

Convenant

Reizigersoverleg SRE

en

Hermes openbaar vervoer BV

Eindhoven 12 december 2008

Convenant tussen het Reizigersoverleg SRE en de Hermes Openbaar Vervoer B.V.

Het SRE heeft het openbaar vervoer in het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven als één concessie aanbesteed.

Hermes en het Reizigersoverleg SRE onderkennen dat de rol van de (potentiële) consument en zijn vertegenwoordigende organisatie van essentieel belang is bij de implementatie en bij de uitvoering van het openbaar vervoer in de nieuwe concessie. Zowel bij Hermes als bij het reizigersoverleg bestaat de behoefte om de exploitatie van het openbaar vervoer zo flexibel mogelijk in te vullen naar de wensen van de reizigers. Hermes en het Reizigersoverleg willen daarom graag in een convenant vastleggen dat Hermes en de consumentenorganisaties gaan samenwerken, dit om het vervoer zo goed mogelijk op de wensen van de reizigers af te stemmen.

Partijen:

Het Reizigersoverleg van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven, vertegenwoordigd door de heer H.H. Bouma;

Hierna te noemen "het Reizigersoverleg SRE"

en

Hermes Openbaar Vervoer B.V., gevestigd en kantoorhoudend te Eindhoven, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.M. van Hout, algemeen directeur, hierna te noemen "Hermes";

Doelstellingen:

Gezamenlijke doelstelling

Zoveel mogelijk (potentiële) reizigers in het SRE kennis laten maken met het nieuwe verbeterde openbaar vervoer zodat de modal split in het SRE verschuift ten gunste van het openbaar vervoer. Stiptheid, snelheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en klanttevredenheid zijn daarbij de uitgangspunten.

Reizigersoverleg

Het reizigersoverleg SRE vertegenwoordigt de reizigers van het totale openbaar vervoer in het SRE. Zij willen hun stem laten horen om de belangen van de busreizigers in het SRE zo goed mogelijk te behartigen.

Hermes

Hermes wil graag de (potentiële) reizigers in SRE, zoveel mogelijk helpen bij het invullen van de individuele vervoerwens, waarbij het gemak, het gebruik en de informatievoorziening met betrekking tot het openbaar vervoer in de concessiegebieden groter en beter wordt.

Komen overeen:

- 1 Voor de nieuwe concessie, worden twee periodes onderkend.
 - De aanvangsdatum van exploitatie van het vervoer zoals gepland op 14-12-2008.
 - De periode na de ingangsdatum van de nieuwe concessie.
- 2 Het Reizigersoverleg en Hermes voeren overleg op twee niveaus te weten: strategisch (beleidsmatig) en operationeel met een regionale insteek.
- 3 Het Reizigersoverleg en Hermes spreken af om een invulling te geven aan de twee genoemde niveaus van overleg.
 - a. **Strategisch niveau;**

Partijen spreken af om op strategisch niveau minimaal 1 keer per jaar bijeen te komen om te overleggen over de concessie. Vanuit de Hermes organisatie is de concessiemanager / accountmanager vertegenwoordigd.
Hierbij worden de volgende onderwerpen voorgesteld;

 1. functie en inhoud van het overleg;
 2. bespreken van het materieelbeleid;
 3. bespreken van vervoerplannen en uitvoeringsplannen;
 4. overig beleid, zoals toegankelijkheid, sociale veiligheid, tarieven, chipcard, klachtenregeling, marketing en communicatie, rapportages uit de marketing scorecard en marktonderzoek.
 5. kerncijfers uit de MIPOV rapportage.
 - b. **Operationeel niveau;**

Partijen spreken af om op operationeel niveau minimaal 4 keer per jaar bijeen te komen. Namens het Reizigersoverleg participeert in dit overleg in principe de werkgroep Dienstregeling voor de punten 1 en 2. Voor de overige punten de Algemene Vergadering van het Reizigersoverleg.
Vanuit de Hermes organisatie zullen aan dit overleg deelnemen de accountmanager en de vervoerontwikkelaars. Voor dit overleg wordt een vergaderschema vastgesteld dat uitgaat van een planning van 1 keer per kwartaal.

Hierbij zullen de volgende onderwerpen worden besproken:

1. advisering dienstregeling;
2. informatie over klachten;
3. evaluatie van de resultaten van promoties en acties met behulp van de marketing scorecard;
4. reisinformatie en overige communicatie uitingen;
5. overige zaken.

Verder spreken het Reizigersoverleg en Hermes af:

- dat de consumentenorganisaties een reële termijn dienen te krijgen om advies uit te brengen. Hermes stelt een termijn van 4 weken voor;
- de consumentenorganisaties voldoende informatie moeten krijgen om hun zaak goed te kunnen uitvoeren. Hermes zal het Reizigersoverleg SRE voorzien van relevante informatie, minimaal conform het vastgelegde in het PvE;
- er alleen kan worden afgeweken van het advies met een goede motivering. Alle adviezen van het Reizigersoverleg SRE worden door Hermes getoetst op haalbaarheid en wenselijkheid. Indien afgeweken wordt van de door het Reizigersoverleg SRE gegeven adviezen, zal Hermes de onderbouwing hiervoor aanleveren bij het Reizigersoverleg SRE.

Getekend:

Te Eindhoven

Hermes Openbaar Vervoer B.V. (de heer J.M. van Hout)

Datum 12/12/2008

Handtekening 

Reizigersoverleg SRE (de heer H.H. Bouma)

Datum 12/12/08

Handtekening 