisatie gepland geldt een bodemwaarde van 95%.
D7.1-03	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 14 - KPI Leveringsgraad Realisatie Gepland
D7.1-04	De meting vindt primair plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence startlocatie)

D7.1-05	Bij het ontbreken van bruikbare SIRI-VM-data wordt gebruik gemaakt van aanvullende, door de Opdrachtnemer geleverde, data over de aankomsttijd op de startlocatie. Zie Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring.
D7.1-06	Bovengenoemde gegevens (Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring) zullen voor elke ingezette bus aangeleverd worden ongeacht of er SIRI-VM data beschikbaar is

### 7.1.2 KPI aantoonbaarheid – dekkingsgraad VM op stopniveau

Voor een betrouwbare en transparante uitvoering van het TVV tijdens werkzaamheden en incidenten is het leveren van SIRI-VM data een onvoorwaardelijke eis. Deze data stelt NS in staat om met objectieve maatstaven te controleren of het afgesproken vervoer ook daadwerkelijk plaatsvindt. Daarnaast gebruikt NS de SIRI-VM data om onder andere de afgelegde kilometers te berekenen en om een correcte vergoeding te regelen voor het rijden met milieuvriendelijke brandstof. Het zorgvuldig en volledig ontvangen van deze data is daarom essentieel om zowel de dienstverlening als de financiële afhandeling goed en transparant te kunnen laten verlopen.

Om die reden controleert NS de ontvangst van de SIRI-VM data aan de hand van twee cruciale KPI's:

1. NS verifieert of de geplande bussen daadwerkelijk bij de haltes uit de busspecificatie/omloop aankomen (zie paragraaf);
2. NS controleert of de updatefrequentie van de SIRI-VM data per bus voldoet aan het geëiste interval van maximaal tien seconden (zie de volgende paragraaf).

De KPI Aantoonbaarheid - Dekkingsgraad VM van busritten op stopniveau wordt uitgedrukt als een percentage en is de verhouding tussen:

1. Het totaal aantal unieke gerealiseerde stops dat is waargenomen in de VM-data;
2. Het totaal aantal unieke stops dat is gepland in de geldende busspecificatie/omloop.

Nummer	Uitvoeringseis
D7.1-07	Voor de KPI-dekkingsgraad van busritten op stopniveau geldt in 2027 een bodemwaarde van 90% en een streefwaarde van 95%.
D7.1-08	Voor de KPI-dekkingsgraad van busritten op stopniveau geldt in 2028 een bodemwaarde van 95% en een streefwaarde van 99%.
D7.1-09	Voor de KPI-dekkingsgraad van busritten op stopniveau geldt vanaf 1 januari 2029 een bodemwaarde van 99%.
D7.1-10	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 09 - Dekkingsgraad Busritten Stopniveau.

### 7.1.3 KPI aantoonbaarheid – dekkingsgraad VM van busritten tussen stops

De KPI Aantoonbaarheid - Dekkingsgraad VM van busritten tussen stops wordt uitgedrukt als een percentage en is de verhouding tussen:

1. Het ontvangen aantal VM-berichten tussen vertrek van een halte en aankomst bij de volgende halte;
2. Het verwachte aantal VM-berichten tussen vertrek van een halte en aankomst bij de volgende halte op basis van gemeten rijduur en de geëiste updatefrequentie van VM.

Nummer	Uitvoeringseis
--------	----------------

D7.1-11	Voor de KPI-dekkingsgraad van busritten tussen stops geldt in 2027 een bodemwaarde van 65% en een streefwaarde van 85%
D7.1-12	Voor de KPI-dekkingsgraad van busritten tussen stops geldt in 2028 een bodemwaarde van 85% en een streefwaarde van 99%.
D7.1-13	Voor de KPI-dekkingsgraad van busritten tussen stops geldt vanaf 1 januari 2029 een bodemwaarde van 99%.
D7.1-14	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 10 - Dekkingsgraad Busritten Tussen Stops.

#### 7.1.4 KPI leveringsgraad bussen plan vs omloop op x-6 en x-3

Voor NS is het cruciaal, dat de Opdrachtnemer op belangrijke momenten in de voorbereiding – zes weken (x-6) en drie weken (x-3) voorafgaand aan de inzet van de bussen – aantoonbaar voldoende bussen heeft ingepland binnen de door hem gemaakte omloopplanning. Het gaat hierbij niet alleen om het tijdig leveren van documenten, maar om het daadwerkelijk koppelen van de geplande bussen aan een concrete omloop.

Indien de leveringsgraad op deze momenten onder het gestelde doel blijft, kan dat leiden tot onzekerheden en risico's in de planning en uitvoering met mogelijk negatieve gevolgen voor de dienstverlening aan de reizigers. In een dergelijk geval kan NS genoodzaakt zijn om maatregelen te treffen om de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.

Deze KPI geeft NS het vertrouwen, dat de Opdrachtnemer in staat is om tijdig en op de juiste schaal de benodigde capaciteit te organiseren, zodat de dienstverlening aan de reiziger gewaarborgd kan worden.

De KPI wordt uitgedrukt als een percentage en is de verhouding tussen:

1. Het aantal toegewezen bussen over alle ritten;
2. Het aantal gevraagde bussen over alle ritten in de busspecificatie.

Nummer	Uitvoeringseis
D7.1-15	De Opdrachtnemer zal bij geplande inzet van bussen een score van tenminste 65 % halen voor de KPI Leveringsgraad bussen plan vs omloop op x-6.
D7.1-16	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 12 - KPI Leveringsgraad Busritten Plan vs Omloop
D7.1-17	De Opdrachtnemer zal bij geplande inzet van bussen een score van tenminste 95 % halen voor de KPI Leveringsgraad bussen plan vs omloop op x-3.
D7.1-18	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 12 - KPI Leveringsgraad Busritten Plan vs Omloop

#### 7.1.5 KPI tijdige aanwezigheid bussen gepland

Een goede en betrouwbare dienstverlening aan onze reizigers begint bij stipte en voorspelbare vertrektijden. Daarom hanteert NS een KPI, die meet of bussen minimaal vijf minuten voor het eerste geplande vertrek vanuit hun omloop aanwezig zijn bij de eerste vertrekhalte. Deze tijdige aanwezigheid is essentieel om een soepele opstart van de dienstregeling te garanderen en onnodige vertragingen te voorkomen.

De meting vindt primair plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence startlocatie). Bij het ontbreken van bruikbare SIRI-VM-data wordt gebruik gemaakt van aanvullende, door de Opdrachtnemer geleverde, data over de aankomsttijd op de startlocatie.



<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
D7.1-19	De Opdrachtnemer zal bij geplande inzet van bussen een score van tenminste 95 % halen voor de KPI Tijdige aanwezigheid bussen gepland.
D7.1-20	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 16 - KPI Tijdige Aanwezigheid Bussen Gepland.
D7.1-21	De meting vindt primair plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence startlocatie).
D7.1-22	Bij het ontbreken van bruikbare SIRI-VM-data wordt gebruik gemaakt van aanvullende, door de Opdrachtnemer geleverde, data over de aankomsttijd op de startlocatie, zie Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring
D7.1-23	Bovengenoemde gegevens (Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring) zullen voor elke ingezette bus aangeleverd worden ongeacht of er SIRI-VM data beschikbaar is.

### **7.1.6 KPI punctualiteit aankomst en vertrek versus busspecificatie**

Voor NS staat de betrouwbaarheid van de dienstregeling centraal in de reizigerservaring. Daarom wordt de punctualiteit van bussen nauwkeurig bewaakt. Op basis van SIRI-VM data bepaalt NS de werkelijke aankomst- en vertrektijden van de bussen bij de haltes en vergelijkt deze met de geplande tijden zoals vastgelegd in de busspecificatie.

Deze vergelijking maakt het mogelijk om vast te stellen, in hoeverre de bussen op tijd rijden en of zij voldoen aan de gemaakte afspraken. Het voorkomen van onnodig lange wachttijden voor reizigers is hierbij een belangrijke doelstelling. Wanneer businset significant afwijkt van de planning, kan dit leiden tot frustratie bij reizigers en negatieve gevolgen voor het imago van NS.

NS is zich ervan bewust, dat zij zelf ook een belangrijke rol speelt in het realiseren van punctualiteit, onder andere door te zorgen voor realistische en haalbare rijtijden in de busspecificatie. Tegelijkertijd ligt er een verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer om NS tijdig te wijzen op onrealistische rijtijden, zodat deze waar nodig kunnen worden aangepast.

Aangezien op dit moment nog geen SIRI-VM data beschikbaar is om de punctualiteit te berekenen, zal het eerste contractjaar worden benut om relevante data te verzamelen. Op basis van deze gegevens zal NS in begin Q1 van 2028 een bodem- en streefwaarde voor punctualiteit vaststellen, die vanaf 1 januari 2028 gaan gelden. Ook de marges ten aanzien van aankomst- en vertrektijden worden op basis van de verzamelde data geëvalueerd en vastgesteld.

Vervolgens worden de marges en de bodem- en streefwaarden jaarlijks herzien en indien nodig bijgesteld, om te zorgen voor een realistische en continue verbetering van de punctualiteit en daarmee van de reizigerservaring.

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
D7.1-24	De Opdrachtnemer zal bij geplande inzet van bussen een score van een nog vast te stellen score halen voor de KPI Punctualiteit met uitzondering van het eerste contractjaar.
D7.1-25	De waarde van de score zal elk jaar voor het volgende jaar worden vastgesteld.
D7.1-26	De in de berekening gebruikte marge, waarvan de werkelijke aankomst en vertrektijden van de geplande tijden mogen afwijken, zal elk jaar voor het volgende jaar worden vastgesteld.

D7.1-27	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 15 - KPI Punctualiteit
D7.1-28	De meting aankomsttijd/vertrektijd vindt plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence geplande bushaltes).

### 7.1.7 KPI aantoonbaarheid gereden eerste en laatste bus

Deze KPI meet of de Opdrachtnemer de geplande eerste en laatste ritten van een busroute per dag volledig en conform dienstregeling (niet te vroeg vertrokken) heeft uitgevoerd. Dit omvat de verificatie dat alle geplande haltes daadwerkelijk zijn bediend en dat de inzet van alle geplande bussen per rit is aangetoond. De juiste uitvoering van vooral de laatste rit is van groot belang voor onze reizigers. Ze rekenen op een punctueel vertrek van deze laatste bus aangezien dit hun laatste mogelijkheid is om met NS op hun bestemming aan te komen.

De KPI wordt uitgedrukt als een percentage en berekend als de verhouding tussen het totaal aantal daadwerkelijk aangedane haltes en het totaal aantal geplande haltes voor alle geplande bussen op de eerste en laatste ritten van een route.

De meting maakt primair gebruik van SIRI-VM-data (geofence rondom de halte). Specifiek voor de laatsteritten geldt een strikt tijds criterium om te vroeg vertrek te penaliseren.

De KPI resulteert in twee afzonderlijke scores: één voor de Eerste Ritten en één voor de Laatste Ritten. De exacte definities van de Eerste en Laatste Rit, de fallback-procedure bij ontbrekende SIRI-VM-data en de volledige berekeningsformules zijn vastgelegd in Bijlage 08 - KPI Aantoonbaarheid Gereden Eerste en Laatste Bussen.

Nummer	Uitvoeringseis
D7.1-29	De Opdrachtnemer zal bij geplande inzet van bussen een score van tenminste 95% halen voor de KPI aantoonbaarheid gereden eerste bus.
D7.1-30	De Opdrachtnemer zal bij geplande inzet van bussen een score van tenminste 99% halen voor de KPI aantoonbaarheid gereden laatste bus.
D7.1-31	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 08 - KPI Aantoonbaarheid Gereden Eerste en Laatste Bussen.
D7.1-32	De meting aankomsttijd/vertrektijd vindt plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence geplande bushaltes).
D7.1-33	Bij het ontbreken van bruikbare SIRI-VM-data wordt gebruik gemaakt van aanvullende, door de Opdrachtnemer geleverde, data over de aankomsttijd op de haltes, zie Bijlage 01 - Aanvullende Data tbh Monitoring
D7.1-34	Bovengenoemde gegevens (Bijlage 01 - Aanvullende Data tbh Monitoring) zullen voor elke ingezette bus aangeleverd worden ongeacht of er SIRI-VM data beschikbaar is.

## 7.2 KPI's ongeplande situatie

### 7.2.1 KPI leveringsgraad ongepland

Deze KPI meet de effectiviteit van de Opdrachtnemer in het leveren van gevraagde, ongeplande buscapaciteit tijdens ongeplande TVV inzet, uitgedrukt in het percentage van de incidenten, waarbij de Opdrachtnemer voldoende bussen heeft geleverd ten opzichte van het gevraagde aantal bussen. De KPI wordt uitgedrukt als een percentage en is de verhouding tussen:



1. Het aantal geregistreerde incidenten, waarbij het percentage door de Opdrachtnemer geleverde bussen ten opzichte van het gevraagde aantal bussen voldoende is (zie eisen hieronder);
2. Het totaal aantal geregistreerde incidenten, waarbij NS-bussen heeft aangevraagd bij de Opdrachtnemer.

Hiervoor wordt gebruikt:

1. Per incident het totaal aantal unieke bussen (kentekens) dat op de door de Opdrachtgever gevraagde locatie is waargenomen (de Gerealiseerde inzet Ongepland GRO).
2. Per incident het totaal aantal bussen dat door de Opdrachtgever initieel is besteld ten behoeve van de verstoring (de Gevraagde Inzet Ongepland GIO). Een aanpassing van de vraag na onderlinge afstemming, bijvoorbeeld ten gevolge van het niet beschikbaar zijn van bussen, heeft geen invloed op de initiële bestelling.
3. Als de opdrachtgever bussen annuleert binnen de geldende responstijd, dan wordt dit meegenomen in het aantal bestelde bussen en deze geannuleerde bussen worden afgetrokken van de initiële bestelling. Dit betekent dat geannuleerde bussen niet als ingezet worden meegeteld in de GIO en ook niet als besteld in GRO.

De vaststelling van de KPI is gebaseerd op de aanwezigheid van unieke kentekens op de gevraagde locatie, primair vastgesteld met behulp van SIRI-VM-data en geofence-technologie. De volledige methodiek voor de vaststelling van de aanwezigheid, inclusief de fallback-procedure bij afwezigheid van SIRI-VM data, is vastgelegd in Bijlage 13 - KPI Leveringsgraad Ongepland.

Toevoegen groepad voor drempelwaarde

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
D7.2-01	De drempelwaarde voor de leveringsgraad realisatie per ongeplande inzet TVV is gelijk aan 70%.
D7.2-02	Voor de KPI leveringsgraad realisatie ongepland geldt een bodemwaarde van 90%.
D7.2-03	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 13 - KPI Leveringsgraad Ongepland.
D7.2-04	De vaststelling aanwezigheid op locatie vindt plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence bushalte start – eindlocatie).
D7.2-05	Bij het ontbreken van bruikbare SIRI-VM-data wordt gebruik gemaakt van aanvullende, door de Opdrachtnemer geleverde, data over de aankomsttijd op de startlocatie, zie Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring
D7.2-06	Bovengenoemde gegevens (Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring) zullen voor elke ingezette bus aangeleverd worden ongeacht of er SIRI-VM data beschikbaar is.

### **7.2.2 KPI responstijd levering ongepland in de spits en in het dal**

Deze KPI meet de prestatie van de Opdrachtnemer in het leveren van snel herstel van de mobiliteit tijdens ernstige verstoringen van het treinverkeer. Als de treindienst volledig of gedeeltelijk moet worden gestaakt, is een snelle en adequate inzet van TVV essentieel om de dienstverlening aan de reiziger te borgen.

De Responstijd Levering Ongepland is de directe maatstaf voor de snelheid waarmee de Opdrachtnemer na een bestelling de gevraagde buscapaciteit op de afgesproken startlocatie (meestal een station) aanwezig heeft.



Deze KPI benadrukt dat, naast het leveren van het juiste aantal bussen, de snelheid waarmee dit gebeurt cruciaal is voor het handhaven van een acceptabel niveau van dienstverlening aan de getroffen reiziger.

De KPI wordt uitgedrukt in een percentage gevraagde bussen, dat voldoet aan de maximale responstijd van 75 minuten in de spits en 60 minuten in het dal. Het Tijdstip Aanvraag (TA) is bepalend voor spits of dal.

De berekening van de KPI verloopt in drie stappen:

1. Per individuele bus binnen één ongeplande TVV inzet. Voor elke werkelijk geleverde bus wordt bepaald of deze binnen de geldende responstijdnorm (75 minuten voor spits, 60 minuten voor dal) is geleverd. Hierbij wordt het Tijdstip Aankomst op de gewenste startlocatie vastgesteld op basis van SIRI-VM-data of, bij afwezigheid daarvan, op basis van andere verifieerbare leveringsdata. Bussen die niet geleverd worden, worden niet meegenomen in deze beoordeling;
2. Per ongeplande TVV inzet. Per ongeplande TVV inzet wordt de verhouding berekend tussen het aantal bussen dat op tijd is geleverd en het totaal aantal geleverde bussen binnen die opdracht. Indien deze score gelijk is aan of hoger dan de contractueel vastgestelde drempelwaarde, wordt de opdracht als 'tijdig' afgesloten beschouwd;
3. Per meetperiode ten behoeve van rapportages. Over een meetperiode (bijvoorbeeld maand, kwartaal of jaar) wordt de KPI berekend als het percentage opdrachten, dat voldoet aan of boven de drempelwaarde scoort, gedeeld door het totaal aantal uitgevoerde opdrachten in die periode. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen ongeplande TVV inzet in spits en dal.

Eisen KPI Responstijd Levering Ongepland in de spits:

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
D7.2-07	De drempelwaarde per ongeplande inzet TVV is gelijk aan 80% voor de spits.
D7.2-08	Voor de KPI Responstijd levering ongepland in de spits geldt een bodemwaarde van 90%.
D7.2-09	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 03 - KPI Responstijd Levering Ongepland.
D7.2-10	De vaststelling aanwezigheid op locatie vindt plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence bushalte start – eindlocatie).
D7.2-11	Bij het ontbreken van bruikbare SIRI-VM-data wordt gebruik gemaakt van aanvullende, door de Opdrachtnemer geleverde, data over de aankomsttijd op de startlocatie, zie Bijlage 01 - Aanvullende Data t.b.v. Monitoring
D7.2-12	Bovengenoemde gegevens (Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring) zullen voor elke ingezette bus aangeleverd worden ongeacht of er SIRI-VM data beschikbaar is.

Eisen KPI Responstijd Levering Ongepland in het dal

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
D7.2-13	De drempelwaarde per ongeplande inzet TVV is gelijk aan 70% voor het dal.
D7.2-14	Voor de KPI Responstijd levering ongepland in het dal geldt een bodemwaarde van 90%.
D7.2-15	Deze KPI wordt berekend conform Bijlage 03 - KPI Responstijd Levering Ongepland.
D7.2-16	De vaststelling aanwezigheid op locatie vindt plaats op basis van SIRI-VM-data (GPS-locatie van de bus versus geofence bushalte start – eindlocatie).



D7.2-17	Bij het ontbreken van bruikbare SIRI-VM-data wordt gebruik gemaakt van aanvullende, door de Opdrachtnemer geleverde, data over de aankomsttijd op de startlocatie, zie Bijlage 01 - Aanvullende Data tbh Monitoring
D7.2-18	Bovengenoemde gegevens (Bijlage 01 - Aanvullende Data tbh Monitoring) zullen voor elke ingezette bus aangeleverd worden ongeacht of er SIRI-VM data beschikbaar is.

### 7.3 KPI's Duurzaamheid

#### 7.3.1 KPI Emissienorm

NS wil vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid de negatieve impact op de maatschappij, als gevolg van haar dienstverlening, zoveel mogelijk beperken. Naast het realiseren van TVV met zo min mogelijk broeikasgassen wil NS ook graag de andere vormen van uitstoot als gevolg van het busvervoer zo veel mogelijk beperken. Daarom dienen voertuigen, die volgens een geplande busspecificatie worden ingezet, te voldoen aan ten minste emissienorm EURO-VI of Zero-Emissie (ZE).

Onder deze KPI wordt verstaan: het aantal door de Opdrachtnemer gereden kilometers in het kader van deze opdracht dat kan worden toegerekend aan voertuigen met emissienorm EURO-VI (of hoger) en ZE-voertuigen ten opzichte van het totale aantal afgelegde kilometers.

Nummer	Uitvoeringseis
D7.3-01	Het percentage van voor NS afgelegde kilometers voor geplande inzet dat is afgelegd met voertuigen, die tenminste voldoen aan emissienorm EURO-VI of ZE zijn, zal 100% bedragen.
D7.3-02	De opdrachtnemer levert de voor opdrachtgever afgelegde kilometers conform Bijlage 01 - Aanvullende Data t.b.v. Monitoring Hierbij gelden de gereden kilometers vanaf standplaats bus tot en met de terugkeer op de standplaats.  Alternatief kan opdrachtgever de afgelegde kilometers berekenen op basis van SIRI-VM berichten conform Bijlage 04 - Berekening afgelegde kilometers op basis van SIRI-VM data
D7.3-03	Dit percentage zal worden berekend conform de methode die is vastgelegd in Bijlage 11 - KPI Emissienorm.

#### 7.3.2 KPI Aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer

Vanuit de bovengenoemde maatschappelijke verantwoordelijkheid wil NS het gebruik van hernieuwbare brandstof en ZE vervoer bij de uitvoering van haar dienstverlening verhogen. Onder kilometers gereden met hernieuwbare brandstof en ZE vervoer wordt verstaan: het aantal door de Opdrachtnemer gereden kilometers in het kader van deze opdracht dat, naar rato van het brandstofverbruik, is uitgevoerd met hernieuwbare brandstof in een verbrandingsmotor of met behulp van een ZE aandrijving.

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
D7.3-04	De Opdrachtnemer zal ten behoeve van de berekening van de KPI het aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer informatie leveren over het brandstofverbruik en afgelegde kilometers conform de beschrijving in Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring en Bijlage 07 - KPI Aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer.
D7.3-05	De Opdrachtnemer vergroot het aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer van door de Opdrachtnemer gereden kilometers in het kader van deze opdracht tot minimaal 35% in 2027.
D7.3-06	De Opdrachtnemer vergroot het aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer van door de Opdrachtnemer gereden kilometers in het kader van deze opdracht tot minimaal 50% in 2030.
D7.3-07	De Opdrachtnemer vergroot het aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer van door de Opdrachtnemer gereden kilometers in het kader van deze opdracht tot minimaal 75% in 2034.
D7.3-08	Om deze doelen te bereiken vergroot de Opdrachtnemer het aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer jaarlijks met minimaal 5% tot en met 2030.
D7.3-09	Om deze doelen te bereiken vergroot de Opdrachtnemer het aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer jaarlijks met minimaal 6,3% vanaf 2031 tot en met 2034.
D7.3-10	Het percentage van de voor NS gereden kilometers op hernieuwbare brandstof en met ZE aandrijving zal worden berekend conform de methode als vastgelegd in Bijlage 07 - KPI Aandeel hernieuwbare brandstof en ZE vervoer.

## 7.4 bonusgeverplichting

Tijdens de tactische en strategische overleggen tussen NS en de Opdrachtnemer worden de prestaties en de KPI's uitgebreid besproken. NS berekent en monitort deze prestaties en KPI's met de door de Opdrachtnemer verstrekte data. De resultaten zullen voor beide partijen toegankelijk worden gemaakt in een dashboard. Voorafgaand aan elk overleg dient de Opdrachtnemer een rapportage aan te leveren, waarin de prestaties en KPI's uit het dashboard worden toegelicht. Dit rapport vormt de basis voor de bespreking tijdens de overleggen en dient tevens als formele documentatie voor toekomstige referentie.

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
D7.4-01	De Opdrachtnemer dient kosteloos zes keer per jaar (of meer bij escalatie) een rapportage te verstrekken ter bespreking tijdens het tactische overleg tussen de Opdrachtnemer en NS over de voortgang van het contract.
D7.4-02	De Opdrachtnemer dient kosteloos jaarlijks één rapportage (of meer bij escalatie) aan te leveren voor het strategische overleg.
D7.4-03	De rapportages die voor het tactische en strategische overleg worden aangeleverd, dienen ten minste inzicht te geven in de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een uitgebreide toelichting op de door NS aangeleverde KPI-prestaties (uit gedeeld dashboard), inclusief de daaraan gekoppelde maatregelen en consequenties;</li> <li>• Een analyse en bijbehorende verbeterplannen;</li> <li>• Het aantal, de aard en de genomen acties met betrekking tot de afhandeling van veiligheidsincidenten en klachten;</li> <li>• Trends en bijzonderheden in de uitvoering;</li> <li>• Actie- en aandachtspunten voor het opvolgende tactische respectievelijk strategische overleg;</li> <li>• De gerealiseerde proces-, kwaliteits- en efficiencyverbeteringen;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheerrapportage IT-koppeling;</li> <li>• Voorstellen voor innovatie en verbetering van processen en middelen;</li> <li>• Vooruitblik op de komende periode.</li> </ul>
D7.4-04	<p>De Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks in januari over de voortgang op duurzaamheid en CO<sub>2</sub>-reductie. De rapportage bevat ten minste informatie over de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voertuiginzet;</li> <li>• Emissieklasse;</li> <li>• Brandstof/energieverbruik;</li> <li>• Genomen duurzaamheidsmaatregelen;</li> <li>• Bewijsvoering in de vorm van facturen/bonnen en accountantsverklaring.</li> </ul>
D7.4-05	De wijze van aanlevering, de geadresseerden en de uiterlijke aanlever-momenten van de rapportages worden vastgesteld tijdens de implementatiefase.
D7.4-06	De Opdrachtnemer is verplicht om - op verzoek van NS - de opzet van de rapportages kosteloos te herzien. De Opdrachtnemer dient de rapportages kosteloos aan te passen conform de door NS aangegeven wensen en wijzigingen, zodra hierom wordt verzocht.
D7.4-07	De Opdrachtnemer kan worden verzocht om tijdens projecten, die zijn opgenomen op de ontwikkelagenda, aanvullende rapportages aan te leveren. De Opdrachtnemer is verplicht deze rapportages kosteloos aan te leveren.

## 7.5 Bonus-malusregeling

Om de kwaliteit, betrouwbaarheid en duurzaamheid van de dienstverlening te waarborgen en te stimuleren, wordt gebruik gemaakt van een bonus-malusregeling. Deze regeling is bedoeld om positieve prestaties financieel te belonen (bonus) en om ondermaatse prestaties te sanctioneren (malus). Dit bevordert een constante focus op verbetering en levert een bijdrage aan het behalen van de afgesproken service- en prestatieniveaus.

De bonus-malusregeling is gebaseerd op duidelijke Key Performance Indicatoren (KPI's), waaronder leveringsgraad, responsystijd, duurzaamheidseisen en emissienormen. De regeling bevat specifieke bodemwaarden (minimale vereisten) en streefwaarden (competitieniveau) met bijbehorende financiële prikkels. Bij een negatieve overschrijding van de bodemwaarden wordt een malus opgelegd; bij behalen of overtreffen van streefwaarden wordt een bonus toegekend.

De precieze uitwerking van de bonus-malusregeling, inclusief alle relevante KPI's, onderliggende criteria, berekeningsmethoden en escalatieprocedures, is opgenomen in Bijlage 26 – Bonus Malus regeling bij dit PvE.

Eisen aan de bonus-malusregeling:

Nummer	Uitvoeringseis
D7.5-01	De bonus-malusregeling is integraal onderdeel van het contract en geldt alleen voor de voor KPI's waarop NS dit van toepassing heeft verklaard.
D7.5-02	De regeling omvat ten minste de volgende KPI's: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leveringsgraad Realisatie Gepland;</li> <li>• Aantoonbaarheid - Dekkingsgraad VM van busritten op stopniveau;</li> <li>• Aantoonbaarheid - Dekkingsgraad VM van busritten tussen stops in;</li> <li>• Leveringsgraad Realisatie Ongepland;</li> <li>• Responsystijd Levering Ongepland (spits en dal);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gecombineerde bonus Leveringsgraad Realisatie Ongepland en Responstijd Levering Ongepland (spits en dal);</li> <li>• Duurzaamheid - Aandeel fossiele brandstof.</li> </ul> <p>De precieze KPI-waarden, bodem- en streefwaarden, en bijbehorende bonussen en malussen zijn conform de regeling zoals omschreven in <b>Bijlage 26 – Bonus Malus regeling</b>.</p>
D7.5-03	NS rapporteert maandelijks, per kwartaal en jaarlijks aan de Opdrachtnemer over behaalde prestaties ten opzichte van de KPI's.
D7.5-04	Malusbedragen worden automatisch verrekend met facturering aan de Opdrachtnemer. Bonusuitkeringen worden als afzonderlijke creditering met de factuur verrekend. Voor specifieke kritieke tekortkomingen geldt een direct opeisbare boete, zoals vastgelegd in de regeling.
D7.5-05	<p><b>Monitoring KPI's:</b> NS monitort maandelijks en per kwartaal de behaalde KPI-cijfers van de Opdrachtnemer om de voortgang en naleving van de contractuele afspraken continu te bewaken. Bij stelselmatig achterblijven op KPI's, ook al voorafgaand aan het bereiken van de bodemwaarde, kan NS besluiten tot het initiëren van een escalatieproces.</p> <p><b>Escalatie-overleg:</b> In de tactische overleggen worden de KPI's gemonitord en besproken. Indien in het volgende tactische overleg de KPI niet verbeterd en nog steeds ver onder de bodemwaarde wordt gescoord, wordt er binnen 5 werkdagen een escalatie-overleg gepland tussen de contractmanager, TVV-lead van NS en de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden de oorzaken van de achterstand geanalyseerd en wordt in gezamenlijkheid een concreet verbeterplan opgesteld met duidelijke acties en termijnen.</p> <p><b>Doel:</b> Dit escalatieproces heeft als doel om vroegtijdig bij te sturen, kwaliteitsverlies te beperken en de dienstverlening conform de afgesproken normen te herstellen en te waarborgen.</p>
D7.5-06	De Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen een bindend verbeterplan in met concrete acties, deadlines en verantwoordelijkheden, om de score te herstellen naar minimaal de bodemwaarde.
D7.5-07	Indien het verbeterplan niet binnen de termijn wordt aangeleverd of niet wordt uitgevoerd, volgt een ingebrekestelling. Hierop heeft de Opdrachtnemer 30 kalenderdagen om alsnog te voldoen. Bij uitblijvende verbetering of herhaling binnen een jaar behoudt NS zich het recht voor het contract te beëindigen wegens wanprestatie.
D7.5-08	De bonus-malusregeling en bodem- en streefwaarden worden jaarlijks gezamenlijk geëvalueerd en indien nodig aangepast op basis van actuele data, marktontwikkelingen en technologische mogelijkheden. Dit kan op verzoek van NS als op verzoek van de Opdrachtnemer plaatsvinden. NS behoudt altijd het recht of hier invulling aan gegeven wordt. Eventuele aanpassingen worden pas na vastlegging en overeenstemming doorgevoerd.



## 8 Kwaliteitsmanagement (E)

De Opdrachtnemer erkent, dat de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening binnen Trein Vervangend Vervoer (TVV) van essentieel belang zijn voor de reizigerservaring, duurzaamheid, naleving van wet- en regelgeving en de operationele continuïteit van NS. Dit hoofdstuk regelt de eisen en verplichtingen ten aanzien van kwaliteitsmanagement, kwaliteitsborging, monitoring en continue verbetering van de geleverde Diensten. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op zowel de Opdrachtnemer als diens onderaannemers en hebben betrekking op personeel, materieel, processen en systemen die worden ingezet voor de uitvoering van TVV.

### 8.1 Algemene kwaliteitsverplichting en toepassing op onderaannemers

Nummer	Uitvoeringseis
E8.1-01	De Opdrachtnemer moet een effectief kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) toepassen en onderhouden, gecertificeerd conform de laatst geldende ISO 9001-norm of een gelijkwaardig systeem, afgegeven door een door RvA geaccrediteerde certificeringsinstantie.
E8.1-02	De Opdrachtnemer zal ervoor zorgen, dat het KMS van toepassing is op alle onderdelen van de dienstverlening onder dit contract, inclusief de inzet van onderaannemers. Het systeem dient aantoonbaar te voldoen aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De toepasselijke nationale en Europese wet- en regelgeving inzake personenvervoer, waaronder de Wet personenvervoer 2000;</li> <li>• De eisen van NS;</li> <li>• De Kwaliteitsnorm Busvervoer Nederland (BVN).</li> </ul> De Opdrachtnemer borgt, dat ook onderaannemers en derden deze eisen naleven.
E8.1-03	De Opdrachtnemer is verplicht om, telkens wanneer het ISO 9001-certificaat wordt vernieuwd of heruitgegeven, op verzoek van NS binnen 24 uur een kopie van het geldige ISO 9001-certificaat te verstrekken aan de Contractmanager van NS, zoals vermeld in dit contract. Dit geldt zowel bij initiële verstrekking als bij iedere wijziging, vernieuwing of heruitgifte van het certificaat.
E8.1-04	Als een ISO9001 certificaat verloopt, moet de Opdrachtnemer dit ten minste 3 maanden voor het verlopen schriftelijk melden aan NS. Als de Opdrachtnemer niet langer over een geldig ISO9001 certificaat beschikt, moet hij dit onmiddellijk schriftelijk melden aan de contactpersoon van NS.
E8.1-05	De Opdrachtnemer stelt een kwaliteitscoördinator of vertegenwoordiger aan die verantwoordelijk is voor de uitvoering, monitoring en rapportage van alle kwaliteitsmaatregelen als aanspreekpunt voor NS.

### Onderaannemersmanagement

Nummer	Uitvoeringseis
E8.1-06	De Opdrachtnemer stelt op eerste verzoek van NS een kwaliteitsplan en een implementatieplan ter beschikking waarin de borgingsmaatregelen met betrekking tot leveranciersmanagement zijn opgenomen. Deze plannen bevatten ten minste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gehanteerde selectiecriteria voor onderaannemers en derden;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>De wijze waarop voorafgaand aan inzet wordt vastgesteld dat deze partijen in staat zijn de overeengekomen eisen uit te voeren, waaronder door middel van een audit op locatie of een gelijkwaardige toetsing;</li> <li>De systematiek voor periodieke prestatievervolg en -evaluatie;</li> <li>De te nemen corrigerende maatregelen bij structurele tekortkomingen in de dienstverlening.</li> </ul>
E8.1-07	De Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de inzet van onderaannemers op locatie een functionele toetsing uit, waarbij wordt vastgesteld of de ingezette voertuigen, systemen en het personeel aantoonbaar voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen van NS. De Opdrachtnemer stelt hiervoor een jaarlijkse, actueel gehouden auditplanning op en overlegt deze op verzoek aan NS.
E8.1-08	De toetsing wordt uitgevoerd conform een systematiek, dat gelijkwaardig is aan de principes van laatst geldende ISO 9001-norm en waarbij alle relevante eisen uit dit contract aantoonbaar aan bod komen.
E8.1-09	De toetsing wordt minimaal eenmaal per drie (3) jaar uitgevoerd bij alle actieve onderaannemers. Indien een onderaannemer tussentijds wordt toegevoegd, vindt de toetsing plaats voorafgaand aan de eerste inzet.
E8.1-10	<p>Van elke toetsing is gedocumenteerde informatie beschikbaar, waarin ten minste is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De datum en locatie van de toetsing;</li> <li>De scope van de toetsing;</li> <li>De gehanteerde toetsingscriteria;</li> <li>Besluitvorming omtrent inzet van de betreffende partij(en);</li> <li>De bevindingen en eventuele afwijkingen;</li> <li>De genomen of afgesproken corrigerende maatregelen.</li> </ul> <p>Deze gedocumenteerde informatie wordt op verzoek van NS overlegd.</p>
E8.1-11	NS behoudt zich het recht voor, om de toetsing steekproefsgewijs bij te wonen (witness audit) of de toetsing te laten herhalen door een onafhankelijke partij.
E8.1-12	De Opdrachtnemer borgt, dat alle onderaannemerscontracten integraal de kwaliteitseisen van NS bevatten. Hieronder vallen de eisen aan klachtenafhandeling, voertuigcomfort, gedragscode personeel en auditverplichting. NS heeft inzage in deze contracten voor zover het betreft de doorlegging van deze kwaliteitseisen.

## 8.2 Klachtenafhandeling

Een goed ingericht klachtenproces draagt bij aan het waarborgen van reizigerstevredenheid, het beperken van reputatieschade en het verbeteren van operationele processen. Door klachten systematisch te registreren, analyseren en af te handelen, ontstaat waardevolle input voor continue verbetering.

Nummer	Uitvoeringseis
E8.2-01	De Opdrachtnemer handelt klachten af via een door NS beheerd klachtenregistratiesysteem. NS registreert klachten in dit systeem, waarna de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de afhandeling en opvolging conform de afgesproken termijnen en methodiek.
E8.2-02	In hetzelfde klachtensysteem registreert de Opdrachtnemer ook klachten richting NS. De Opdrachtnemer benadert het systeem via een beveiligde portal en heeft toegang tot de relevante onderdelen voor registratie en afhandeling.



E8.2-03	<p>De klachtenafhandeling volgt de 8D-methodiek (voor toelichting zie bijlage 17 - 8D-methode). Afhankelijk van de classificatie van de klacht worden meer of minder verplichte stappen uit deze methodiek doorlopen en gedocumenteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D4 (eerste vier stappen): klachten met een incidenteel karakter waarbij de afhandelingstermijn maximaal 48 uur na ontvangst van de klacht is.</li> <li>• D8 (volledige acht stappen): klachten met een structureel, herhalend of complex karakter waarbij de afhandelingstermijn maximaal 3 weken na ontvangst van de klacht is.</li> </ul> <p>Indien een klacht complex is en de oorzaakanalyse of implementatie van maatregelen meer tijd vergt dan de vastgestelde termijnen, kan hiervan worden afgeweken mits NS vooraf schriftelijk instemt. In dat geval wordt een nieuwe termijn overeengekomen en vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem.</p>
E8.2-04	Opdrachtnemer bewaakt actief de naleving van de afhandelingstermijnen binnen haar eigen proces en rapporteert hierover periodiek in reguliere tactische overleggen.
E8.2-05	Het klachtensysteem bevat verplichte invulvelden, die afhankelijk zijn van de classificatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en volledig invullen van deze velden.

### 8.3 Bedrijfscontinuïteitesplan (BCP)

Een bedrijfscontinuïteitsplan is essentieel om de dienstverlening bij TVV te kunnen voortzetten in geval van verstoringen, calamiteiten of uitval van kritieke middelen, systemen of personeel. NS stelt eisen aan de inrichting van dit plan, om te waarborgen dat risico's tijdig worden onderkend, impact wordt beperkt en herstelmaatregelen effectief zijn.

Nummer	Uitvoeringseis
E8.3-01	De Opdrachtnemer beschikt over een actueel en operationeel bedrijfscontinuïteitsplan, dat voorziet in de voortzetting van de dienstverlening bij verstoringen, calamiteiten of uitval van kritieke middelen, systemen of personeel.
E8.3-02	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks een risicoregister op, waarin potentiële verstoringen worden geclassificeerd op impact en waarschijnlijkheid. Voor elk risico wordt een mitigerende maatregel benoemd gericht op het voorkomen van verstoringen en het minimaliseren van de impact op de uitvoering van de raamovereenkomst. NS heeft inzage in dit register en bespreekt het in het contractoverleg.
E8.3-03	<p>Het bedrijfscontinuïteitsplan bevat ten minste maatregelen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stroomstoringen, ICT-uitval en netwerkstoringen;</li> <li>• Uitval van regiecentrale of meldkamer.</li> </ul>
E8.3-04	<p>Het bedrijfscontinuïteitsplan beschrijft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallback-procedures en alternatieve inzetmogelijkheden;</li> <li>• Escalatieprotocollen en communicatielijnen met NS;</li> <li>• Bereikbaarheid van sleutelfunctionarissen;</li> <li>• De wijze waarop de dienstverlening binnen 60 minuten wordt hervat of overgenomen;</li> <li>• IT-continuïteitsmaatregelen voor beschikbaarheid, back-up en herstel van systemen en data.</li> </ul>
E8.3-05	De Opdrachtnemer stelt het bedrijfscontinuïteitsplan op verzoek van NS ter beschikking en actualiseert het minimaal jaarlijks of bij significante wijzigingen.



E8.3-06	NS behoudt zich het recht voor om het bedrijfscontinuïteitsplan te toetsen op effectiviteit en uitvoerbaarheid en kan aanvullende eisen stellen indien de risicoanalyse daartoe aanleiding geeft.
---------	---



## 9 Ondersteuning door ICT (F)

### 9.1 Algemene eisen

NS streeft naar IT-oplossingen, die real-time inzicht geven in de uitvoering van het vervoer, transparante en herleidbare financiële afwikkeling ondersteunen en een efficiënte digitale samenwerking in de gehele keten mogelijk maken.

Bij de uitvoering van deze opdracht zullen de systemen van de Opdrachtnemer en NS via API of message broker met elkaar gekoppeld worden, met de intentie dat beide partijen in hun eigen systeem werken en dat er data-uitwisseling plaats vindt. Dit geeft zowel voor de Opdrachtnemer als NS de mogelijkheid om tijdens de opdracht eenzijdig aanpassingen aan de IT-systeem te maken zolang de data-uitwisseling gelijk blijft.

NS biedt voor de koppeling twee integratiepatronen waaruit de Opdrachtnemer een voorkeur kan aangeven voor de implementatie. Deze voorkeur geldt voor de koppeling in zijn geheel; er wordt dus niet per afzonderlijk integratiedeel gekozen. In Bijlage 18 - Systeemkoppeling ICT staat beschreven welke integratiepatronen beschikbaar zijn.

De uiteindelijke keuze van het te hanteren integratiepatroon ligt bij NS. NS kan daarbij, indien nodig, voor specifieke integraties afwijken van het generiek gekozen patroon. De integratiepatronen zijn ontworpen om de werkprocessen optimaal te ondersteunen en vormen tevens de primaire basis voor toekomstige doorontwikkeling.

Nummer	Uitvoeringseis
F9.1-01	Het systeem van de opdrachtnemer en NS zijn middels een systeem-koppeling met elkaar verbonden.
F9.1-02	Alle door de Opdrachtnemer aangeleverde ruwe data blijft vrij van rechten van derden en wordt door de Opdrachtnemer volledig en onbeperkt ter beschikking gesteld aan NS, inclusief het recht om deze data onbeperkt te gebruiken, te analyseren, te delen en op te slaan. Opdrachtnemer verleent NS tevens het recht om deze data, al dan niet na bewerking of aggregatie, kosteloos en wereldwijd ter beschikking te stellen aan derden onder de Creative Commons Zero 1.0 Universeel publieke domeinverklaring (CC0 1.0), zoals gepubliceerd op <a href="https://creativecommons.org/publicdomain/zero/1.0/deed.nl">https://creativecommons.org/publicdomain/zero/1.0/deed.nl</a> . Voor NDOV-loketten is het vereist om reisinformatie beschikbaar te stellen als open data met CC0 vrijwaring.
F9.1-03	Alle door NS aan Opdrachtnemer aangeleverde ruwe data blijft in eigendom van NS en mag door de Opdrachtnemer enkel voor het uitvoeren van de werkzaamheden van TVV of het verbeteren van deze dienst gebruikt worden. De Opdrachtnemer mag de data niet voor andere doeleinden gebruiken, analyseren, delen of opslaan.
F9.1-04	De Opdrachtnemer zal in samenwerking met NS tijdens de implementatiefase zorgen, dat er een finaal technisch ontwerp komt ter ondersteuning van minimaal - maar niet beperkt tot - de volgende processen (gedefinieerd in Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maken jaarkalender TVV bus;</li> <li>• Ontwerpen dienstregeling bus;</li> <li>• Maken dienstregeling bus;</li> <li>• Maken korte termijn dienstregeling bus;</li> <li>• Ongeplande businzet bestellen en maken zeer korte termijn dienstregeling;</li> <li>• Bijsturen dienstregeling bus;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel management;</li> <li>• Meten en Rapporteren TVV;</li> <li>• Referentiedata Management TVV.</li> </ul>
F9.1-05	Het technisch ontwerp moet gebaseerd zijn op Bijlage 18 - Systeemkoppeling ICT.
F9.1-06	De Opdrachtnemer zal tijdens de implementatiefase zorgen, dat de benodigde koppeling tot stand komt en uiterlijk bij aanvang van het contract 100% functioneel gereed in productie. Enkel in wederzijdse afstemming kan afgewezen worden van deze termijn.
F9.1-07	Indien noodzakelijk is het toegestaan, dat NS tijdens het contract wijzigingen aanbrengt in de technische koppeling of de uit te wisselen data.
F9.1-08	In het geval van wijzigingen zal de Opdrachtnemer deze uiterlijk binnen 3 maanden aantoonbaar beschikbaar hebben in productie. In het geval van een grote wijziging kan in overleg met NS in gezamenlijkheid anders worden besloten.
F9.1-09	Alle gegevens dienen binnen 5 seconden na waarneming beschikbaar te zijn voor afname.

## 9.2 Informatievoorziening en data-uitwisseling

Nummer	Uitvoeringseis			
	Informatietype	Van	Naar	Datastandaard
F9.2-01	De koppeling zal minimaal, maar niet beperkt tot, de volgende informatie-uitwisseling ondersteunen (onder andere gebaseerd op Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling):			
	Jaarkalender	NS	Opdrachtnemer	Custom
	Busspecificatie	NS	Opdrachtnemer	NeTEx
	Feedback busspecificatie	Opdrachtnemer	NS	Custom
	Busomloop	Opdrachtnemer	NS	NeTEx
	Offerte geplande inzet	Opdrachtnemer	NS	UBL/Ariba
	Order	NS	Opdrachtnemer	UBL/Ariba
	Aanvraag aanpassing busomloop	NS	Opdrachtnemer	NeTEx
	Akkoord busomloop	NS	Opdrachtnemer	Custom
	Vraag beschikbare bussen	NS	Opdrachtnemer	NeTEx
	Beschikbaarheid bussen	Opdrachtnemer	NS	NeTEx
	Bestelling (ongepland)	NS	Opdrachtnemer	Custom
	Voorstel (ongepland)	Opdrachtnemer	NS	Custom



	Tegenvoorstel (ongepland)	NS	Opdrachtnemer	Custom
	Bevestiging bestelling	NS	Opdrachtnemer	UBL
	Bijsturingsmaatregel	NS	Opdrachtnemer	Custom of SIRI-CA (ntb)
	Voorstel bijsturingsmaatregel	Opdrachtnemer	NS	Custom
	Tegenvoorstel bijsturingsmaatregel	NS	Opdrachtnemer	Custom
	Factuur	Opdrachtnemer	NS	PEPPOL/Arib a
	Details factuurregels	Opdrachtnemer	NS	Custom
	Aanvullende data tbv monitoring	Opdrachtnemer	NS	Custom
	Aanpassing rijtijd	Opdrachtnemer	NS	Custom
	Locatie bus	Opdrachtnemer	NS	SIRI-VM
	ETA stops	Opdrachtnemer	NS	SIRI-ET
	Referentiedata	Opdrachtnemer	NS	Custom
	Referentiedata	NS	Opdrachtnemer	NeTEx of Custom (ntb)
	Aanvullende data tbv monitoring	Opdrachtnemer	NS	Custom
F9.2-02	<p>Elke bus die voor NS rijdt, zal zijn positie sturen met een vaste frequentie van minimaal elke 10 seconden en maximaal elke 3 seconden vanaf de start bij de garage tot en met de aankomst in de garage na afloop van die dienst voor NS</p> <p><i>Toelichting: Deze 10 seconden zijn ten behoeve van een nauwkeurige berekening van de afgelegde kilometers en of gestopt is op alle stops en het bepalen van vertrek- en aankomsttijden. Tijdens de implementatiefase zullen tests plaatsvinden om te verifiëren dat het gebruikte interval en de berekening nauwkeurig genoeg zijn.</i></p>			
F9.2-03	<p>De Opdrachtnemer levert altijd real-time voertuigposities van de ingezette voertuigen aan in een geldig SIRI-VM (Vehicle monitoring) bericht. De betreffende detaileisen zijn beschreven in Bijlage 02 – Eisen SIRI-VM. SIRI-VM (Vehicle Monitoring) is een functionele service binnen de SIRI-normenreeks en wordt gespecificeerd in de Europese norm EN 15531-3:2022 'Public transport – Service interface for real-</p>			



	time information relating to public transport operations – Part 3: Functional service interfaces'.
F9.2-04	De Opdrachtnemer levert altijd busomlopen aan in een geldig NeTEx bericht conform de NeTEx-normenreeks CEN/TS 16614-1:2020 en CEN/TS 16614-2:2020 en in lijn met het Nederlands NeTEx profiel versie 9.4.0 of later. De betreffende detaileisen zijn beschreven in Bijlage 05 – Eisen Busomlopen en tijdens de implementatieperiode zullen deze als nodig verder uitgewerkt worden.
F9.2-05	Uitgewisselde NeTEx berichten tussen de Opdrachtnemer en NS zijn altijd conform NeTEx 2.0 of later en voldoen aan het door NS bepaalde profiel. Benodigde XSD's zijn te vinden op <a href="#">NeTEx-CEN Github</a> .
F9.2-06	Indien na de gunningsdatum een herziene editie van NeTEx of SIRI standaarden of het Nederlandse profiel gepubliceerd wordt past de Opdrachtnemer die nieuwe editie binnen [max. 12] maanden na publicatie toe, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat dit disproportionele consequenties heeft.
F9.2-07	De Opdrachtnemer dient minimaal financiële data aan te leveren betreffende kosten per inzet zoals gespecificeerd in [bijlage 25 – financiële afhandeling].
F9.2-08	De Opdrachtnemer dient minimaal referentiedata aan te leveren betreffende bus eigenschappen en uurtarieven zoals gespecificeerd in 06 – Eisen Referentiedata en Bijlage 24 – Processen en Informatie-uitwisseling: Referentiedata management.
F9.2-09	De Opdrachtnemer dient minimaal inzetdata aan te leveren betreffende inzet van bussen en inzet van personeel zoals gespecificeerd in Bijlage 01 - Aanvullende Data tbv Monitoring.

### 9.3 Niet-functionele eisen aan systemen en koppelingen

Deze paragraaf specificeert de niet-functionele eisen voor systemen en koppelingen conform de terminologie en indeling van ISO/IEC 25010:2023 standaard.

#### 9.3.1 Functionele geschiktheid (Functional suitability)

Nummer	Uitvoeringseis
F9.3-01	De koppeling moet alle afgesproken berichtenstromen en API-Endpoints ondersteunen (zoals gedefinieerd in de functionele eisen).
F9.3-02	100% van de in scope genomen functionaliteiten zijn aantoonbaar beschikbaar in productie voor ingang contract (1 januari 2027).
F9.3-03	Alleen de overeengekomen functionaliteit en data worden ontsloten; ongeautoriseerde functies of data zijn niet toegestaan.
F9.3-04	Alle afgesproken berichtenformaten (bijv. SIRI, NeTEx of REST/JSON) zijn aantoonbaar correct geïmplementeerd en getest.

#### 9.3.2 Prestatie-efficiency (Performance efficiency)

Nummer	Uitvoeringseis
--------	----------------



F9.3-05	Het systeem moet minimaal 5.000 berichten per minuut kunnen verwerken (gebaseerd op 200 simultaan ingezette bussen, elke 3 seconden 1 SIRI-VM bericht per ingezette bus, elke minuut 1 SIRI-ET bericht en een veiligheidsmarge).
F9.3-06	Berichten die niet verwerkt kunnen worden, moeten in een wachtrij geplaatst worden met automatische retry.
F9.3-07	De gemiddelde end-to-end latency van berichten bedraagt maximaal 5 seconden.

### 9.3.3 Compatibiliteit (Compatibility)

Nummer	Uitvoeringseis
F9.3-08	Interfaces gebruiken minimaal open standaarden zoals NeTEx, SIRI-VM, SIRI-ET, REST/JSON, UBL, AMQP 1.0 en OAuth2. Aanvullende standaarden kunnen in overleg met NS worden toegepast indien deze compatibel zijn met het NS-integratielandschap.
F9.3-09	Interfaces moeten backwards compatible blijven tijdens de looptijd van het contract, breaking changes moeten minimaal 6 maanden vooraf aangekondigd worden.
F9.3-10	De koppeling mag geen afhankelijkheden introduceren naar leverancier specifieke middleware zonder open protocol.

### 9.3.4 Interactievermogen (Interaction capability)

Nummer	Uitvoeringseis
F9.3-11	Interfaces (API's, berichten) moeten gedocumenteerd zijn, inclusief voorbeelden, foutafhandeling en veldbeschrijvingen.
F9.3-12	Foutmeldingen moeten eenduidig en gestandaardiseerd zijn (bijv. HTTP status codes met foutobject in JSON/XML).
F9.3-13	API's moeten self-describing zijn via OpenAPI 3.2.0 of later.
F9.3-14	Voor de doorontwikkeling en het testen stelt de Opdrachtnemer een test- en acceptatieomgeving ter beschikking voor gezamenlijk gebruik en uitvoeren van integratie- en acceptatietesten.
F9.3-15	Logging en monitoring moeten begrijpelijk zijn zodat incidenten snel gedetecteerd en gediagnosticeerd kunnen worden.
F9.3-16	Naamgeving conventies van resources, endpoints en velden moeten consistent en voorspelbaar zijn.

### 9.3.5 Betrouwbaarheid (Reliability)

Nummer	Uitvoeringseis
F9.3-17	Het systeem van de opdrachtnemer en de koppelingen met NS hebben een <b>minimale beschikbaarheid van 99,5%</b> gemeten over een kalendermaand.
F9.3-18	In het geval van een technische storing zal de opdrachtnemer ervoor zorgen, dat binnen 1 uur de storing is verholpen en het systeem weer volledig functioneert ( <b>RTO = 60min</b> ).
F9.3-19	In het geval van een technische storing mag er maximaal 1 uur aan dataverlies zijn ( <b>RPO = 60min</b> ).
F9.3-20	De koppeling moet automatisch herstellen bij netwerk- of systeemstoringen.
F9.3-21	Bij foutieve of mislukte berichtenuitwisseling moet gebruik worden gemaakt van een retry-mechanisme met exponential backoff om overbelasting te voorkomen.
F9.3-22	Gepland onderhoud vindt uitsluitend plaats in overleg met NS en wordt minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd.
F9.3-23	Herstel- en back-upprocedures worden minimaal eenmaal per jaar getest en gerapporteerd aan NS.



### 9.3.6 Beveiliging (Security)

De Opdrachtnemer dient tijdens de implementatiefase na gunning van deze aanbesteding bewijs aan NS te leveren om de effectieve werking van een basisniveau van informatieveiligheidsmaatregelen aan te tonen. Dit zal worden getoetst aan de hand van een selectie van eisen gebaseerd op de ISO27001:2022 certificeringsschema. Deze audit dient succesvol uitgevoerd te worden. Met succesvol wordt bedoeld, dat de Opdrachtnemer voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in F9.3-34. Voor eventuele tekortkomingen wordt een verbeterplan met NS overeengekomen inclusief tijdslijnen om de verbeteracties op te volgen. Indien de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de verbeteracties binnen de afgesproken tijdslijnen, heeft NS het recht om het contract eenzijdig op te zeggen.

De Opdrachtnemer kan tevens voldoen aan de minimale eisen, indien de Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO 27001 certificaat in relatie tot de door NS gevraagde producten en diensten inclusief de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid (statement of applicability) of een hieraan gelijkwaardige certificering, dat betrekking heeft op het informatieveiligingsmanagement systeem van de Opdrachtnemer. Dit certificaat is afgegeven door een daartoe geautoriseerde onafhankelijke instantie, dat daartoe is erkend door een bevoegde accreditatieinstelling.

Nummer	Uitvoeringseis
F9.3-24	Voor authenticatie wordt er gebruik gemaakt van een Identity Provider met minimaal ondersteuning voor OAuth2.0 en OpenID Connect.
F9.3-25	Autorisatie moet gebaseerd zijn op rollen en rechten (RBAC).
F9.3-26	Data in transport moeten minimaal TLS 1.3 versleuteld zijn.
F9.3-27	Data in opslag moet minimaal AES-256 versleuteld zijn.
F9.3-28	Alle toegangspogingen moeten manipulatiebestendig gelogd worden; auditlogs moeten 12 maanden bewaard blijven.
F9.3-29	Beveiligingsincidenten worden uiterlijk binnen 2 uur na vaststelling aan NS gemeld, inclusief beschrijving en vervolgstappen.
F9.3-30	Kritieke kwetsbaarheden (CVSS 7.0 of hoger) worden binnen 30 dagen gepatcht.
F9.3-31	Interne security-audits moeten minimaal 1 keer per jaar worden uitgevoerd.
F9.3-32	NS heeft het recht om een Cyber security audit uit te voeren.
F9.3-33	De Opdrachtnemer zal zijn volledige medewerking geven in het geval van een verbeterplan en accepteert de consequenties als deze niet binnen de gestelde tijdslijnen tot stand komen.
F9.3-34	Onderstaande cybersecurity custom leverancierseisen zijn gelieerd uit de ISO27001:2022 certificeringsschema: <b>Continuïteit (Beschikbaarheid):</b> 1. De Opdrachtnemer heeft IT-continuïteitsmaatregelen ingericht om de beschikbaarheid, back-up en herstelbaarheid van systemen en data te realiseren en verstoring van de bedrijfsvoering zoveel mogelijk te voorkomen en de impact te minimaliseren. <b>Omgaan met (onder)leveranciers (Beschikbaarheid en Integriteit):</b> 2. De Opdrachtnemer borgt informatiebeveiliging in haar toeleveranciersketen door eisen te stellen aan en toezicht houden om te verzekeren dat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie wordt beschermd. <b>Omgaan met data (Integriteit):</b>

	<p>3. De Opdrachtnemer moet zorgen dat alle overdracht van informatie – zowel elektronisch als fysiek – veilig, gecontroleerd en volgens afgesproken procedures plaatsvindt.</p> <p><b>Incidenten respons beheer (Beschikbaarheid en Integriteit)</b></p> <p>4. De Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerd en getest proces voor het melden, beoordelen en afhandelen van informatiebeveiligingsincidenten. Het proces moet ervoor zorgen dat incidenten tijdig worden gedetecteerd, gemeld, onderzocht en opgevolgd om herhaling te voorkomen.</p>
F9.3-35	Toegang tot systemen en broncode wordt strikt beheerd en direct ingetrokken bij functiewijziging of uitdiensttreding.

### 9.3.7 Onderhoudbaarheid (Maintainability)

Nummer	Uitvoeringseis
F9.3-36	API- of berichtversies worden parallel ondersteund om migraties zonder downtime te faciliteren.
F9.3-37	De koppeling moet modulair opgezet zijn, zodat wijzigingen in één deel niet leiden tot herbouw van het hele systeem.
F9.3-38	De architectuur van de koppeling is modulair, zodat wijzigingen lokaal kunnen plaatsvinden zonder herbouw van het geheel.
F9.3-39	Documentatie, changelogs en configuratiebeheer zijn actueel.

### 9.3.8 Aanpasbaarheid (Flexibility)

Nummer	Uitvoeringseis
F9.3-40	De oplossing kan zonder herbouw worden aangepast aan gewijzigde functionele of wettelijke eisen, mits deze binnen de oorspronkelijke architectuur passen.
F9.3-41	De oplossing ondersteunt schaalvergroting of -verkleining in aantal voertuigen, berichtenstromen en gebruikers zonder ingrijpende wijzigingen.
F9.3-42	Wijzigingen in parameters, configuraties of API-limieten kunnen worden doorgevoerd zonder downtime en zonder impact op historische data.

### 9.3.9 Overdraagbaarheid en Compliance

Nummer	Uitvoeringseis
F9.3-43	Verwerking van data vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

## 9.4 Beheerfase IT-koppeling

### 9.4.1 Doel en uitgangspunten

Na oplevering van de initiële IT-koppeling start de beheerfase. Doel van deze fase is het borgen van een stabiele, veilige en aantoonbaar beschikbare werking van de gerealiseerde IT-koppelingen tussen de Opdrachtnemer en NS tijdens de hele looptijd van het contract. De beheerfase richt zich op de uitvoering van operationele en organisatorische activiteiten die de continuïteit van de gegevensuitwisseling waarborgen.

Belangrijke uitgangspunten:



- **Continuïteit van dienstverlening:** beheeractiviteiten zijn ingericht om de overeengekomen beschikbaarheid en prestaties in stand te houden;
- **Transparantie:** incidenten, wijzigingen en rapportages zijn aantoonbaar traceerbaar en worden structureel gedeeld met NS;
- **Samenwerking:** beheer vindt plaats in nauwe afstemming tussen de beheerorganisatie van NS en die van de Opdrachtnemer, binnen de overeengekomen overlegstructuur;
- **Verbetering:** beheer richt zich niet alleen op herstel bij verstoringen, maar ook op continue verbetering van de samenwerking en procesafspraken.

Nummer	Uitvoeringseis
F9.4-01	Voor de start van de beheerfase zullen Opdrachtnemer en NS een Service Level Agreement (SLA) opstellen. In deze schriftelijke overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en NS zullen de IT-diensten, de bijbehorende serviceniveaus (zoals beschikbaarheid, reactietijden en oplostijden) en de verantwoordelijkheden van beide partijen verder in detail worden vastgelegd.

#### 9.4.2 Scope van het beheer

Het beheer door de Opdrachtnemer heeft betrekking op:

- **Monitoring en signalering** – actief bewaken van de door de Opdrachtnemer beheerde componenten en tijdig signaleren van afwijkingen of verstoringen;
- **Incidentafhandeling** – registreren, analyseren, communiceren en herstellen van verstoringen conform de afgesproken termijnen en procedures;
- **Wijzigingsbeheer** – doorvoeren van wijzigingen in de koppeling op verzoek van NS of als onderdeel van onderhoud, inclusief afstemming, planning en communicatie;
- **Rapportage en overleg** – aanleveren van maandelijkse beheerinformatie en besprekking van resultaten tijdens het tactisch overleg;
- **Beveiligingsbeheer** – opvolgen van securitmeldingen, uitvoeren van correctieve acties en melden van incidenten volgens de overeengekomen procedure.

Nummer	Uitvoeringseis
F9.4-02	De Opdrachtnemer dient te integreren met de IT-servicemanagementprocessen van NS voor incidenten, problemen en wijzigingen. De leverancier moet hiervoor óf het Service Management Systeem (SMS, momenteel ServiceNow) van NS rechtstreeks gebruiken (bijvoorbeeld via een leveranciersaccount), óf een real-time koppeling realiseren die tickets synchroniseert tussen het ticketsysteem van de leverancier en het Service Management Systeem. Dit zorgt ervoor dat NS volledige zichtbaarheid en controle heeft over alle supporttickets met betrekking tot de uitbestede IT.

#### 9.4.3 Proces en verantwoordelijkheden

Nummer	Uitvoeringseis	
F9.4-03	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer	Verantwoordelijkheid NS
	<b>Monitoring &amp; Incidentafhandeling</b>	Monitoren van de door de Opdrachtnemer beheerde componenten, het registreren van incidenten, een eerste analyse, herstel en melding

		binnen de afgesproken termijnen.	
	<b>Wijzigingsbeheer</b>	Analyseren en realiseren van wijzigingen conform de door NS goedgekeurde wijzigingsverzoeken; testen en opleveren binnen afgesproken tijd.	Goedkeuren van wijzigingsverzoeken; leveren van testdata en acceptatieomgeving; communiceren van wijzigingen binnen NS.
	<b>Rapportage &amp; Evaluatie</b>	Aanleveren van maandrapportages met overzicht van incidenten, wijzigingen en maatregelen; bespreken tijdens tactisch overleg; deelname aan jaarlijkse beheerreview.	Beoordelen van rapportages, bespreken van trends en verbeteracties in tactisch overleg; vastleggen van opvolgmaatregelen.
	<b>Beveiligingsbeheer</b>	Melden van beveiligingsincidenten, uitvoeren van herstelmaatregelen en opvolging van aanwijzingen vanuit NS Security.	Beoordelen van meldingen, bewaken van opvolging en coördineren met NS Security Operations.

#### 9.4.4 Rapportages en toetsing

- De Opdrachtnemer levert maandelijks een **Beheerrapportage IT-koppeling**, met ten minste:
  - Overzicht van incidenten, herstelacties en structurele verbeteringen;
  - Overzicht van doorgevoerde en geplande wijzigingen;
  - Status van security-incidenten en opvolgacties;
  - Openstaande punten en risico's;
  - Dagelijkse en maandelijkse aggregaties van verzonden berichten, succesvolle afleveringen, ontbrekende of dubbele berichten;
  - Beschikbaarheidsgegevens van de koppeling (uptime-statistieken);
  - Latency-gegevens (vertraging tijd van waarneming tot beschikbaarheid);
- De rapportage wordt besproken tijdens het tactisch overleg. Afgesproken verbetermaatregelen worden vastgelegd en opgevolgd.

Nummer	Uitvoeringseis			
F9.4-03	De Opdrachtnemer monitort actief de werking van de door hem beheerde koppelingen en signaleert afwijkingen of verstoringen tijdig aan NS.			
F9.4-04	Incidenten worden geregistreerd, geanalyseerd en binnen de overeengekomen termijnen hersteld; de voortgang wordt gedeeld met NS.			
F9.4-05	De Opdrachtnemer meldt incidenten, die impact hebben op de datastream binnen na constatering aan NS via het NS Service Management systeem. De tijdstermijnen zijn afhankelijk van de prioriteit van het incident:			
Prioriteit	Openingstijden	Reactietijd	Oplossingstijd	
<b>Prioriteit 1</b>	7*24 for Prioriteit 1 incidenten	95% < 15 min 100% < 30 min	95% < 1 uur 100% < 4 uur	
<b>Prioriteit 2</b>	5*10 for Prioriteit 2 incidenten: (Maandag - Vrijdag 08:00 - 18:00)	95% < 30 min 100% < 45 min	95% < 8 uur 100% < 16 uur	
<b>Prioriteit 3</b>	5*8 Prioriteit 3 incidenten: (Maandag – Vrijdag 08:30 - 16:30)	95% < 4 uur 100% < 8 uur	95% < 32 uur 100% < 40 uur	
F9.4-06	Wijzigingen in de koppeling worden uitsluitend doorgevoerd na goedkeuring door NS en worden vooraf getest en afgestemd.			
F9.4-07	De Opdrachtnemer levert maandelijks een Beheerrapportage IT-koppeling aan en bespreekt deze tijdens het tactisch overleg met NS.			
F9.4-08	Beveiligingsincidenten worden uiterlijk binnen 2 uur na vaststelling gemeld aan NS. De melding bevat een beschrijving van het incident, de reeds getroffen maatregelen en de geplande vervolgacties.			

# 10 Samenwerking en Contractmanagement (G)

## 10.1 Samenwerkingsafspraken

Voor NS is het belangrijk dat Opdrachtnemer zich als samenwerkingspartner opstelt, zowel in de operationele uitvoering als in de verbeteragenda in de komende jaren. Het gewenste gedrag in de uitvoering en verbetering voldoet aan de volgende competenties:

1. Proactief handelen
2. Klantgericht optreden
3. Samenwerken
4. Kwaliteitsgerichtheid
5. Flexibiliteit
6. Transparantie

Voor een succesvolle samenwerking binnen deze Raamovereenkomst wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij zich committeert en waar nodig verbeteringen initieert op de genoemde competenties en dat ook verwacht van haar onderaannemers. Daarmee dragen Opdrachtnemer en potentiële onderaannemers actief bij aan het realiseren van de contractdoelstellingen en ontwikkelagenda.

NS draagt zorg voor het faciliteren van een heldere communicatie, het scheppen van duidelijke kaders en het ondersteunen van een open dialoog op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Beide partijen nemen hun gezamenlijke verantwoordelijkheid om via de overeengekomen overlegstructuren en toetsingsmomenten de samenwerking continu te evalueren en te verbeteren. Dit wederzijds commitment vormt de basis voor het bereiken van een betrouwbare, betrokken en betaalbare dienstverlening.

## 10.2 Contractmanagement

Het doel van contractmanagement voor NS is het realiseren van de met het contract beoogde doelstellingen door proactief alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven de naleving te bewaken. Daarnaast is ook het doel om alle onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en hiaten op te lossen en alle met het contract gepaard gaande risico's te beheersen en de gewenste wijzigingen in het contract te verzorgen.

NS hecht waarde aan een goede samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer. Een open en transparante communicatie staat hierbij centraal, zodat beide partijen elkaar goed begrijpen en gezamenlijk kunnen werken aan het behalen van de gestelde contractdoelen. Dit leidt tot efficiëntere processen, betere afstemming en het sneller oplossen van eventuele knelpunten.

Om dit te bereiken, wordt er regelmatig op verschillende niveaus met elkaar gecommuniceerd en overlegd op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Er worden verschillende soorten overleggen ingericht; elk met een eigen doel, frequentie, bezetting, duur en agendapunten. In de implementatieperiode zullen de deelnemers aan deze overleggen namens de Opdrachtnemer en NS definitief worden bepaald (en de onderwerpen in de diverse overleggen worden gezamenlijk definitief afgestemd).



### **10.3 Ontwikkelagenda en gezamenlijke verbeterinitiatieven**

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zal er een ontwikkelagenda worden uitgevoerd middels een project-gestuurd overleg (ontwikkelagenda op thema's binnen TVV), waarin gezamenlijk verbeterinitiatieven worden uitgewerkt. Dit vraagt om een nauwe, intensieve en transparante samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer.

Op basis van de ontwikkelagenda worden projecten opgezet, die in de tactische overleggen zullen worden vastgesteld.

Deze ontwikkelagenda dient als basis voor het verder uitwerken van verbeterinitiatieven gericht op het verbeteren, doorontwikkeling op thema's TVV, optimaliseren van de dienstverlening, verbeteren van de Klanttevredenheid en de samenwerking.

Onderwerpen/thema's van de ontwikkelagenda kunnen onder andere zijn:

- Kostenbesparingsmogelijkheden tijdens de looptijd van het contract;
- Innovaties doorvoeren en implementeren;
- Leveringsgraad ongeplande businzet met afweging kosten/kwaliteit;
- Efficiënte busomlopen;
- Verbeteren reisinformatie;
- Doorontwikkeling data gedreven inzet van bussen;
- Verdere optimalisatie van de bestel- en facturatieprocessen;
- Duurzaamheidsdoelen: reductie van CO2-uitstoot;
- Reizigerstelleringen en in- en uitchecken (opbrengsten NS);
- Klanttevredenheid (zie bijlage 27 – Klanttevredenheid);
- E-ordering en e-invoicing;
- Et cetera.

### **10.4 Samenwerkingsdagen**

Eén keer per jaar zal er een samenwerkingsdag georganiseerd worden tussen de Opdrachtnemer en NS. Het doel van deze dagen is onder andere:

- De samenwerking verder te bevorderen en door te ontwikkelen;
- Het uitwisselen van kennis;
- Het oplossen van knelpunten;
- Het verkennen van nieuwe technologieën of werkwijzen;
- Brainstormen over procesoptimalisatie of duurzame oplossingen;
- Stakeholder alignement:
  - Betrekken van andere relevante stakeholders binnen beide organisaties;
  - Zorgen dat iedereen dezelfde doelen en verwachtingen heeft;
- Versterken van de relatie en vertrouwen;
- Informele momenten creëren om de onderlinge band te versterken;
- Elkaar beter leren kennen buiten de dagelijkse operationele context;
- Bespreken van risico's en hoe deze gezamenlijk beheerst kunnen worden;
- Vooruitkijken naar toekomstige ontwikkelingen en contractuele aanpassingen.

NS is verantwoordelijk voor het uitnodigen en inzetten van relevante medewerkers en stakeholders, en voor de inhoudelijke voorbereiding van de dag. De Opdrachtnemer levert input voor de agenda en draagt bij aan de uitvoering.

De samenwerkingsdag dient uiterlijk in het vierde kwartaal van elk kalenderjaar plaats te vinden. De planning en voorbereiding starten minimaal twee maanden voorafgaand aan de gekozen datum.



## 10.5 Toetsen samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer

Tijdens de looptijd van het contract vindt sturing en toetsing van de samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer plaats om de kwaliteit, transparantie en effectiviteit van onze samenwerking continu te borgen en waar nodig te verbeteren. Een goede samenwerking is immers cruciaal voor het behalen van de gezamenlijke doelstellingen en het bieden van optimale dienstverlening.

De toetsing van de samenwerking dient minimaal zesmaal per jaar plaats te vinden. Als het een en ander tijdens de contractperiode goed loopt, kan de frequentie in overleg met de Opdrachtnemer naar beneden.

De bevindingen en resultaten van deze toetsingen moeten worden besproken en geëvalueerd tijdens het tactisch overleg, om de voortgang en eventuele benodigde verbeteringen tijdig te kunnen signaleren en implementeren.

De vorm van deze toetsing zal verder worden uitgewerkt tijdens de implementatieperiode.

Met deze gestructureerde aanpak willen we een heldere, open en constructieve samenwerking stimuleren, waarin beide partijen verantwoordelijkheid nemen en gezamenlijk werken aan duurzame resultaten en procesoptimalisaties.

## 10.6 Overlegstructuur

De overlegstructuur vindt op de volgende wijzen en frequentie plaats.

### 10.6.1 Operationeel overleg

Doele van het overleg is onder andere:

- Operationele aansturing en afstemming, planning en capaciteitsbepaling;
- Problemen oplossen, die de operationele voortgang belemmeren;
- Monitoren van structurele problemen;
- Evaluatie projecten/(efficiënte) busomlopen;
- Verbeteren operationele samenwerking;
- Verbeterprocessen signaleren;
- Samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer verbeteren;
- Successen en leerpunten delen;
- Verbeterpunten oppakken.
- Etc.

Het operationeel overleg richt zich op de dagelijkse uitvoering, coördinatie en operationele knelpunten op de uitvoering van de opdracht. Indien daar aanleiding voor is, worden uitkomsten en escalaties van het operationeel overleg besproken in het tactische overleg.

De duur van het operationeel overleg is ongeveer 1/1,5 uur en heeft een frequentie van 1 keer per 2 weken. Tijdens de opstartfase van de Raamovereenkomst - start contract op 1-1-2027 - zal dit wekelijks zijn, tot het moment dat de implementatie geheel is afgerond en de dienstverlening vlekkeloos verloopt, waarna dit kan worden afgeschaald).

NS maakt een gespreksverslag met een actielijst en stuurt deze uiterlijk 5 werkdagen na het overleg aan de deelnemers van de Opdrachtnemer.

**Onderwerpen** (niet limitatief):

- Doornemen actie – en besluitenlijst;



- Status implementatie contract;
- Planning en stand van zaken Geplande -en Ongeplande buitendienststellingen (terugblik en vooruitblik);
- De planning en het overzicht van uitgevoerde -en Geplande busomlopen;
- Inzicht geven in en doornemen van elkaar planningen;
- Afhandeling calamiteiten;
- Operationele issues;
- Openstaande incidenten en problemen rondom ICT;
- Etc.

**KPI's:**

- Leveringsgraad Gepland/Ongepland;
- Reponsetijden Ongepland;
- Vertrekpunctualiteit bussen;
- Aantoonbaarheid gereden bussen;
- Duurzaamheid;

**Deelnemers overleg:**

- Contactpersoon Opdrachtnemer: N.T.B.
- Contactpersoon NS: Hoofd Ongepland, TVV-lead, Projectmanagement Buitendienststellingen & Evenementen (B&E), Accountmanagement TVV, Manager Klantbegeleiding Ongepland.

### 10.6.2 Tactisch overleg

Doel van het overleg is onder andere:

- Bespreken prestaties en bewaken voortgang KPI's;
- Voortgang, bewaking en borging van contractuele verplichtingen;
- Verbeteren (tactische) samenwerking tussen NS en Opdrachtnemer;
- Klachtafhandeling (8D methode);
- Delen (organisatorische) ontwikkelingen en successen;
- Bewaken contractdoelstellingen;
- Contracttoets PVE;
- Ontwikkelagenda
- Etc.

Het tactische overleg richt zich op de voortgang van de dienstverlening en alle andere afspraken (onder andere de voortgang, kwaliteit, risico's, financiële status, KPI's, contractwijzigingen en knelpunten) uit de Raamovereenkomst en het Programma van Eisen.

Het tactische overleg duurt ongeveer 1,5 uur per sessie en heeft een frequentie van 6 keer per jaar (of vaker bij escalatie). Tijdens de opstartfase van de Raamovereenkomst - start contract op 1-1-2027 - zal dit maandelijks en of 2-wekelijks zijn, tot het moment dat de implementatie geheel is afgerond en de dienstverlening vlekkeloos verloopt, waarna dit kan worden afgeschaald.

**Onderwerpen** (niet limitatief):

- Actie – en besluitenlijst;
- Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en touringcarbranche;
- Lopende contractzaken bespreken;
- Evaluatie dienstverlening en continue verbeteren van de processen;
- Analyse kwartaalrapport (KPI's) over voorgaand kwartaal inclusief verbeterpunten + prognose;
- Toelichting verbeterprocessen NO en BO;



- Efficiëntie busomlopen;
- Samenwerking tussen NS en Opdrachtnemer;
- Contracttoets (PVE);
- Ontwikkelagenda opstellen en bespreken;
- Contractdoelstellingen toetsen (1 x per jaar);
- Contractrisicoprofiel (CRP) doornemen/bijwerken;
- Duurzaamheidsthema's (2 x per jaar of vaker indien gewenst);
- Verplichtingen Contract;
- Ondersteuning door ICT;
- Escalatiepunten vanuit operationeel overleg
- Etc.

### **KPI's**

- Leveringsgraad realisatie gepland;
- Aantoonbaarheid (dekkingsgraad VM stopniveau);
- Aantoonbaarheid (dekkingsgraad VM tussen stops);
- Leveringsgraad bussen plan vs omloop (x-6 en x-3);
- Tijdige aanwezigheid bussen;
- Punctualiteit aankomst en vertrek vs busspecificatie;
- Aantoonbaarheid gereden eerste en laatste bus;
- Leveringsgraad realisatie ongepland;
- Responstijd levering ongepland spits;
- Responstijd levering ongepland dal;
- Emissienorm;
- Aandeel fossiele brandstof.

### **Deelnemers overleg:**

- Contactpersoon Opdrachtnemer: N.T.B.
- Contactpersoon NS: Contracteigenaar TVV, TVV-lead, Realisatie -en verificatiemanager, Contractmanager, Secretaris.

### **10.6.3 Strategisch overleg**

Het strategisch overleg stelt zich tot doel:

- Het bespreken van prestaties;
- Het bewaken voortgang KPI's op jaarbasis;
- Het delen van (organisatorische) ontwikkelingen;
- Het delen van successen;
- Het terugblinken op het afgelopen jaar en een doorkijk naar het komende jaar;
- Het bespreken van de ontwikkelagenda voor de komende periode.

Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening van de Opdrachtnemer en NS op de lange termijn en eventuele escalaties vanuit het tactisch overleg. Het strategische overleg duurt ongeveer 2 uur per sessie en heeft een frequentie van 2 keer per jaar (of vaker bij escalatie).

### **Onderwerpen (niet limitatief):**

- Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;
- Evaluatie Raamovereenkomst;
- Ontwikkelingen en innovatie in de totale dienstverlening (o.a. IT, materieel, verduurzaming etc.);
- Knelpunten: kwalitatief, financieel, personeel, materieel;



- Verbeterpunten doornemen;
- Markt -en brancheontwikkelingen;
- Optimalisatie samenwerking;
- Realisatie contractdoelstellingen;
- KPI's op jaarbasis;
- Besparingen;
- Escalaties - wijzigingen contract en vanuit regulier tactisch overleg;
- Algemene performance.

**Deelnemers overleg:**

- Contactpersoon Opdrachtnemer: N.T.B.
- Contactpersoon NS: Contracteigenaar TVV, TVV-lead, Realisatie -en verificatiemanager, Contractmanager NS, Secretaris

#### **10.6.4 Financieel overleg**

Doele van het overleg is onder andere:

- Monitoring en uitnutting van inkoopopdrachten;
- Budgetbewaking Gepland -en Ongepland;
- Facturatie issues bespreken;
- Financiële rapportages doornemen;
- Factuur afwijkingen analyseren;
- Etc.

Het financieel overleg richt zich op de ontwikkeling van de kosten van de dienstverlening van de Opdrachtnemer en NS (Monitoring PO uitnutting en behandelt budgetbewaking, facturatie, financiële rapportages en afwijkingen). Het financiële overleg duurt ongeveer één uur per sessie en heeft een frequentie van één keer per maand (of vaker bij escalatie).

**Onderwerpen die kunnen worden besproken zijn (niet limitatief):**

- Doornemen Financiële maand/kwartaal/jaarrapportage;
- Prestaties en KPI's (+ samenhangende bonussen/malussen);
- Tarieven en Indexatie (eens per jaar);
- Marktontwikkelingen (impact op kosten en beschikbaarheid);
- Toekomst en wijzigingen (vooruitblik en risico's);
- Etc.

**Deelnemers overleg:**

- Contactpersoon Opdrachtnemer: N.T.B.
- Contactpersoon NS: CM NS, RVM NS, TVV lead, Controller NS

### **10.7 Aanvullende eisen aan de samenwerking tussen NS en Opdrachtnemer.**

De Opdrachtgever stelt de volgende eisen:

<b>Nummer</b>	<b>Uitvoeringseis</b>
G10.7-01	<p><b>Ontwikkelagenda</b></p> <p>De Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de uitvoering van een (concept) ontwikkelagenda tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst.</p>

G10.7-02	<b>Overlegstructuur TVV</b> De Opdrachtnemer gaat akkoord met de contractmanagementaanpak en bijbehorende overlegstructuur zoals beschreven in het Programma van Eisen. De Opdrachtnemer zal hieraan zijn volledige medewerking leveren en zal hiervoor geen kosten in rekening brengen.
G10.7-03	<b>Team/contactpersonen diverse overleggen</b> De Opdrachtnemer zorgt voor vaste deelnemers ten behoeve van de diverse overleggen. Bij afwezigheid van de deelnemers uit de diverse overleggen, in verband met ziekte, vakantie of anderszins, zorgt de Opdrachtnemer voor (een) adequate vervanger(s).
G10.7-04	<b>Team/contactpersonen</b> De Opdrachtnemer zorgt voor de volgende communicatiemogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"><li>• Eén vast aanspreekpunt ten behoeve van het contractmanagement (proces). Deze accountverantwoordelijke is het eerste aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de gewenste uitvoering en is beslissingsbevoegd;</li><li>• Eén vast aanspreekpunt ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening;</li><li>• Eén E-mailadres en één telefoonnummer per contactpersoon;</li><li>• Bij afwezigheid van de vaste accountmanager, in verband met ziekte, vakantie of anderszins dient een vaste vervanger beschikbaar te zijn.</li></ul>
G10.7-05	<b>Contractdoelstellingen</b> De Opdrachtnemer committeert zich aantoonbaar aan het realiseren van de contractdoelstellingen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en draagt actief bij aan de strategische ambities van NS op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Betrouwbaarheid.</b> Door het leveren van tijdige, voorspelbare en aantoonbare dienstverlening bij zowel geplande als ongeplande stremmingen, inclusief het behalen van KPI's voor leveringsgraad, responstijd en punctualiteit</li><li>• <b>Betrokkenheid.</b> Door zichtbaar maatschappelijke waarde te leveren via inzet op duurzaamheid (EURO-VI/HVO/ZE), Social Return, toegankelijkheid voor reizigers met een beperking, en representatieve inzet van personeel conform de eisen aan communicatie en gedrag;</li><li>• <b>Betaalbaarheid.</b> Door het realiseren van een kostenefficiënte dienstverlening, met aantoonbare inzet op efficiënte planning, kostenreductie, opbrengstverhoging en flexibiliteit in uitvoering.</li></ul> De Opdrachtnemer toont jaarlijks aan - via rapportages en evaluaties - op welke wijze invulling is gegeven aan deze doelstellingen. NS behoudt zich het recht voor, om de voortgang op deze doelstellingen te toetsen en hierover in overleg te treden tijdens tactische -en strategische overleggen.
G10.7-06	<b>Ontwikkeldoelstellingen</b> De Opdrachtnemer dient samen met NS op basis van gezamenlijke (ontwikkel)doelstellingen toe te werken naar continue verbetering en innovatie tijdens de contractperiode. Deze doelstellingen worden vastgesteld in overleg en vormen de basis voor de implementatie en uitvoering van de ontwikkelagenda. De Opdrachtnemer committeert zich aan en bereidt zich actief voor op deze intensieve samenwerking, gericht op het gezamenlijk formuleren en realiseren van meetbare resultaten, zonder dat de specifieke methodiek (bijv. Middels ontwikkelthema's of een gezamenlijke, Objectives, Goals, Strategies, and Measures, OGSM) vastligt in deze overeenkomst.
G10.7-07	<b>Samenwerking tussen NS en de Opdrachtnemer</b> Voor een succesvolle samenwerking binnen deze Raamovereenkomst wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij zich committeert en waar nodig verbeteringen

	<p>initieert op de genoemde competenties en dat ook verwacht van haar onderaannemers. Daarmee dragen Opdrachtnemer en potentiële onderaannemers actief bij aan het realiseren van de contractdoelstellingen en ontwikkelagenda.</p>
G10.7-08	<p><b>Uitvoering Contracttoets</b></p> <p>Het uitvoeren van een contracttoets tijdens de looptijd van het contract is essentieel om te waarborgen, dat alle afspraken uit het contract - inclusief alles wat is beschreven in het Programma van Eisen (PvE) - tijdig en correct worden nageleefd. Door regelmatig te toetsen, kunnen eventuele knelpunten, afwijkingen of verbeterpunten vroeg worden gesigneerd en aangepakt. Dit draagt bij aan het minimaliseren van risico's, het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het bevorderen van een goede samenwerking tussen alle betrokken partijen tijdens de looptijd van het contract.</p> <p>In het eerste halfjaar van het contract worden contracttoetsen uitgevoerd met een frequentie van eens per maand tot eens per twee maanden; dit om te waarborgen, dat alle in het PvE opgenomen eisen correct worden geborgd en nageleefd. Als wordt vastgesteld dat alle PvE-eisen volledig zijn geborgd, wordt de frequentie van de contracttoetsen teruggebracht naar vier/zesmaal per jaar.</p> <p><b>Inhoud Contracttoets</b></p> <p>De contracttoets dient ten minste de volgende vier onderwerpen te omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>KPI's.</b> Beoordeling van de prestaties aan de hand van afgesproken Key Performance Indicators;</li> <li>• <b>Toets en borging PvE-eisen.</b> Controle en verificatie zodat alle gestelde eisen in het PvE worden nageleefd en adequaat zijn ingebed in de uitvoering;</li> <li>• <b>Toets op samenwerking.</b> Evaluatie van de onderlinge samenwerking tussen partijen, inclusief communicatie en eventuele verbeterpunten;</li> <li>• <b>Financieel.</b> Analyse van financiële aspecten van het contract, waaronder IT-kosten, bonus-malus constructies en andere relevante financiële afspraken.</li> </ul> <p><b>Rapportage en vervolg</b></p> <p>Na iedere contracttoets wordt een rapport opgesteld, waarin de bevindingen en eventuele aanbevelingen worden vastgelegd. Op basis van deze rapportage kunnen acties worden ondernomen om verbeteringen door te voeren en risico's te beperken. Deze eis zorgt voor een gestructureerde en transparante contractbeoordeling, waarborgt de naleving van het PvE en ondersteunt een effectieve samenwerking tijdens de contractperiode.</p> <p>De verdere vorm, onderwerpen en frequentie worden definitief vastgesteld tijdens de implementatieperiode.</p>
G10.7-09	<p><b>Doelstelling Efficiëntie Busomlopen</b></p> <p>Voor NS is de efficiëntie van busomlopen en efficiënte inzet van mensen en middelen van groot belang, omdat het direct bijdraagt aan een betrouwbare, kostenbewuste, betaalbare en klantgerichte dienstverlening.</p> <p>Efficiënte inzet zorgt ervoor, dat de reiziger een goede eis ervaart en dat er beperkte verspilling is in stilstand van bussen en/of overbodige inzet van mensen en middelen. Na het eerste jaar van uitvoering wordt in gezamenlijk overleg tussen NS en de Opdrachtnemer een contractuele doelstelling vastgesteld met betrekking tot de efficiëntie waar het aantal uren stilstand van bussen een factor in is.</p> <p>Deze doelstelling heeft als doel, om de juiste balans te vinden in robuustheid van en beheersen van kosten. De afgesproken doelstelling wordt schriftelijk vastgelegd en vormt onderdeel van het contract, inclusief meetbare en haalbare indicatoren en</p>



	<p>afspraken over monitoring en bijsturing. Hiermee wordt een structurele verbetering en optimalisatie van het TVV nastreefd tijdens de resterende contractperiode.</p> <p>Daarnaast is deze focus op efficiëntie ook zeer relevant voor de touringcarbranche, die momenteel geconfronteerd wordt met aanzienlijke personeelstekorten, met name op het gebied van chauffeurs. Door een efficiënte chauffeursplanning met een inzet van beschikbare capaciteit kan de continuïteit en kwaliteit van vervoersdiensten beter worden gewaarborgd, juist in een periode waarin chauffeurstekorten de operationele mogelijkheden onder druk zetten.</p> <p>De Opdrachtnemer committeert zicht aan deze eis.</p>
--	---

## 11 Implementatiefase

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze implementatiewerkzaamheden verricht tijdens de Implementatiefase om ervoor te zorgen dat de Diensten vanaf 1 januari 2027 volledig worden uitgevoerd in overeenstemming met het Programma van Eisen. De implementatiefase gaat in vanaf het moment van contractondertekening tot en met 31-12-2026. Hiervoor dient een plan van aanpak te worden ingediend bij de Inschrijving.

Nummer	Uitvoeringseis
G11.1-01	Opdrachtnemer dient een gedetailleerd Plan van Aanpak (Implementatieplan) op te stellen waarin wordt beschreven op welke wijze de organisatie van de implementatie vorm wordt gegeven, welke mijlpalen daarin worden voorgesteld, hoe de landelijke capaciteit wordt georganiseerd, hoe de implementatierisico's worden gemitigeerd en hoe de samenwerking en communicatie met NS wordt georganiseerd. Het Implementatieplan dient bij de Inschrijving te worden ingediend en dient als voldoende te zijn beoordeeld, , zie Gunningsleidraad paragraaf 4.1.5. Het Implementatieplan wordt na gunning, in overleg met NS, definitief vastgesteld en toegevoegd aan de Overeenkomst

## 12 Bijlagen

<b>Nummer</b>	<b>Bijlage</b>
1	Aanvullende data tvb Monitoring
2	Eisen Siri-VM
3	KPI Reponstijd levering Ongepland
4	Berekening afgelegde kilometers obv Siri -VM
5	Eisen Busomlopen
6	Eisen Referentiedata
7	KPI - aandeel fossiele brandstof
8	KPI - Aantoonbaarheid gereden eerste en laatste bussen
9	KPI - Dekkingsgraad van busritten op stopniveau
10	KPI - dekkingsgraad busritten tussen stops
11	KPI - Emissienorm
12	KPI - leveringsgraad busritten Plan vs Omloop
13	KPI - Leveringsgraad Ongepland
14	KPI - Leveringsgraad Realisatie Gepland
15	KPI - Punctualiteit
16	KPI - Tijdige aanwezigheid bussen gepland
17	8D-Methode
18	Systeem koppeling ICT
19	Inzet Buscoördinator en Verkeersregelaars
20	Lijst met Definities TVV
21	NS - Doelgroepenwaardenmodel
22	NS Productvoorwaarden losse vervoersbewijzen
23	NS Algemene Voorwaarden (AVR)
24	Processen en Informatie-uitwisseling
25	Financiële afhandeling
26	Bonus malus regeling
27	Klanttevredenheid



## Colofon

Auteur(s)	Suzanne de Goey
Kenmerk	NS/PM/SL/00035
Datum	12 december 2025
Versie	1.0
Status	Definitief

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnemen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.