



**METROPOOLREGIO**  
ROTTERDAM DEN HAAG  
VERVOERSAUTORITEIT

# Concessiedocument 2: Programma van Eisen

Rail Haaglanden 2016-2026

	Naam	Paraaf	Datum
Opsteller			
Verificatie			
Goedgekeurd			

Versie	Datum	Project-baseline
0.4	17-06-2015	Baseline 1



## Inhoudsopgave

<a href="#"><u>Toelichting bij ontwerp Programma van Eisen</u></a> .....	<a href="#"><u>11</u></a>
<a href="#"><u>1. Doelen</u></a> .....	<a href="#"><u>22</u></a>
<a href="#"><u>01 - De kwaliteit voor de reiziger staat voorop</u></a> .....	<a href="#"><u>22</u></a>
<a href="#"><u>02 - OV met een goede prijs-kwaliteitverhouding</u></a> .....	<a href="#"><u>23</u></a>
<a href="#"><u>03 - Goed opdrachtgeverschap</u></a> .....	<a href="#"><u>24</u></a>
<a href="#"><u>2. Eisen</u></a> .....	<a href="#"><u>26</u></a>
<a href="#"><u>ALGEMEEN</u></a> .....	<a href="#"><u>26</u></a>
<a href="#"><u>01 Inleidende bepalingen</u></a> .....	<a href="#"><u>27</u></a>
<a href="#"><u>01.01 Taken en verantwoordelijkheden Concessiehouder</u></a> .....	<a href="#"><u>28</u></a>
<a href="#"><u>Verantwoordelijkheid uitvoering Concessiebesluit</u></a> .....	<a href="#"><u>28</u></a>
<a href="#"><u>Reizigersoordeel Tram: Algemeen</u></a> .....	<a href="#"><u>28</u></a>
<a href="#"><u>Opstellen Verbeterplan</u></a> .....	<a href="#"><u>28</u></a>
<a href="#"><u>01.02 Ontwikkelfunctie</u></a> .....	<a href="#"><u>28</u></a>
<a href="#"><u>Verantwoordelijkheid Ontwikkelfunctie</u></a> .....	<a href="#"><u>29</u></a>
<a href="#"><u>Verantwoording uitvoering ontwikkelfunctie</u></a> .....	<a href="#"><u>30</u></a>
<a href="#"><u>01.03 Implementatie</u></a> .....	<a href="#"><u>32</u></a>
<a href="#"><u>Implementatie Concessie</u></a> .....	<a href="#"><u>32</u></a>
<a href="#"><u>Rapportage voortgang Implementatie</u></a> .....	<a href="#"><u>32</u></a>
<a href="#"><u>Aanwijzingen Concessieverlener tijdens Implementatie</u></a> .....	<a href="#"><u>32</u></a>
<a href="#"><u>EXPLOITATIE</u></a> .....	<a href="#"><u>32</u></a>
<a href="#"><u>02 Vervoerkundige eisen</u></a> .....	<a href="#"><u>33</u></a>
<a href="#"><u>02.01 Algemene eisen aan de Dienstregeling</u></a> .....	<a href="#"><u>34</u></a>
<a href="#"><u>Openbaar Railvervoer volgens Dienstregeling</u></a> .....	<a href="#"><u>34</u></a>
<a href="#"><u>Verschillende Dienstregelingen binnen een Dienstregelingjaar</u></a> .....	<a href="#"><u>34</u></a>
<a href="#"><u>Zondagsdienstregeling op Feestdagen</u></a> .....	<a href="#"><u>34</u></a>
<a href="#"><u>Dienstregeling moet voldoen aan Concessiebesluit en PvE</u></a> .....	<a href="#"><u>34</u></a>
<a href="#"><u>02.02 Eisen aan het aanbod aan Openbaar Railvervoer</u></a> .....	<a href="#"><u>35</u></a>
<a href="#"><u>Afstemmen aanbod</u></a> .....	<a href="#"><u>35</u></a>
<a href="#"><u>Minimum aantal Dienstregelingkilometers</u></a> .....	<a href="#"><u>35</u></a>
<a href="#"><u>Dienstregeling voorafgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt nieuwe Dienstregeling</u></a> .....	<a href="#"><u>35</u></a>
<a href="#"><u>Reizigersoordeel Tram: Aantal vertrekmogelijkheden</u></a> .....	<a href="#"><u>35</u></a>
<a href="#"><u>02.03 Vervoerplan</u></a> .....	<a href="#"><u>35</u></a>
<a href="#"><u>Opstellen Vervoerplan</u></a> .....	<a href="#"><u>35</u></a>
<a href="#"><u>02.04 Overstapmogelijkheden en afstemming</u></a> .....	<a href="#"><u>36</u></a>
<a href="#"><u>Bieden Overstapmogelijkheden</u></a> .....	<a href="#"><u>36</u></a>
<a href="#"><u>Garantie laatste Overstapmogelijkheid</u></a> .....	<a href="#"><u>36</u></a>
<a href="#"><u>Inhoud Vervoerplan: Overstapmogelijkheden</u></a> .....	<a href="#"><u>36</u></a>
<a href="#"><u>Afstemming OV-aanbod: Overleg met andere concessiehouders</u></a> .....	<a href="#"><u>36</u></a>
<a href="#"><u>02.05 Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling</u></a> .....	<a href="#"><u>37</u></a>
<a href="#"><u>Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling toegestaan</u></a> .....	<a href="#"><u>37</u></a>
<a href="#"><u>03 Uitvoeringskwaliteit</u></a> .....	<a href="#"><u>37</u></a>
<a href="#"><u>03.01 Vervoerplicht</u></a> .....	<a href="#"><u>38</u></a>
<a href="#"><u>Vervoerplicht Reizigers inclusief Handbagage</u></a> .....	<a href="#"><u>38</u></a>
<a href="#"><u>Meenemen fiets in Tram</u></a> .....	<a href="#"><u>38</u></a>
<a href="#"><u>Vervoerplicht bij extra vraag</u></a> .....	<a href="#"><u>38</u></a>
<a href="#"><u>Inhoud Vervoerplan: Aanbod op Koningsdag en Bevrijdingsdag en bij Grootschalige Evenementen</u></a> .....	<a href="#"><u>38</u></a>
<a href="#"><u>Afwijkend tarief bij (Grootschalige) Evenementen</u></a> .....	<a href="#"><u>38</u></a>
<a href="#"><u>Uitvoeren Extra Ritten bij onvoldoende capaciteit</u></a> .....	<a href="#"><u>38</u></a>
<a href="#"><u>03.02 Capaciteitsnorm</u></a> .....	<a href="#"><u>39</u></a>
<a href="#"><u>Reizigersoordeel Tram: Zitplaatskans</u></a> .....	<a href="#"><u>39</u></a>
<a href="#"><u>Afstemmen aanbod op vraag: Capaciteit per Lijn</u></a> .....	<a href="#"><u>39</u></a>
<a href="#"><u>Inhoud Vervoerplan: Capaciteit per Lijn</u></a> .....	<a href="#"><u>39</u></a>
<a href="#"><u>Inzet capaciteit conform Vervoerplan</u></a> .....	<a href="#"><u>39</u></a>
<a href="#"><u>Structureel capaciteitstekort</u></a> .....	<a href="#"><u>39</u></a>
<a href="#"><u>Aanpassen capaciteit in geval van bijzondere omstandigheden, waaronder (Grootschalige)</u></a> .....	<a href="#"><u>39</u></a>
<a href="#"><u>Evenementen</u></a> .....	<a href="#"><u>39</u></a>

<u>03.03 Rituitval</u>	<u>40</u>
<u>Rituitval algemeen</u>	<u>40</u>
<u>Aanpassen vertrektijden Ritten bij Rituitval</u>	<u>40</u>
<u>Weeralarm: Uitvoering Geldende Dienstregeling</u>	<u>40</u>
<u>Weeralarm: Hervatting Geldende Dienstregeling</u>	<u>40</u>
<u>Opstellen Sneeuwplan</u>	<u>40</u>
<u>Informeren Concessievrerlener over uitvoering Sneeuwplan</u>	<u>40</u>
<u>03.04 Punctualiteit en Overstapmogelijkheden</u>	<u>40</u>
<u>Reizigersoordeel Tram: Punctualiteit</u>	<u>41</u>
<u>Registratie actuele positie Railvoertuigen</u>	<u>41</u>
<u>Punctualiteit Tram: Te vroeg vertrekken Beginpunt/Knooppunt/Tijdhalte</u>	<u>41</u>
<u>Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Beginpunt/Knooppunt</u>	<u>41</u>
<u>Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Tijdhaltes</u>	<u>41</u>
<u>Punctualiteit algemeen: Normen bij aangepaste vertrektijden</u>	<u>41</u>
<u>Realisatie Overstapmogelijkheden</u>	<u>41</u>
<u>Punctualiteit algemeen: Normen bij Overstapmogelijkheden laatste Rit</u>	<u>41</u>
<u>03.05 Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten</u>	<u>41</u>
<u>Handelen bij onregelmatigheden Dienstuitvoering</u>	<u>41</u>
<u>Informeren andere concessiehouders bij onregelmatigheden Dienstuitvoering</u>	<u>42</u>
<u>03.06 Uitvoeringsplan</u>	<u>42</u>
<u>Opstellen Uitvoeringsplan</u>	<u>42</u>
<u>Inhoud Uitvoeringsplan</u>	<u>42</u>
<u>Toetsing Uitvoeringsplan</u>	<u>42</u>
<u>04 Reisinformatie</u>	<u>43</u>
<u>04.01 Algemene eisen aan reisinformatie</u>	<u>44</u>
<u>Reizigersoordeel Tram: Reisinformatie algemeen</u>	<u>44</u>
<u>Reisinformatie: Algemene bepalingen</u>	<u>44</u>
<u>Reisinformatie afstemmen met andere concessiehouders</u>	<u>44</u>
<u>Reisinformatie conform productformule</u>	<u>44</u>
<u>Brongegevens leveren aan NDOV-loketten</u>	<u>44</u>
<u>Stimuleren en faciliteren reisinformatie-apps</u>	<u>45</u>
<u>04.02 Schriftelijke en digitale reisinformatie</u>	<u>45</u>
<u>Aanbod schriftelijke en digitale reisinformatie in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt</u>	<u>45</u>
<u>Versturen informatie naar Reizigers</u>	<u>45</u>
<u>Informatie op website</u>	<u>45</u>
<u>Informatie via gratis mobiele applicaties</u>	<u>45</u>
<u>Informatie via nieuwe (digitale) verspreidingsvormen</u>	<u>45</u>
<u>04.03 Reisinformatie in en op Railvoertuigen</u>	<u>45</u>
<u>Routeaanduiding op Railvoertuigen</u>	<u>45</u>
<u>Informatie op Displays in Railvoertuigen</u>	<u>45</u>
<u>Informatie op eenregelige informatiedrager in Railvoertuigen</u>	<u>46</u>
<u>Plaatsing Displays in Railvoertuigen</u>	<u>46</u>
<u>Extra Displays in Railvoertuigen</u>	<u>46</u>
<u>Automatisch auditief halteomroepsysteem</u>	<u>46</u>
<u>04.04 Reisinformatie op Haltes</u>	<u>46</u>
<u>Informatie op Haltes</u>	<u>46</u>
<u>Informatie op Haltes met Displays</u>	<u>47</u>
<u>Informatie op tijdelijk vervallen/gewijzigde Haltes</u>	<u>47</u>
<u>Informatie op Haltes: Uitwisseling informatie met andere concessiehouders</u>	<u>47</u>
<u>Informatie op Haltes met Displays: Levering info aan Derden</u>	<u>47</u>
<u>04.05 Verkoop- en Informatiepunten</u>	<u>47</u>
<u>Verkoop- en Informatiepunten: Verplichte locaties</u>	<u>47</u>
<u>Verkoop- en Informatiepunten: Verwijzing naar locaties</u>	<u>47</u>
<u>Verkoop- en Informatiepunten: Openingstijden</u>	<u>47</u>
<u>Reisinformatie op Verkoop- en Informatiepunten in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt</u>	<u>47</u>
<u>Verkoop- en Informatiepunten: Baliehandelingen OV-chipkaart</u>	<u>48</u>
<u>Verkoop- en Informatiepunten: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen bij en van andere concessiehouders</u>	<u>48</u>
<u>04.06 Reisinformatie bij aanpassing Dienstregeling</u>	<u>49</u>
<u>Nieuwe of gewijzigde Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers</u>	<u>49</u>
<u>Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers</u>	<u>49</u>
<u>Aanpassing Dienstregeling: Tijdige uitwisseling gegevens met andere concessiehouders</u>	<u>49</u>
<u>04.07 Reisinformatie bij Verstoringen</u>	<u>49</u>
<u>Reizigersoordeel Tram: Informatie bij Verstoringen</u>	<u>49</u>
<u>Informatie bij Verstoringen: Tijdige informatieverstrekking</u>	<u>49</u>
<u>Informatie bij Verstoringen: Alternatieve reismogelijkheden</u>	<u>49</u>
<u>Informatie over Storingen aan liften</u>	<u>49</u>
<u>04.08 Reisinformatieplan</u>	<u>50</u>

	<a href="#">Opstellen Reisinformatieplan</a>	50
	<a href="#">Goedkeuring Reisinformatieplan</a>	50
<b>05</b>	<b>Sociale Veiligheid</b>	<b>50</b>
05.01	Algemene eisen Sociale Veiligheid	51
	<a href="#">Waarborgen Sociale Veiligheid Reizigers en Personeel</a>	51
	<a href="#">Beleidslijn Sociale Veiligheid als uitgangspunt</a>	51
	<a href="#">Reizigersoordeel Tram: Sociale Veiligheid in het algemeen</a>	51
	<a href="#">Vaardigheden Personeel' met oog op Sociale Veiligheid</a>	51
	<a href="#">Protocol Sociale Veiligheid</a>	51
	<a href="#">Huisregels: Bekendmaking in Railvoertuigen en op Haltes</a>	51
05.02	Service en toezicht	51
	<a href="#">Houding controlerend Personeel</a>	51
	<a href="#">Melding Incidenten door Personeel</a>	51
	<a href="#">Camera's in Railvoertuigen</a>	51
	<a href="#">Camera's in Railvoertuigen: Plaatsing</a>	51
	<a href="#">Camera's in Railvoertuigen: Onderhoud en vervanging</a>	52
	<a href="#">Camera's op Haltes</a>	52
	<a href="#">Camera's op Haltes: Onderhoud en vervanging</a>	52
05.03	Samenwerking en handhaving	52
	<a href="#">Deelname overlegstructuren en samenwerkingsverbanden o.g.v. Sociale Veiligheid</a>	52
	<a href="#">Afspraken over opvolging camerabeelden</a>	52
	<a href="#">Afspraken over assistentie in noodsituaties</a>	52
	<a href="#">Informeren Concessieverlener over afspraken met Derden o.g.v. Sociale Veiligheid</a>	52
05.04	Sociaal Veiligheidsplan	52
	<a href="#">Opstellen Sociaal Veiligheidsplan</a>	52
	<a href="#">Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid</a>	53
	<a href="#">Incidentenregistratie</a>	53
	<a href="#">Overleg met Concessieverlener</a>	53
	<a href="#">Uitwisselen informatie</a>	53
	<a href="#">Informeren voortgang en effecten van maatregelen Sociale Veiligheid</a>	53
<b>06</b>	<b>Personeel</b>	<b>53</b>
06.01	Eisen aan het Personeel	54
	<a href="#">Betrokken en klantvriendelijk Personeel</a>	54
	<a href="#">Reizigersoordeel: Personeel</a>	54
	<a href="#">Eisen aan Personeel dat in contact staat met Reizigers</a>	54
	<a href="#">Inschakelen systeem voor Klimaatbeheersing</a>	54
	<a href="#">Geen muziek of Reclame in Railvoertuigen</a>	55
	<a href="#">Niet roken in Railvoertuigen</a>	55
	<a href="#">Opleiding Personeel</a>	55
<b>07</b>	<b>Tarieven, Vervoersbewijzen en marketing</b>	<b>55</b>
07.01	OV-chipkaartsysteem	56
	<a href="#">OV-chipkaartsysteem: Beschikbaarheid</a>	56
	<a href="#">OV-chipkaartsysteem: Functioneren op "level 3"</a>	56
	<a href="#">OV-chipkaartsysteem: Aansluiting Landelijke Backoffice</a>	56
	<a href="#">OV-chipkaartsysteem: Nadere eisen aan functioneren</a>	56
	<a href="#">Gratis vervoer i.g.v. defecte OV-chipkaartapparatuur</a>	56
	<a href="#">Uitschakelen (defecte) OV-chipkaartapparatuur na afloop van de Rit</a>	56
	<a href="#">Vervanging OV-chipkaartsysteem</a>	56
07.02	Tarieven	56
	<a href="#">Alleen goedgekeurde Tarieven, Vervoersbewijzen, Producten en Proposities</a>	56
	<a href="#">Voeren Producten uit Landelijk Tarievenkader en Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer</a>	56
	<a href="#">Tariefafstanden</a>	56
	<a href="#">Speciale tarieven voor specifieke doelgroepen</a>	57
	<a href="#">Tarieven tijdens de Nacht</a>	57
	<a href="#">Tariefwijzigingen: Ingangsdatum 1 januari</a>	57
	<a href="#">Opstellen Tariefvoorstel</a>	57
	<a href="#">Eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoersbewijzen: Overleg met Concessieverlener</a>	57
	<a href="#">Tariefwijzigingen: Overleg andere concessiehouders</a>	58
07.03	OV-chipkaart en Bijzondere Vervoersbewijzen	58
	<a href="#">Vervoerplicht</a>	58
	<a href="#">Alleen goedgekeurde Vervoersbewijzen</a>	58
	<a href="#">Maximumprijs Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaarten</a>	58
	<a href="#">Losse verkoop Vervoersbewijzen</a>	58
07.04	Verkrijgbaarheid Vervoersbewijzen	59
	<a href="#">Distributie Vervoersbewijzen: Algemeen</a>	59
	<a href="#">Opzet en uitvoering distributienetwerk</a>	59
	<a href="#">Reizigersoordeel Tram: Verkrijgbaarheid Vervoersbewijzen</a>	60

<u>Opstellen Distributieplan</u> .....	60
<u>Mobiel Verkooppunt op Haltes</u> .....	60
07.05 <u>Kaartcontrole</u> .....	61
<u>Controle geldigheid Vervoerbewijzen</u> .....	61
<u>Protocol controle Vervoerbewijzen</u> .....	61
<u>Criteria voor inzet Personeel t.b.v. kaartcontroles</u> .....	61
<u>Kwartaalrapportage zwartrijden</u> .....	61
07.06 <u>Verdeling opbrengsten</u> .....	61
<u>OV-chipkaartsysteem: Verdeling opbrengsten</u> .....	61
<u>Verdeling opbrengsten: Landelijke/regionale afspraken</u> .....	61
<u>Verdeling opbrengsten: Geregistreerde gegevens beschikbaar stellen</u> .....	61
<u>Verdeling opbrengsten: Nadere eisen</u> .....	61
07.07 <u>Marketing</u> .....	61
<u>Marketingplatform: Actieve deelname</u> .....	61
<u>Marketingplatform: Financiële bijdrage</u> .....	62
<u>Opstellen Marketingplan</u> .....	62
<u>Marketing: Samenwerking met andere concessiehouders</u> .....	62
08 <u>Relatie met reizigers</u> .....	63
08.01 <u>Bereikbaarheid en aanspreekbaarheid</u> .....	64
<u>Opstellen Reizigershandvest</u> .....	64
<u>Inhoud Reizigershandvest</u> .....	64
<u>Uiterste moment bekendmaking Reizigershandvest</u> .....	64
<u>Gevonden voorwerpen</u> .....	64
<u>Klantenservice</u> .....	64
08.02 <u>Klachtenregeling</u> .....	65
<u>Klachtenafhandelingssysteem</u> .....	65
<u>Klachtenregistratie</u> .....	65
<u>Beschikbaar stellen klachtendatabase aan Concessieverlener</u> .....	65
08.03 <u>Vervoersovereenkomsten en geschillencommissie</u> .....	65
<u>Vervoersovereenkomsten met Reizigers</u> .....	66
<u>Aansluiting bij Geschillencommissie Openbaar Vervoer</u> .....	66
<u>Aansluiting bij regionale geschillencommissie</u> .....	66
08.04 <u>Regeling 'Geld terug bij vertraging'</u> .....	66
<u>Regeling 'Geld terug bij vertraging'</u> .....	66
<u>Regeling 'Geld terug bij vertraging': Informeren Reizigers</u> .....	66
<u>Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging'</u> .....	66
<u>Inhoud Uitvoeringsplan: Regeling 'Geld terug bij vertraging'</u> .....	66
09 <u>Verantwoording Exploitatie</u> .....	66
09.01 <u>Algemene eisen aan de verantwoording van de Exploitatie</u> .....	67
<u>Verstrekken Exploitatiegegevens aan Concessieverlener</u> .....	67
<u>Leveren brongegevens OV-chipkaart aan Concessieverlener</u> .....	67
<u>Meewerken aan onderzoeken</u> .....	67
<u>Informeren Reizigers en Personeel over gebruik en uitvoeringskwaliteit Openbaar Railvervoer</u> .....	67
<u>SWOT-analyse: Informeren Concessieverlener</u> .....	67
STRATEGISCHE ASSETS .....	67
10 <u>Beheerkader Strategische Assets</u> .....	68
10.01 <u>Uitgangspunten voor het Beheer van Strategische Assets</u> .....	69
<u>Rolverdeling Asset Owner, Asset Manager en asset user</u> .....	69
<u>Inzichtelijk maken gevolgen Beheervisie in termen van Prestaties, geld en Risico's</u> .....	69
<u>Waarborgen levensduur Strategische Assets</u> .....	69
<u>Bewaken samenhang Strategische Assets, Exploitatie en omgeving</u> .....	69
10.02 <u>Prestaties van de strategische assets</u> .....	69
<u>Conditie Strategische Assets</u> .....	69
<u>Informeren Concessieverlener over Strategische Assets: T.b.v. waarde vrije afwegingen</u> .....	70
<u>Informeren Concessieverlener over Strategische Assets: T.b.v. beoordelen Life Cycle Costs</u> .....	70
<u>Restlevenswaardeanalyse</u> .....	70
10.03 <u>Kritische Prestatie Indicatoren</u> .....	70
<u>Voldoen aan KPI's uit Beheervisie en PvE</u> .....	70
<u>Organisatorische implicaties en uitwerking KPI's</u> .....	70
10.04 <u>Beheerplan</u> .....	70
<u>Opstellen Beheerplan</u> .....	70
<u>Inhoud Beheerplan</u> .....	70
<u>Goedkeuring Beheerplan</u> .....	71
<u>Geldigheidsduur Beheerplan</u> .....	71
11 <u>Bedrijfsvoering</u> .....	71
11.01 <u>Algemene eisen aan Bedrijfsvoering</u> .....	72
<u>Bedrijfsvoering: PAS55-1</u> .....	72

	<a href="#">Bedrijfsvoering op Majoritylevel (prestatieniveau) 3</a>	72
11.02	<a href="#">Asset Management Organisatie</a>	72
	<a href="#">Inrichten Asset Management Organisatie</a>	72
	<a href="#">Sleutelfunctionarissen</a>	72
	<a href="#">Sleutelfunctionarissen: Continuïteit</a>	73
	<a href="#">Sleutelfunctionarissen: Informeren Concessieverlener</a>	73
	<a href="#">Vervanging Sleutelfunctionarissen: Informeren Concessieverlener</a>	73
	<a href="#">Bereikbaarheid Sleutelfunctionarissen</a>	73
	<a href="#">Jaarlijkse evaluatie inrichting en Prestaties Asset Management Organisatie</a>	73
11.03	<a href="#">Risicomanagement</a>	73
	<a href="#">Risicogestuurd en planmatig opereren bij activiteiten</a>	73
	<a href="#">Risicomanagement overeenkomstig PAS55-1 en ISO 31000</a>	73
	<a href="#">Bijhouden risicoregister</a>	73
	<a href="#">Risicomatrix</a>	74
	<a href="#">Organiseren Risicosessie</a>	74
11.04	<a href="#">Omgevingsmanagement</a>	74
	<a href="#">Rekening houden met belangen stakeholders</a>	74
	<a href="#">Verantwoordelijkheden m.b.t. belangen Stakeholders</a>	74
	<a href="#">Nakomen verplichtingen Beheerovereenkomsten tussen Concessieverlener en Derden</a>	74
	<a href="#">Evalueren en adviseren Beheerovereenkomsten</a>	74
	<a href="#">Afsluiten Beheerovereenkomsten met Derden</a>	75
	<a href="#">Procedure verkrijgen, beheren en naleven van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen van Derden</a>	75
	<a href="#">Procedure toezicht op vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen aan Derden</a>	75
	<a href="#">Handhaven verboden</a>	75
	<a href="#">Storingsloket voor melden Storingen aan Strategische Assets</a>	75
11.05	<a href="#">Instandhoudingsmanagement</a>	75
	<a href="#">Procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen'</a>	75
	<a href="#">Procedure 'Extreem weer'</a>	76
11.06	<a href="#">Inkoopmanagement</a>	76
	<a href="#">Verantwoordelijkheden inkoop</a>	76
	<a href="#">Aanbestedingsbeleid</a>	76
	<a href="#">Procedure 'Garantieafwikkeling'</a>	76
11.07	<a href="#">Informatiemanagement</a>	77
	<a href="#">Beschikbaar stellen informatie Strategische Assets</a>	77
	<a href="#">Inzage bieden in relevante informatiebronnen</a>	77
	<a href="#">Beschikbaar stellen informatiedossier Strategische Assets</a>	77
	<a href="#">Schriftelijke verklaring dat Strategische Assets na aanmerkelijke verbetering, vernieuwing of wijziging aan Wet lokaal spoor voldoen</a>	77
	<a href="#">Opstellen Asset Register</a>	77
	<a href="#">Toegang Asset Register</a>	78
	<a href="#">Dashboard Asset Register</a>	78
11.08	<a href="#">Verzekeringsmanagement</a>	78
	<a href="#">Afsluiten, verlengen, continueren en actualiseren verzekeringen</a>	78
	<a href="#">Registratie verzekeringen</a>	78
	<a href="#">Informeren Concessieverlener over afgesloten verzekeringen</a>	78
12	<a href="#">Railinfrastructuur</a>	78
12.01	<a href="#">Technische minimumnormen Railinfrastructuur</a>	79
	<a href="#">Technische minimumnormen: Algemeen</a>	79
	<a href="#">Technische minimumnormen: Beschikbaar bij aanvang Concessie</a>	79
	<a href="#">Normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer &amp; Onderhoud Railinfrastructuur'</a>	79
	<a href="#">Normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer &amp; Onderhoud Railinfrastructuur': Beschikbaar stellen aan Concessieverlener</a>	79
12.02	<a href="#">Kritische Prestatie Indicatoren Railinfrastructuur</a>	79
	<a href="#">Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Lightrail</a>	80
	<a href="#">Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Tram</a>	80
	<a href="#">Maximum A-storingen Railinfrastructuur Lightrail</a>	80
	<a href="#">Maximum A-storingen Railinfrastructuur Tram</a>	80
	<a href="#">Maximum A-storingen Haltes</a>	80
	<a href="#">Netheid Haltes</a>	80
12.03	<a href="#">Regulier Onderhoud Railinfrastructuur</a>	80
	<a href="#">Verantwoordelijkheid Regulier Onderhoud</a>	80
	<a href="#">Uitvoering Regulier Onderhoud overeenkomstig Onderhoudsplan Railinfrastructuur</a>	80
	<a href="#">Opstellen Onderhoudsplan Railinfrastructuur</a>	80
12.04	<a href="#">Verzorgend Onderhoud Haltes</a>	80
	<a href="#">Verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Haltes</a>	80
	<a href="#">Verzorgend Onderhoud Haltes overeenkomstig NEN 2767</a>	80

	<a href="#">Verzorgend Onderhoud Haltes: onderdeel exploitatie</a>	80
12.05	<a href="#">Vervangingsonderhoud Railinfrastructuur</a>	81
	<a href="#">Opstellen Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur</a>	81
	<a href="#">Informatievoorziening voortgang Vervangingsprojecten Railinfrastructuur</a>	81
	<a href="#">Adequaat Stopmanagement bij Vervangingsprojecten</a>	82
	<a href="#">Meewerken bij uitvoering Vervangingsonderhoud door Derde</a>	82
12.06	<a href="#">Waardetoevoeging Railinfrastructuur</a>	82
	<a href="#">Opstellen Business Cases Waardetoevoeging Railinfrastructuur</a>	82
	<a href="#">Informatievoorziening voortgang Waardetoevoegingsprojecten Railinfrastructuur</a>	82
	<a href="#">Meewerken bij uitvoering Waardetoevoegingsprojecten door Derden</a>	82
12.07	<a href="#">Verantwoording Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur</a>	82
	<a href="#">Opstellen kwartaalrapportage Railinfrastructuur</a>	82
13	<a href="#">Railvoertuigen</a>	83
13.01	<a href="#">Algemene eisen Railvoertuigen</a>	84
	<a href="#">Afstemmen Onderhoud Railvoertuigen met Exploitatie</a>	84
	<a href="#">Voldoende Railvoertuigen beschikbaar bij uitval</a>	84
13.02	<a href="#">Kritische Prestatie Indicatoren Railvoertuigen</a>	84
	<a href="#">Beschikbaarheid Railvoertuigen voor Exploitatie</a>	84
	<a href="#">Functioneren smeerinstallaties Railvoertuigen</a>	84
	<a href="#">Functioneren Displays in Railvoertuigen</a>	84
	<a href="#">Reizigersoordeel Tram: Netheid</a>	84
	<a href="#">Reizigersoordeel Tram: Comfort</a>	84
	<a href="#">Waardeontwikkeling Railvoertuigen</a>	84
13.03	<a href="#">Comfort</a>	85
	<a href="#">Handhaving comfortniveau voor Reizigers</a>	85
	<a href="#">Klimaatbeheersing</a>	85
13.04	<a href="#">Uiterlijk: vormgeving, kleurstelling en productformules</a>	85
	<a href="#">Uiterlijk Railvoertuigen</a>	85
	<a href="#">Wijziging uiterlijk Railvoertuigen vereist Goedkeuring Concessieverlener</a>	86
	<a href="#">Uiterlijk Railvoertuigen: Uitvoering conform productformule</a>	86
	<a href="#">Mogelijkheden Reclame-uitingen Concessieverlener</a>	86
13.05	<a href="#">Strategisch Materieelplan</a>	86
	<a href="#">Opstellen Strategisch Materieelplan</a>	86
13.06	<a href="#">Preventief Onderhoud Railvoertuigen</a>	87
	<a href="#">Opstellen Onderhoudsplan Railvoertuigen</a>	87
	<a href="#">Uitvoeren Preventief Onderhoud volgens Onderhoudsplan Railvoertuigen</a>	87
	<a href="#">Beschikbaarheid onderhoudspersoneel gedurende Bedieningsperiodes</a>	87
	<a href="#">Snel en professioneel bergen of hersporen Railvoertuigen bij Calamiteiten</a>	87
13.07	<a href="#">Correctief Onderhoud Railvoertuigen</a>	87
	<a href="#">Verantwoordelijkheid Correctief Onderhoud Railvoertuigen</a>	87
	<a href="#">Verhelpen Storingen Railvoertuigen</a>	87
13.08	<a href="#">Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen</a>	88
	<a href="#">Verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen</a>	88
	<a href="#">Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen</a>	88
13.09	<a href="#">Groot Onderhoud Railvoertuigen</a>	88
	<a href="#">Verantwoordelijkheid voorbereiding en uitvoering activiteiten Groot Onderhoud Railvoertuigen</a>	88
	<a href="#">Opstellen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen</a>	88
	<a href="#">Aspecten Groot Onderhoud</a>	89
13.10	<a href="#">Aanschaf en Waardetoevoeging Railvoertuigen</a>	89
	<a href="#">Opstellen Business Cases Aanschaf en Waardetoevoeging Railvoertuigen</a>	89
	<a href="#">Opstellen programma van eisen na Goedkeuring Aanschaf nieuwe Railvoertuigen</a>	89
	<a href="#">Informatievoorziening voortgang Aanschaf nieuwe Railvoertuigen</a>	89
	<a href="#">Informatievoorziening voortgang Waardetoevoegingsprojecten Railvoertuigen</a>	89
13.11	<a href="#">Verantwoording Beheer en Onderhoud Railvoertuigen</a>	89
	<a href="#">Opstellen kwartaalrapportage Beheer en Onderhoud Railvoertuigen</a>	89
	<a href="#">Opstellen jaarverslag Railvoertuigen</a>	90
14	<a href="#">Overige Strategische Assets</a>	91
14.01	<a href="#">Eisen aan Overige Strategische Assets</a>	92
	<a href="#">Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Overige Strategische Assets</a>	92
	<a href="#">Financieel Overzicht Overige Strategische Assets</a>	92
	<a href="#">Overige Strategische Assets: Onderhoud</a>	92
	<a href="#">Overige Strategische Assets: Rapportage bijzonderheden</a>	92
	<a href="#">Opstellen Meerjaren Investeringsplan en Onderhoudsplan Overige Strategische Assets</a>	92
	<a href="#">Overige Strategische Assets: Transparant en overdraagbaar</a>	92
	<a href="#">INTEGRATIE DEELSYSTEMEN</a>	92
15	<a href="#">Veiligheid</a>	93
15.01	<a href="#">Algemene eisen aan Veiligheid</a>	94

	<a href="#">Integrale benadering Veiligheid</a>	94
	<a href="#">Veiligheid uitgedrukt in Risico's</a>	94
	<a href="#">Geen grotere Veiligheidsrisico's na aanpassingen Railinfrastructuur ('stand still')</a>	94
	<a href="#">Afweging veiligheidsbaten tegen kosten bij aanpassing Railinfrastructuur (ALARP)</a>	94
	<a href="#">Veiligheidsmanagement volgens de Deming cycle 'plan - do -check - act'</a>	94
	<a href="#">Veiligheid Railvervoersysteem</a>	94
15.02	<a href="#">Specifieke regelgeving</a>	94
	<a href="#">Normenkader Veilig Werken aan het spoor</a>	94
	<a href="#">Voorschrift Veilig Werken Tram</a>	95
	<a href="#">Regionale regelgeving</a>	95
	<a href="#">Interne regelgeving</a>	95
15.03	<a href="#">Veiligheidsbeheersysteem en Veiligheidsplan</a>	95
	<a href="#">Veiligheidsbeheersysteem</a>	95
	<a href="#">Veiligheidstaken</a>	95
	<a href="#">Opstellen Veiligheidsplan</a>	96
15.04	<a href="#">Veiligheidseisen Railinfrastructuur</a>	96
	<a href="#">Veiligheidseisen Wet lokaal spoor</a>	96
	<a href="#">Technische minimumnormen Railinfrastructuur: Veiligheid</a>	96
	<a href="#">Veiligheidsanalyse bij Aanschaf nieuwe Railinfrastructuur</a>	96
	<a href="#">Beoordeling Veiligheid bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging Railinfrastructuur</a>	96
	<a href="#">Herziening/opstellen Safety Managementplan</a>	97
	<a href="#">Aanpassing Safety cases bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging Railinfrastructuur</a>	97
	<a href="#">Aanschaf/wijziging Railinfrastructuur door Derden: Inbreng kennis Veiligheid</a>	97
	<a href="#">Independent Safety Assessment-verklaring</a>	97
	<a href="#">Maatregelen tegen vandalisme en oneigenlijk gebruik</a>	97
	<a href="#">Toezicht op zichtbelemmerende natuur, bouwwerken of werkzaamheden</a>	97
	<a href="#">Spanning bovenleiding/derde rail uitschakelen</a>	97
	<a href="#">Uitvoeringsregels voor handhaven veilige toestand Railinfrastructuur</a>	97
15.05	<a href="#">Toelating Materieel</a>	98
	<a href="#">Toelatingseisen nieuw Materieel (Wet lokaal spoor)</a>	98
	<a href="#">Vergunning voor Indienststelling Materieel</a>	98
	<a href="#">Toestemming inzet Railvoertuigen per type Railinfrastructuur</a>	98
	<a href="#">Voldoen aan voorwaarden Vergunning voor Indienststelling en veiligheidsgerelateerde gebruiksvoorwaarden</a>	98
	<a href="#">Toelating Materieel in tunnels</a>	98
	<a href="#">Activiteiten tijdens ontwerp- en realisatiefase voor veilige inzet Railvoertuigen</a>	98
	<a href="#">Advisering Concessieverlener bij verlenen Vergunning van Indienststelling aan Derden</a>	99
	<a href="#">Bijhouden register van Materieel waarvoor Vergunning van Indienststelling is verleend</a>	99
15.06	<a href="#">Toegang tot de Railinfrastructuur</a>	99
	<a href="#">Afsluiten Toegangsovereenkomst</a>	99
	<a href="#">Inhoud Toegangsovereenkomst</a>	99
	<a href="#">Dienstverlening aan Derden met toegang tot Railinfrastructuur</a>	99
	<a href="#">Advisering verlenen vergunning aan Derden voor werkzaamheden op/rondom Railinfrastructuur</a>	99
	<a href="#">Toezicht vergunning Derden voor werkzaamheden op/rondom Railinfrastructuur</a>	99
	<a href="#">Toezicht op Werken uitgevoerd door Derden</a>	100
15.07	<a href="#">Veiligheidseisen Exploitatie</a>	100
	<a href="#">Beschikken over Toegangsovereenkomst</a>	100
	<a href="#">Beschikken over veiligheidscertificaat</a>	100
	<a href="#">Inventarisatie veiligheidskritische activiteiten en risicoanalyses</a>	100
	<a href="#">Medische en psychologische keuring Personeel</a>	100
	<a href="#">Regelgeving voor veilig uitvoeren Exploitatie</a>	100
15.08	<a href="#">Calamiteiten</a>	100
	<a href="#">Opstellen Calamiteitenbestrijdingsplan</a>	100
	<a href="#">Opstellen Calamiteitenbestrijdingsplan</a>	100
	<a href="#">Calamiteitenbestrijdingsplan: Instemming overheidshulpdiensten</a>	100
	<a href="#">Meewerken aan ontruimings- en brandweeroefeningen</a>	100
15.09	<a href="#">Toezicht</a>	101
	<a href="#">Meewerken aan onderzoeken Toezichthouder</a>	101
	<a href="#">Meewerken aan Independent Safety Assessor</a>	101
	<a href="#">Meewerken aan veiligheidsgerelateerde Audits</a>	101
15.10	<a href="#">Veiligheidsrapportages</a>	101
	<a href="#">Opstellen kwartaalrapportage Veiligheid</a>	101
	<a href="#">Onderzoek Calamiteiten en Incidenten</a>	101
	<a href="#">Opstellen jaarverslag Veiligheid</a>	101
	<a href="#">Rapportage aan tunnelbeheerders</a>	102
16	<a href="#">Toegankelijkheid</a>	102
	<a href="#">16.01 Algemene eisen Toegankelijkheid</a>	103



	<a href="#">Streven naar verbetering Toegankelijkheid Railvervoerssysteem</a>	103
	<a href="#">Opstellen Toegankelijkheidsplan</a>	103
16.02	<a href="#">Toegankelijkheidseisen Railvoertuigen</a>	103
	<a href="#">Voldoen aan Wenkenbladen Toegankelijkheid</a>	103
	<a href="#">Ruimte voor ten minste één rolstoel</a>	103
	<a href="#">Meenemen Scootmobielen in lagevloer Trams</a>	103
	<a href="#">Voorzieningen in contrasterende kleuren en conform Wenkenbladen Toegankelijkheid</a>	103
17	<a href="#">Capaciteitsverdeling en Verkeersleiding</a>	104
17.01	<a href="#">Capaciteitsverdeling</a>	105
	<a href="#">Opstellen Toewijzingscriteria capaciteitsverdeling</a>	105
	<a href="#">Capaciteitsverdeling</a>	105
	<a href="#">Sluitingsdatum indienen capaciteitsaanvragen</a>	105
	<a href="#">Opstellen Capaciteitsverdelingsplan</a>	105
	<a href="#">Geldigheidsduur capaciteitsverdeling Railinfrastructuur</a>	105
	<a href="#">Evaluatie processen en procedures capaciteitsverdeling</a>	106
17.02	<a href="#">Centrale Verkeersleiding</a>	106
	<a href="#">Beschikken over Centrale Verkeersleiding</a>	106
	<a href="#">Verantwoordelijkheden Centrale Verkeersleiding (CVL)</a>	106
	<a href="#">Contact tussen Railvoertuig en Centrale Verkeersleiding</a>	106
	<a href="#">Contact met verkeersleiding andere concessiehouders bij Verstoringen, Incidenten en/of Calamiteiten</a>	107
18	<a href="#">Duurzaamheid</a>	107
18.01	<a href="#">Eisen aan Duurzaamheid</a>	108
	<a href="#">Duurzame uitvoering Concessie</a>	108
	<a href="#">Gebruik duurzame energiebronnen in Bedrijfsvoering</a>	108
	<a href="#">Hanteren richtlijnen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen</a>	108
	<a href="#">Beschikken over milieumanagementsysteem</a>	108
	<a href="#">Jaarverslag Duurzaamheid</a>	108
	<a href="#">Aantonen dat milieueffecten activiteiten binnen geldende normering blijven</a>	109
	<a href="#">Meewerken aan uitvoering duurzaamheidsbeleid Concessieverlener</a>	109
	<a href="#">Opstellen Duurzaamheidsplan</a>	109
	<a href="#">SAMENWERKING, VERANTWOORDING EN BIJSTURING</a>	109
19	<a href="#">Relatie met de Concessieverlener</a>	110
19.01	<a href="#">Transparantie en voorspelbaarheid</a>	111
	<a href="#">Transparante organisatie en uitvoering activiteiten</a>	111
	<a href="#">Constructieve en proactieve samenwerking met Concessieverlener</a>	111
19.02	<a href="#">Concessieoverleg</a>	111
	<a href="#">Actieve deelname Concessieoverleggen</a>	111
	<a href="#">Opzet en frequentie Concessieoverleg</a>	111
	<a href="#">Inhoud Concessieoverleggen</a>	111
	<a href="#">Deelname gemandateerde vertegenwoordiger Concessiehouder aan Concessieoverleg</a>	112
	<a href="#">Evaluatie opzet en frequentie Concessieoverleggen</a>	112
19.03	<a href="#">Informatieverstrekking en verantwoording aan Concessieverlener</a>	112
	<a href="#">Informatieverstrekking: Algemeen</a>	112
	<a href="#">Informatieverstrekking: Knelpunten in uitvoering Concessie</a>	112
	<a href="#">Opleveren kwartaalrapportages</a>	112
	<a href="#">Opleveren jaarrapportages</a>	112
	<a href="#">Inrichten communicatieproces</a>	113
19.04	<a href="#">Controle, Audits en Benchmarks</a>	113
	<a href="#">Controle juistheid gegevens</a>	113
	<a href="#">Uitvoeren Audits</a>	113
	<a href="#">Uitvoeren Benchmarks</a>	113
	<a href="#">Afstemmen procedures uitvoering Audits en Benchmarks</a>	114
	<a href="#">Verlenen medewerking uitvoering Audits en Benchmarks</a>	114
	<a href="#">Opvolgen aanwijzingen verbeteringen voortkomend uit Audits</a>	114
20	<a href="#">Relatie met gemeenten en Consumentenorganisaties</a>	114
20.01	<a href="#">Relatie met gemeenten</a>	115
	<a href="#">Mogelijkheid tot advies gemeenten Concessiegebied op ontwerp Vervoerplan</a>	115
	<a href="#">Informerende gemeenten ten aanzien van wijzigingen routes Lijnen</a>	115
	<a href="#">Overleg met gemeenten</a>	115
20.02	<a href="#">Relatie met Consumentenorganisaties</a>	115
	<a href="#">Bijwonen overleg Consumentenorganisaties</a>	115
	<a href="#">Adviesaanvraag ten aanzien van invulling wettelijke bepalingen</a>	115
3.	<a href="#">Eisenstructuur</a>	117
4.	<a href="#">Raakvlakken</a>	137

<a href="#"><u>5. Beheerkalender</u></a> .....	<a href="#"><u>155</u></a>
<a href="#"><u>6. Bindende Normen &amp; Richtlijnen</u></a> .....	<a href="#"><u>160</u></a>
<a href="#"><u>7. Definitielijst</u></a> .....	<a href="#"><u>163</u></a>
<a href="#"><u>Bijlagen:</u></a>	
<a href="#"><u>Informatieprofiel uitvoering Concessie Rail Haaglanden 2016-2026</u></a> .....	
<a href="#"><u>Reisinformatie</u></a> .....	
<a href="#"><u>Procedure ‘Goedkeuring-toetsing Plannen en voorstellen’</u></a> .....	
<a href="#"><u>Procedure ‘Vervoerplan &amp; Dienstregeling’</u></a> .....	

**Toelichting bij**  
**Ontwerp Programma van Eisen**  
Rail Haaglanden 2016-2026

## 1. Inleiding

Dit inleidende deel bevat een toelichting bij het ontwerp-Programma van Eisen (PvE) voor de Concessie Rail Haaglanden 2016-2026. De houder van de Concessie heeft het recht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer per Tram in het Concessiegebied Haaglanden aan te bieden in de periode 11 december 2016 tot en met 13 december 2026 (zie paragraaf 2). De Concessiehouder is niet alleen verantwoordelijk voor de exploitatie van het railvervoer, maar ook voor de uitvoering van een aantal ondersteunende diensten (zie paragraaf 4.3).

Op 24 april 2013 heeft het dagelijks bestuur van Stadsgewest Haaglanden het voornemen uitgesproken om, wanneer aan een aantal voorwaarden is voldaan, de Concessie onderhands aan HTM te gunnen (= inbesteden). Op diezelfde dag heeft het dagelijks bestuur van de stadsregio Rotterdam het voornemen uitgesproken om de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026 onder een aantal voorwaarden onderhands aan de RET te verlenen.

Anticiperend op de vorming van de Vervoersautoriteit MRDH, hebben beide regio's indertijd al afgesproken de nieuwe railconcessies gezamenlijk voor te bereiden. Sinds januari 2015 is de vorming van de Vervoersautoriteit MRDH een feit. Daarmee is de wenselijkheid van eenduidigheid tussen beide railconcessie vergroot. Het op 18 mei 2015 door de Bestuurscommissie van de Vervoersautoriteit MRDH vastgestelde ontwerp-PvE is daarom identiek aan het gelijktijdig vastgestelde herziene ontwerp-PvE voor de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026, behalve daar waar lokale omstandigheden een verschil in eisen rechtvaardigen.

Het voorliggende ontwerp-PvE bevat in ontwerp de eisen waaraan HTM<sup>1</sup> moet voldoen. Het ontwerp-PvE geeft een compleet overzicht van de taken en verantwoordelijkheden van HTM ten opzichte van reizigers, de Vervoersautoriteit MRDH en andere belanghebbenden waaronder gemeenten en consumentenorganisaties. Daarnaast bevat het ontwerp-PvE een aantal specifieke taken en verantwoordelijkheden van HTM ten opzichte van andere concessiehouders die in de opdracht van de Vervoersautoriteit MRDH openbaar vervoer in het Concessiegebied verrichten.

In het herziene ontwerp PvE wordt op een aantal plekken verwezen naar nog door de Vervoersautoriteit MRDH op te stellen visies, kadernota's en beleidslijnen. Hiervoor geldt dat wij deze documenten na consultatie van onder meer HTM zullen op- en vaststellen en dat wij met HTM de (financiële) consequenties van de vastgestelde documenten voor de uitvoering van de Concessie zullen bepalen en in voorkomende gevallen hierover nadere afspraken met HTM zullen maken.

In dit document geven we een toelichting op de doelstellingen (paragraaf 3) en de uitgangspunten (paragraaf 4) die voor de Concessie gelden. Ook lichten we een aantal overwegingen toe die bij het opstellen van het (herziene) ontwerp-PvE een rol hebben gespeeld (paragraaf 5). Deze toelichting heeft geen juridische status; voor de eisen waaraan HTM straks zal moeten voldoen verwijzen wij naar de betreffende bepalingen in het ontwerp-PvE. Aan het eind van deze toelichting treft u een beschrijving van het verdere proces.

Separaat treft u een overzicht van reacties die het toenmalige Stadsgewest Haaglanden naar aanleiding van de Nota van Uitgangspunten voor de Concessie Rail Haaglanden 2016-2026 heeft ontvangen, alsmede een verantwoording van de wijze waarop de Vervoersautoriteit MRDH bij het opstellen van het ontwerp-PvE met deze reacties is omgegaan. Daarbij zijn tevens de reacties opgenomen die de toenmalige stadsregio Rotterdam naar aanleiding van de Nota van Uitgangspunten voor de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026 heeft ontvangen en de wijze waarop de stadsregio bij het opstellen van een eerdere versie van ontwerp-PvE voor de Concessie Rail

---

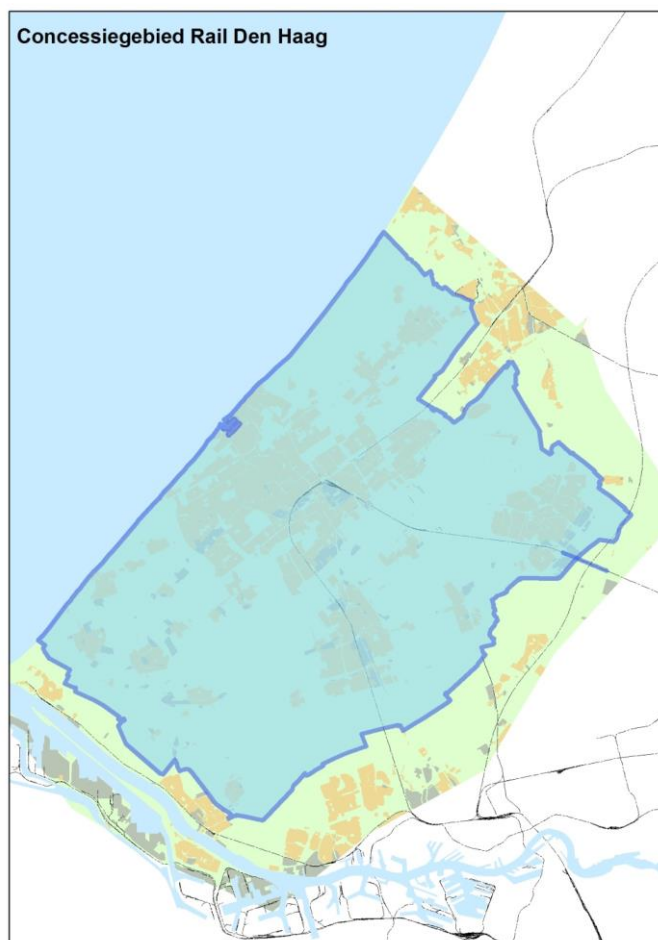
<sup>1</sup> Met het oog op de leesbaarheid kiezen we ervoor om in het vervolg van deze toelichting steeds over HTM als beoogd concessiehouder te spreken in plaats van de meer afstandelijke term 'Concessiehouder' te hanteren. In het ontwerp-PvE zelf wordt wel steeds over de Concessiehouder gesproken; dit vanwege de (juridische) rol van het PvE tijdens de looptijd van de Concessie.

Rotterdam 2016-2026 met deze reacties is omgegaan. Reden is dat laatstgenoemde reacties ook tot verbetering van het railvervoer in de Haagse regio kunnen leiden.

## 2. De Concessie

Het concessiegebied waarbinnen HTM het railvervoer mag exploiteren beslaat het grondgebied van alle gemeenten behorende tot het voormalige Stadsgewest Haaglanden (zie kaart). Het recht om het railvervoer te exploiteren betreft zowel bestaande als nieuwe tramlijnen, waaronder de Uitloper naar de te ontwikkelen halte Bleizo vanaf het moment dat het Traject Den Haag Uithof – Zoetermeer Oosterheem naar deze Halte is verlengd en in gebruik is genomen. Net als nu het geval is dient HTM de RET op het Haagse deel van lijn E te gedogen.

Figuur 1 *Het Concessiegebied Haaglanden en de Uitloper*



Het exclusieve recht om het railvervoer te exploiteren geldt voor een periode van 10 jaar. Een langere concessieduur achten wij niet nodig omdat HTM zelf niet in (nieuwe) railvoertuigen en/of nieuwe railinfrastructuur hoeft te investeren. Een kortere concessieduur achten wij niet wenselijk omdat HTM in dat geval minder tijd heeft om nieuwe producten/diensten te ontwikkelen en te implementeren en de investeringen hierin terug te verdienen. Omdat het onmogelijk is om begin 2014 een volledig beeld van alle ontwikkelingen tot en met 2026 die het railvervoer beïnvloeden, is halverwege de concessieperiode een herijking van de gemaakte afspraken voorzien.

### 3. Doel concessieverlening

Op 24 april 2013 hebben de dagelijkse besturen van Stadsgewest Haaglanden en de stadsregio Rotterdam een drietal strategische doelstellingen vastgesteld die zij met de Concessie willen bereiken<sup>2</sup>. De stadsregio Rotterdam heeft deze strategische doelstellingen nader uitgewerkt in een aantal tactische doelstellingen<sup>3</sup>. De Vervoersautoriteit MRDH heeft ervoor gekozen deze strategische en tactische doelstellingen als uitgangspunt voor zowel de Concessie Rail Haaglanden 2016-2026 als de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026 te nemen. Het gaat om de volgende strategische en tactische doelstellingen:

1. De kwaliteit voor de reiziger staat voorop:
  - a. De reiziger kan de centrumgebieden en economische regio's snel en eenvoudig bereiken;
  - b. Het railvervoer is betrouwbaar;
  - c. De reiziger ervaart de totale OV-reis als gemakkelijk;
2. OV met een goede prijs-kwaliteitsverhouding:
  - a. Het aangeboden vervoer is doelmatig;
  - b. De financiële bijdrage van de stadsregio aan het door HTM geboden vervoer is marktconform;
  - c. HTM voert zijn taken effectief en efficiënt uit: hij doet de goede dingen goed;
3. Goed opdrachtgeverschap:
  - a. De Vervoersautoriteit MRDH voert haar taken uit met oog voor maatschappelijke belangen en eist dit ook van HTM;
  - b. De Vervoersautoriteit MRDH komt afspraken na en eist dit ook van HTM;
  - c. De Vervoersautoriteit MRDH is transparant en eist dit ook van HTM;
  - d. De Vervoersautoriteit MRDH en HTM nemen elk hun verantwoordelijkheid voor onderdelen die zij het best kunnen beïnvloeden;
  - e. De Vervoersautoriteit MRDH en HTM zijn volwaardige sparringpartners voor elkaar.

De eisen in het ontwerp-PvE moeten in het licht van bovenstaande doelstellingen gelezen worden. Anders gezegd, de eisen moeten de voorwaarden scheppen om bovenstaande doelstellingen te realiseren. Voor de overwegingen achter de strategische en tactische doelstellingen verwijzen we naar respectievelijk de Nota van Uitgangspunten en het Sturingsdocument.

### 4. Uitgangspunten concessieverlening

#### Inzet meerdere sturingsinstrumenten om doelstellingen te realiseren

Voorafgaand aan de concessieverlening en tijdens de uitvoering van de concessie zet de Vervoersautoriteit MRDH verschillende sturingsinstrumenten in om de strategische en tactische doelstellingen te realiseren, te weten:

- Het verlenen van een integrale concessie;
- Het leggen van de opbrengstverantwoordelijkheid bij HTM;
- Het meegeven van inhoudelijke kaders (= inhoudelijke eisen die een minimum kwaliteitsniveau moeten borgen) die de ontwikkelruimte van HTM begrenzen;
- Het maken van procesafspraken over aanpassing van inhoudelijke eisen wanneer dit met het oog op de realisatie van de strategische en tactische doelstellingen nodig en wenselijk is;
- Het vragen van een verantwoording vooraf (plannen) en na afloop (managementinformatie);
- Het publiek maken van de prestaties van HTM richting reizigers en personeel;
- Het laten opstellen van verbeterplannen door HTM wanneer de kwaliteit niet voldoende is;
- Het toepassen van boete- en bonus/malusregelingen;
- Het opvragen van business cases, het benchmarken van biedingen en het uitvoeren van (externe) audits om een goede prijs/kwaliteitsverhouding te borgen;

<sup>2</sup> Nota van Uitgangspunten Concessie Rail Rotterdam december 2016 d.d. 24 april 2013.

Nota van Uitgangspunten Concessie Rail Haaglanden december 2016 d.d. 24 april 2013.

<sup>3</sup> Sturingsdocument Concessieverlening Rail 2016 d.d. 15 januari 2014.

- Het laten aansluiten van de risicoverdeling bij de mogelijkheden van de Vervoersautoriteit MRDH en HTM om risico's te beïnvloeden; en
- Het aanwenden van de invloed van de Vervoersautoriteit MRDH via de zeggenschapsrelatie wanneer sturing vanuit de rol van opdrachtgever niet voldoet.

Een aantal sturingsinstrumenten heeft in het ontwerp-PvE een plek gekregen en lichten we in deze paragraaf nader toe. De overige sturingsinstrumenten krijgen te zijner tijd een plek in het Concessiebesluit, de Financiële Paragraaf en de Overeenkomst inzake zeggenschap (zie ook paragraaf 4).

### **Integrale concessie voor alle activiteiten rond het railvervoer**

Op dit moment verricht HTM meer activiteiten rond het railvervoer dan de exploitatie van het railvervoer alleen. Zo is HTM ook verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur en de railvoertuigen, voor het waarborgen van de sociale veiligheid, voor de kaartverkoop en voor het verstrekken van (actuele) reisinformatie.

Wij zien geen reden om in deze verdeling van taken en verantwoordelijkheden grote veranderingen door te voeren. Dit betekent dat HTM ook na 2016 verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de hiervoor genoemde activiteiten. Uitzondering is het asset management dat onder de directe verantwoordelijkheid van de Vervoersautoriteit MRDH gaat vallen. Met de term asset management doelen we op het tactisch beheer van belangrijke productiemiddelen, ook wel strategische assets genoemd, zoals railinfrastructuur en railvoertuigen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om beslissingen over het moment waarop strategische assets vervangen moeten worden of om beslissingen over investeringen in kwaliteitsverbeteringen.

Aan de keuze om het asset management onder de directe verantwoordelijkheid van de stadsregio te laten vallen liggen de volgende redenen ten grondslag:

- de Wet lokaal spoor (Wls) stelt de Vervoersautoriteit MRDH nadrukkelijk verantwoordelijk als het gaat om het beheer en de veiligheid van een railvervoersysteem,
- de invulling van het asset management dient ingegeven te worden door het publieke belang van de strategische assets en niet door het commerciële belang van een marktpartij, en
- het is belangrijk om de balans op de langere termijn (= langer dan één concessieperiode) te bewaken tussen kosten, kwaliteit en risico's van de in te zetten strategische assets door bij afwegingen tussen (extra) onderhoud, vervanging of vernieuwing vanuit een 'Life Cycle Cost'-benadering<sup>4</sup> te maken.

Zoals gezegd blijft het beheer en onderhoud van de strategische assets onderdeel van de Concessie. Door onderhoud en exploitatie bij één partij onder te brengen beoogt de stadsregio te bereiken dat HTM ook bij de keuzes rond het onderhoud steeds een optimale afweging maakt tussen enerzijds de onderhoudskosten van de strategische assets en anderzijds de gevolgen van een tijdelijke niet beschikbaarheid van strategische assets voor reizigers, vervoeropbrengsten en exploitatiekosten (= doelstelling 2 'OV met een goede prijs-kwaliteit verhouding').

De Concessie biedt daarnaast de mogelijkheid om de aanleg/aanschaf en/of vervanging van strategische assets door HTM te laten begeleiden of uitvoeren. Dit stelt ons in staat hierbij desgewenst gebruik te blijven maken van de kennis en expertise van HTM als het gaat om de voorbereiding, contractering en uitvoering van vervangingsinvesteringen en groot onderhoud en/of aanleg/aanschaf van strategische assets die HTM voor de uitvoering van de Concessie moet inzetten en moet onderhouden.

---

<sup>4</sup> Doel van de 'Life Cycle Cost'-benadering is de totale kosten gedurende de volledige (technische of economische) levensduur van strategische assets te minimaliseren. Dit betreft zowel de aanschaf- of aanlegkosten als de kosten voor dagelijks en vervangingsonderhoud.

### **Opbrengstverantwoordelijkheid bij HTM**

Wij verwachten dat het feit dat HTM opbrengstverantwoordelijk is, HTM prikkelt om het aanbod aan railvervoer zo goed mogelijk op de behoeften/wensen van (potentiële) reizigers af te stemmen om zo meer betalende reizigers te trekken.

### **Voldoende ontwikkelruimte binnen inhoudelijke kaders**

Wij realiseren ons dat HTM in dat geval voldoende ruimte moet krijgen om de kwaliteit van het railvervoer af te kunnen stemmen op de behoeften van reizigers en aan te kunnen passen aan (onvoorziene) ontwikkelingen in de Haagse regio. Om deze ruimte te creëren zijn de eisen in het ontwerp-PvE zo veel mogelijk functioneel geformuleerd (= wat willen wij bereiken?) zonder daarbij op de stoel van HTM te gaan zitten waar het gaat om de praktische invulling van deze eisen (= hoe moet HTM dit bereiken?). Deze functionele eisen vormen de kaders waarbinnen HTM de kwaliteit van het railvervoer zo goed mogelijk kan afstemmen op de behoeften van (potentiële) reizigers (= doelstelling 1 'De kwaliteit voor de reiziger staat voorop') en zodanig kan vormgeven dat het efficiënt is te exploiteren (= doelstelling 2 'OV met een goede prijs-kwaliteit verhouding'). Dit geldt bijvoorbeeld voor de eisen aan het aanbod (Hoofdstuk 2), de uitvoeringskwaliteit (Hoofdstuk 3) en het personeel (Hoofdstuk 6).

In een aantal gevallen hebben we er daarbij voor gekozen om de bestaande situatie als vertrekpunt voor de dienstverlening door HTM te nemen. In die gevallen krijgt HTM de ruimte om met voorstellen te komen voor wijzigingen in de dienstverlening. Dit geldt bijvoorbeeld voor het vervoeraanbod (Hoofdstuk 2) en reisinformatie (Hoofdstuk 4).

Het ontwerp-PvE heeft echter niet alleen een functie in de relatie tussen de stadsregio en HTM. Het ontwerp-PvE is ook bedoeld om reizigers, inwoners en andere belanghebbenden in de Haagse regio zekerheid te bieden over het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer tijdens de concessieperiode. Zoals aangegeven zoekt de Vervoersautoriteit MRDH deze zekerheid zoveel mogelijk in functionele eisen. Voor een aantal onderwerpen zijn in het ontwerp-PvE echter (ook) meer technische eisen opgenomen. Deze eisen beschrijven in meer detail wat HTM bij aanvang van de Concessie in ieder geval moet bieden. Dit geldt bijvoorbeeld voor de eisen aan de distributie van vervoerbewijzen (Hoofdstukken 4 en 7).

### **Verantwoording plannen (vooraf) en prestaties (na afloop)**

Naast inhoudelijke eisen bevat het ontwerp-PvE ook procedures die HTM moet doorlopen wanneer zij wijzigingen in het railvervoer wil doorvoeren. Het gaat dan bijvoorbeeld om wijzigingen in lijnvoering, bedieningstijden en frequenties, in locaties en openingstijden van verkoop- en informatiepunten, in het controleregime in trams en op haltes, maar ook om een andere aanpak van het beheer en onderhoud van railinfrastructuur en railvoertuigen. Daarbij geldt dat HTM haar voorstellen voor wijzigingen in het aanbod, zoals beschreven in het ontwikkelplan, het vervoerplan, het reisinformatieplan, het sociale veiligheidsplan, tariefvoorstellen en het distributieplan, voor advies aan de consumentenorganisaties zal moeten voorleggen. Voor het vervoerplan geldt tevens dat HTM dit plan aan de gemeenten binnen het Concessiegebied en waar nodig aangrenzende concessieverleners zal moeten voorleggen. Nadat deze partijen advies hebben uitgebracht, zal HTM de voorstellen inclusief een verantwoording over de wijze waarop HTM deze adviezen in de voorstellen heeft verwerkt, ter goedkeuring aan de Vervoersautoriteit MRDH moeten voorleggen. Voor andere voorstellen, zoals het beheerplan en het strategisch materieelplan, is een dergelijk adviestraject niet vereist en kan HTM haar voorstellen direct ter goedkeuring aan de Vervoersautoriteit MRDH voorleggen.

De Vervoersautoriteit MRDH zal de voorstellen goedkeuren, ook wanneer de voorstellen een aanpassing van de eisen vergen, wanneer HTM kan aantonen dat:

- (i) de voorstellen tot maximale verbeteringen voor reizigers en de Vervoersautoriteit MRDH zullen leiden en daarmee zullen bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de Concessie,
- (ii) voor zover van toepassing, de adviezen van de consumentenorganisaties, de inliggende gemeenten en aangrenzende concessieverleners op adequate wijze in de voorstellen zijn verwerkt, en



(iii) de voorstellen passen binnen de financiële afspraken.

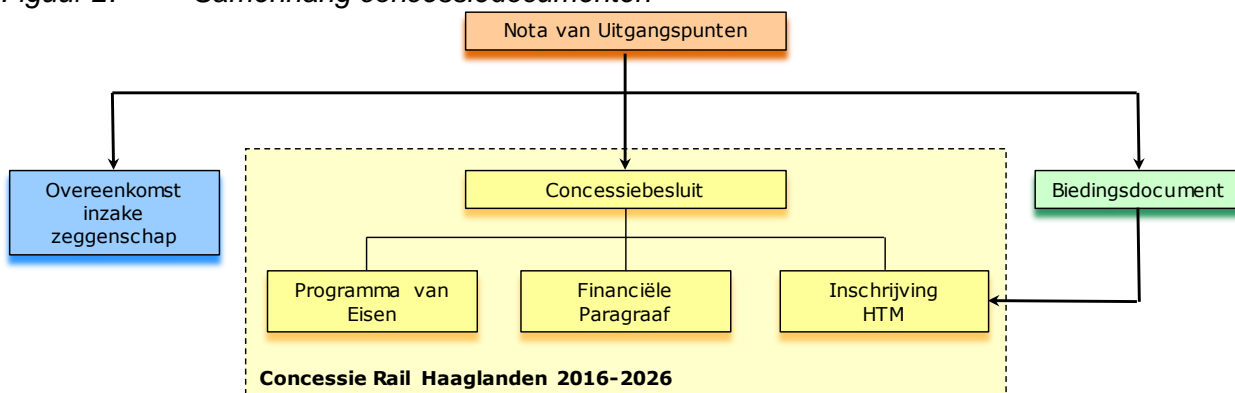
Naast een verantwoording van wijzigingen in het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer vooraf, zal HTM de geleverde prestaties na afloop zowel richting de Vervoersautoriteit MRDH als richting reizigers en personeel moeten verantwoorden. Een doelmatige besteding van publieke middelen die in het railvervoer gestoken worden is namelijk een belangrijke doelstelling voor de Concessie. Wij moeten dit kunnen verantwoorden en het periodiek publiceren van de prestaties van HTM draagt hieraan bij.

## 5. Leeswijzer ontwerp-PvE

### Positie van het PvE binnen de Concessie

Het PvE is één van de documenten waarin de afspraken tussen de Vervoersautoriteit MRDH en HTM in het kader van de Concessie Rail Haaglanden 2016-2026 worden vastgelegd. De verschillende concessiedocumenten en hun onderlinge samenhang zijn weergegeven in figuur 2.

Figuur 2: Samenhang concessiedocumenten



De Concessie zelf omvat naast het PvE nog drie hoofddocumenten (gele kader), te weten het Concessiebesluit, de Financiële Paragraaf en de Bieding van HTM. In het Biedingsdocument leggen we vast aan welke eisen de Bieding van HTM moet voldoen. Ten slotte worden in de Overeenkomst inzake zeggenschap de afspraken vastgelegd die het mogelijk maken om de Concessie onderhands aan HTM te gunnen. Voor de volledigheid zijn in de figuur ook de Nota van Uitgangspunten opgenomen die al eerder door het dagelijks bestuur van Stadsgewest Haaglanden is vastgesteld.

### Onderdelen ontwerp-PvE

Het ontwerp-PvE omvat zeven delen. Het eerste deel beschrijft de **Doelen** die de Vervoersautoriteit MRDH met de Concessie nastreeft en operationaliseert deze doelen aan de hand van een aantal kritische prestatie indicatoren (KPI's). Wij hanteren voor de Concessie Rail Haaglanden 2016-2026 dezelfde KPI's ten aanzien van de Exploitatie als voor de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026, waarbij wij met HTM nadere afspraken zullen maken over een ingroeimodel om tot deze KPI's te komen. De KPI's ten aanzien van de Railinfrastructuur kunnen wel tussen de concessies verschillen; dit vanwege de verschillen in omvang en kenmerken van het areaal in beide concessiegebieden.

Daarna volgen de **Eisen** waaraan HTM zal moeten voldoen (deel 2; de codering van de eisen in dit deel heeft enkel een identificerende waarde waaraan verder geen betekenis mag worden toegekend). De samenhang tussen deze eisen is weergegeven aan de hand van de **Eisenstructuur** (deel 3) die de hiërarchische relatie tussen de eisen weergeeft en in de vorm van **Raakvlakken** tussen de eisen (deel 4). De delen 5 en 6 bevatten overzichten van **Uitgevraagde documenten** die HTM tijdens de Concessie moet opstellen en van **Bindende normen & richtlijnen** waaraan HTM eveneens zal

moeten voldoen. Het laatste deel bevat ten slotte een overzicht van in de concessiedocumenten gehanteerde begrippen en hun definities.

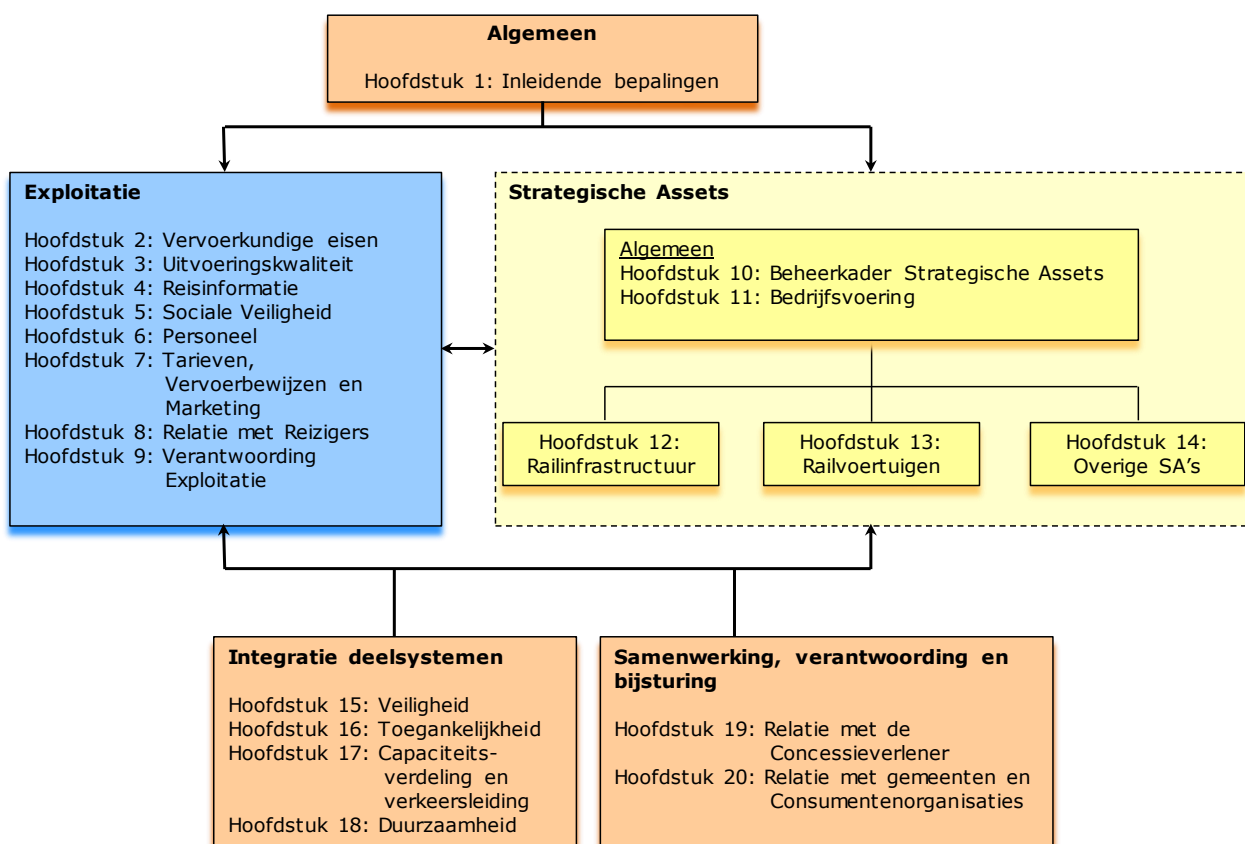
### Indeling onderdeel Eisen op hoofdlijnen

Zoals figuur 3 toont zijn de eisen in het PvE in de volgende vijf blokken onderverdeeld:

- I. Een algemeen blok met een afbakening van en eisen aan de taken, verantwoordelijkheden en rechten van HTM;
- II. Een blok met eisen ten aanzien van de exploitatie van het railvervoer;
- III. Een blok met eisen ten aanzien van het beheer en onderhoud van de strategische assets;
- IV. Een blok met eisen die liggen op het raakvlak van de exploitatie van het railvervoer en het beheer en onderhoud van de strategische assets;
- V. Een afsluitend blok met eisen over de samen- en wisselwerking tussen (i) HTM en (ii) de Vervoersautoriteit MRDH, consumentenorganisatie en gemeenten.

In het vervolg van deze paragraaf beschrijven we per blok de belangrijkste eisen alsmede de keuzes en overwegingen die een rol hebben gespeeld bij het formuleren van deze eisen.

Figuur 3: Opbouw onderdeel Eisen op hoofdlijnen



### Algemeen

Naast het recht om het railvervoer te exploiteren betreft de Concessie de plicht voor HTM om alle in paragraaf 3 genoemde activiteiten rond het railvervoer uit te voeren. Wij verwachten daarbij dat HTM deze activiteiten op basis van een meerjarige, integrale visie invult en uitvoert. Deze visie, die is vastgelegd in een Ontwikkelplan en een Beheerplan, vormt de basis voor een aantal uitvoeringsplannen voor de verschillende activiteiten. Belangrijk daarbij is dat HTM in haar visie en plannen een integrale afweging maakt van de gevolgen van activiteiten voor zowel de exploitatie als het beheer en onderhoud en daarmee de restlevensduur en –waarde van de strategische assets.

## Exploitatie

Het tweede blok binnen het PvE bevat de eisen die wij aan de exploitatie van het railvervoer stellen. Belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de eisen HTM voldoende ruimte moeten bieden om het railvervoer af te stemmen op de behoeften van (potentiële) reizigers en zo invulling te kunnen geven aan haar opbrengstverantwoordelijkheid.

Eén van de consequenties van dit uitgangspunt is dat we met de eisen in het PvE niet het huidige voorzieningenniveau vastleggen. Wel nemen we de laatste dienstregeling van de huidige concessie, de dienstregeling 2016, als vertrekpunt voor de nieuwe concessie. Jaarlijks kan HTM in het kader van de dienstregelingprocedure met voorstellen komen om het aanbod van railvervoer aan te passen aan de gewijzigde behoeften van (potentiële) reizigers (**Hoofdstuk 2**). Daarnaast is in het PvE de totale omvang van het voorzieningenniveau aangegeven dat HTM in ieder geval zal moeten bieden. Dit doen we omdat in geval van inbesteding een prikkel voor HTM ontbreekt om meer te bieden dan hetgeen door ons wordt geëist. Onze insteek daarbij is dat de inbesteding wel tot een verschuiving, maar niet tot een vermindering van het totale aanbod mag leiden. Dat de minimale omvang van het voorzieningenniveau in termen van dienstregelingkilometers in plaats van dienstregelingenuren wordt uitgedrukt, is omdat wij van mening zijn dat (i) de eenheid dienstregelingkilometers beter aansluit bij de wijze waarop OV-tarieven worden bepaald, namelijk op basis van tariefkilometers en (ii) HTM beter dan de Vervoersautoriteit MRDH in staat is om de rijtijden van met name trams te beïnvloeden door keuzes in de interne bedrijfsvoering en afspraken met gemeenten in hun rol van wegbeheerders te maken.

Wat betreft de uitvoeringskwaliteit van het tramvervoer stellen we in het PvE (**Hoofdstuk 3**) hogere eisen dan de prestaties die nu door HTM worden gerealiseerd. Met name wat betreft de betrouwbaarheid van de dienstuitvoering (rituitval en punctualiteit) zien wij ruimte voor verbetering. Ervaring leert dat de betrouwbaarheid een belangrijke rol speelt bij de keuze van mensen om met het OV te reizen. Verder hoort bij de afstemming van aanbod op vraag dat er in het algemeen voldoende ruimte in trams is om alle mensen comfortabel te laten reizen. In het PvE borgen we dit door te eisen dat HTM:

- iedereen die zich op een halte bevindt met de eerst volgende rit meeneemt, tenzij sprake is van niet te voorziene omstandigheden,
- bij het opstellen van het jaarlijkse vervoerplan inzetnormen hanteert die een structurele overbezetting van trams voorkomen.

Binnen deze inhoudelijke kaders heeft HTM de ruimte, maar ook de verantwoordelijkheid om dit kwaliteitsaspect zo in te vullen dat dit het beste aansluit bij de behoeften van reizigers.

Insteek bij de eisen ten aanzien van reisinformatie (**Hoofdstuk 4**) is dat HTM aan het begin van de Concessie in principe dezelfde informatie aan reizigers verstrekt als nu het geval is. Wel biedt het PvE HTM ruimte om het aanbod aan reisinformatie voortdurend aan te passen. Concreet vragen we HTM om jaarlijks met voorstellen te komen om de informatievoorziening verder te verbeteren en zo de drempel voor potentiële reizigers om met het OV te gaan reizen te verlagen. Onderdeel van deze voorstellen betreft de informatieuitwisseling met andere vervoerders die binnen het Concessiegebied actief zijn. Daarmee is het mogelijk om de dienstregelingen van de verschillende vervoerbedrijven goed op elkaar af te stemmen. Ook wordt het hiermee mogelijk om goede reisinformatie te geven, bijvoorbeeld bij overstappen. Onze insteek bij dit alles is dat HTM haar voorstellen mag uitvoeren op het moment dat deze bijdragen aan de doelstellingen die wij met de Concessie nastreven.

De kaders waarbinnen HTM zal moeten opereren als het gaat om de waarborging van de sociale veiligheid in en om het railvervoer (**Hoofdstuk 5**) worden in een apart Beleidskader Sociale Veiligheid vastgelegd. Op die manier bereiken we dat de kaders voor alle vervoerders die in onze opdracht OV exploiteren hetzelfde zijn en voorkomen we dat aanpassingen van de beleidskaders pas na afloop van een concessie geëffectueerd kunnen worden. Op basis van het vigerende beleidskader moet HTM jaarlijks een Actieplan Sociale Veiligheid opstellen waarin zij haar ambities op het gebied van

sociale veiligheid en de maatregelen om deze ambities te halen, beschrijft. Voor de uitvoering van het actieplan ontvangt HTM een aparte, geormerkte subsidie.

Ook voor de door HTM te hanteren tarieven en vervoerbewijzen (**Hoofdstuk 7**) geldt dat wij de eisen waaraan deze tarieven moeten voldoen in een aparte Beleidslijn Tarieven zullen vastleggen. Hierbij spelen dezelfde overwegingen een rol als bij het Beleidskader Sociale Veiligheid. Als het om de distributie van vervoerbewijzen gaat eisen we van HTM dat zij ook voor andere vervoerders die in de stadsregio actief zijn de distributie via verkoop- en informatiepunten en het derdenetwerk verzorgt.

Ten slotte eisen we van HTM dat zij haar klanten serieus neemt. Reizigers moeten er vanuit kunnen gaan dat het personeel klantvriendelijk is (**Hoofdstuk 6**) en eventuele klachten zorgvuldig afhandelt (**Hoofdstuk 8**). En wanneer er problemen zijn bij de dienstuitvoering of rond de OV-chipkaart dan kunnen reizigers een beroep doen op een 'Geld terug bij vertraging'-regeling of een coulanceregeling.

### Strategische Assets

Het derde blok omvat de eisen ten aanzien van het gebruik, beheer en onderhoud van de strategische assets. Tot de strategische assets behoren niet alleen de railinfrastructuur en railvoertuigen, maar bijvoorbeeld ook remises en belangrijke ICT-systemen. Uitgangspunt voor het PvE is dat HTM optimaal gebruik maakt van de strategische assets die bij aanvang van de Concessie beschikbaar zijn of tijdens de Concessie beschikbaar komen.

Zoals eerder aangegeven blijft HTM verantwoordelijk voor het onderhoud van de strategische assets. Het leggen van de verantwoordelijkheden voor exploitatie en onderhoud bij één partij, i.c. HTM, leidt er naar verwachting toe dat deze partij continu een optimale afweging zal willen maken tussen de kosten van onderhoud en tijdelijke niet-beschikbaarheid van strategische assets enerzijds en de prestaties van de strategische assets (**Hoofdstuk 10**) met het oog op de exploitatie anderzijds. De eisen zijn er onder meer op gericht om deze afweging te stimuleren, te faciliteren, te volgen en waar nodig bij te kunnen sturen.

Omdat de belangen van HTM ten aanzien van de strategische assets op lange termijn (lees: na afloop van de Concessie) af kunnen wijken van de belangen van de Vervoersautoriteit MRDH en de eigenaren van de strategische assets, kiezen we ervoor om zelf een grotere rol bij het tactische beheer van de strategische assets te gaan spelen door meer toezicht te houden op de bedrijfsvoering van HTM rond het onderhoud van de strategische assets (**Hoofdstuk 11**). Dit toezicht omvat onder meer:

- het vooraf beoordelen van alle plannen en procedures rond het beheer en onderhoud;
- het apart opdracht verlenen voor investeringen ter vervanging, verbetering en/of uitbreiding van strategische assets;
- het achteraf beoordelen van de kwaliteit van het onderhoud op basis van de informatie in een nieuw op te zetten Asset Management Systeem en controles uitgevoerd door derden.

Bij dit alles vragen wij van HTM om het beheer en onderhoud van de strategische assets overeenkomstig een internationale standaard voor assetmanagement, te weten PAS 55, te organiseren en uit te voeren.

Naast de algemene uitgangspunten en eisen ten aanzien van het beheer en onderhoud van de strategische assets in de eerste twee hoofdstukken van dit blok, bevatten de laatste drie hoofdstukken een aantal specifieke eisen ten aanzien van de railinfrastructuur (**Hoofdstuk 12**), railvoertuigen (**Hoofdstuk 13**) en overige strategische assets (**Hoofdstuk 14**). Met de term Railvoertuigen doelen we op de railgebonden voertuigen die HTM inzet voor het vervoer van reizigers. Daarnaast gebruiken we in het PvE de term 'Materieel' als we het hebben over alle soorten railgebonden voertuigen, dus niet alleen Railvoertuigen, maar ook Werkmaterieel en Overig Railmaterieel (goederentreinen, museumtrams e.d.).

### **Integratie subsystemen**

Het vierde blok behandelt een aantal onderwerpen die het gehele railsysteem raken. Het eerste onderwerp betreft de veiligheid (**Hoofdstuk 15**). Met de inwerkingtreding van de Wet lokaal spoor heeft de Vervoersautoriteit MRDH een grotere verantwoordelijkheid als het gaat om de veiligheid van het railsysteem. Bij de realisatie van het veiligheidsniveau is evenwel een grote voor HTM weggelegd. Immers, het veiligheidsniveau is afhankelijk van de kwaliteit de railinfrastructuur en het materieel alsmede van de wijze waarop railinfrastructuur, materieel en exploitatie op elkaar zijn afgestemd.

Onderdeel van de afstemming is de verdeling van de capaciteit van de railinfrastructuur tussen de exploitatie van het railvervoer, het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur en door derden verzorgde vervoersdiensten. Wij hebben ervoor gekozen om de verantwoordelijkheid voor de capaciteitsverdeling bij HTM neer te leggen (**Hoofdstuk 17**). Omdat HTM zelf ook belanghebbende is bij de capaciteitsverdeling vragen wij van HTM om een functionaris te benoemen die speciaal belast is met de capaciteitsverdeling en om toetsingscriteria op te stellen aan de hand waarvan de beschikbare capaciteit wordt verdeeld.

Andere onderwerpen in dit blok betreffende toegankelijkheid en duurzaamheid van het railsysteem. Wat betreft de toegankelijkheid van het railsysteem vormen de bestaande voorzieningen het uitgangspunt voor de nieuwe concessie (**Hoofdstuk 16**). We vragen daarbij van HTM om in haar toegankelijkheidsplan met suggesties en voorstellen te komen om de toegankelijkheid van het railsysteem verder te verbeteren, zowel als het om de fysieke toegankelijkheid gaat als om de toegankelijkheid van de informatievoorziening en de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen.

Ten slotte eisen wij met het oog op de duurzaamheid van het railsysteem (**Hoofdstuk 18**) dat HTM oog heeft voor haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en bij de exploitatie van het railvervoer, het beheer en onderhoud van railinfrastructuur en railvoertuigen en de bedrijfsvoering rekening houdt met de omgeving en het milieu. We richten ons daarbij vooral op verbeteringen die met relatief kleine investeringen te realiseren zijn. Immers, een duurzaam verkeer- en vervoersysteem is gebaat bij een sterk OV-systeem en we kunnen de beschikbare middelen maar één keer uitgeven.

### **Samenwerking, verantwoording en bijsturing**

Het laatste blok binnen het PvE bevat een aantal eisen ten aanzien van de relatie van HTM met ons als concessieverlener (**Hoofdstuk 19**) en met gemeenten en consumentenorganisaties (**Hoofdstuk 20**). Wat dit laatste betreft eisen wij een actieve houding van HTM als het gaat om het delen en vergaren van relevante informatie en het behartigen van de belangen van het OV in de maatschappij.

## **6. Verdere proces**

Het ontwerp-PvE wordt voor advies voorgelegd aan consumentenorganisaties. Ook gemeenten, naburige concessieverleners en betrokken vervoerders krijgen de gelegenheid om te reageren. De adviezen en reacties op het ontwerp-PvE worden opgenomen in een Reactienota. In deze Reactienota geeft de Vervoersautoriteit MRDH aan of en, zo ja, op welke wijze deze adviezen en reacties in het definitieve PvE voor de Concessie Rail Haaglanden 2016-2026 worden verwerkt. Het definitieve PvE vormt een bijlage bij het Concessiebesluit en is een belangrijk uitgangspunt voor het Biedingsdocument. Vooralsnog is de planning om het Biedingsdocument op 16 oktober 2015 door de Bestuurscommissie van de Vervoersautoriteit MRDH vast te laten stellen. Daarna is HTM in de gelegenheid om een bieding te maken voor de nieuwe railconcessie.

## 1. Doelen

### 01 - De kwaliteit voor de reiziger staat voorop

De Concessiehouder moet zich vooral richten op het vervoeren van zoveel mogelijk tevreden Reizigers en niet op het tevreden stellen van de Concessieverlener om zo de Subsidie veilig te stellen. De Concessie moet de Concessiehouder stimuleren om kwaliteit aan de Reiziger te leveren door een aantrekkelijk product aan te bieden dat is afgestemd op de behoeften van grote groepen Reizigers. Dit om de effectiviteit van het Openbaar Vervoer per Metro en Tram te verhogen.

KPI	Tekst
ID-1967   Reizigersoordeel Tram: Algemeen	De Concessiehouder voert zijn taken zodanig uit dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van hun Rit in het algemeen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,5 bedraagt.

#### 01.1 - De reiziger ervaart de totale OV-reis als gemakkelijk

In de verwoording van deze doelstelling kiest de Concessieverlener bewust voor het begrip totale OV-reis. Het gaat bij 'gemak' namelijk niet alleen om het gemak en comfort binnen de Railvoertuigen of op de Haltes, maar ook om het gemak en comfort dat de Reiziger tijdens de gehele OV-reis ervaart. Ook de (sociale) veiligheid die de Reiziger ervaart, speelt hierbij een rol. Ter verduidelijking: operationele eisen die hieronder vallen zijn onder andere been- en bagageruimte, adequate reisinformatie en het opstellen van huisregels ten behoeve van de sociale veiligheid.

KPI	Tekst
ID-0167   Reizigersoordeel Tram: Reisinformatie algemeen	De Concessiehouder spant zich bij de verstrekking van reisinformatie zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de kwaliteit van de reisinformatie in het algemeen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,5 bedraagt.
ID-0190   Informatie op website	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie op zijn website in een Kalenderjaar gemiddeld 99,5% van de tijd, gemeten als de som van alle Bedieningsperioden, beschikbaar is.
ID-0272   Reizigersoordeel Tram: Informatie bij Verstoringen	De Concessiehouder spant zich bij de verstrekking van reisinformatie bij Verstoringen zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de kwaliteit van de reisinformatie bij Verstoringen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 6,5 bedraagt.
ID-0284   Reizigersoordeel Tram: Sociale Veiligheid in het algemeen	De Concessiehouder spant zich bij het waarborgen van de Sociale Veiligheid zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de Sociale Veiligheid in het algemeen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,0 bedraagt.
ID-0314   Reizigersoordeel Tram: Vriendelijkheid Personeel	De Concessiehouder spant zich bij de aansturing van zijn Personeel zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de vriendelijkheid van het Personeel werkzaam voor het Openbaar Vervoer per Tram, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,0 bedraagt.
ID-0315   Reizigersoordeel Tram: Rijstijl Personeel	De Concessiehouder spant zich bij de aansturing van zijn Personeel zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de rijstijl van het Personeel werkzaam voor het Openbaar Vervoer per Tram, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,0 bedraagt.
ID-0364   Reizigersoordeel Tram: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen	De Concessiehouder spant zich bij de distributie van Vervoerbewijzen zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van het gemak waarmee zij Vervoerbewijzen kunnen aanschaffen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,5 bedraagt.
ID-2105   Reizigersoordeel Tram: Netheid	De Concessiehouder spant zich bij de uitvoering van het Verzorgend Onderhoud van Railvoertuigen zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de netheid van Trams ten minste een 7,0 bedraagt.
ID-2106   Reizigersoordeel Tram: Comfort	De Concessiehouder spant zich bij het Beheer en Onderhoud van de Railvoertuigen zodanig in dat het oordeel van de Reizigers ten aanzien van het comfort van de Trams, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,0 bedraagt.
ID-2171   Netheid Haltes	De Concessiehouder spant zich bij de uitvoering van het Verzorgend Onderhoud van Haltes zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de netheid van Haltes, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,0 bedraagt.

#### 01.2 - De reiziger kan de centrumgebieden en economische regio's snel en eenvoudig bereiken

Voor de Concessieverlener is van belang dat een Reiziger in zo kort mogelijke tijd de centrumgebieden en de economische regio's kan bereiken. Het gaat hier dus om snelheid en frequentie (operationeel niveau) waarmee een Reiziger zijn bestemming kan bereiken. Daarnaast zal de Reis eenvoudig moeten verlopen. Dit houdt in dat er gebruik wordt gemaakt van logische verbindingen en zo min mogelijk overstappen. Hierdoor wordt het Openbaar Vervoer een aantrekkelijk en concurrerend vervoermiddel binnen de stedelijke regio.

KPI	Tekst
ID-1969   Reizigersoordeel Tram: Aantal vertrek mogelijkheden	De Concessiehouder stemt het aanbod aan Openbaar Railvervoer zodanig af op de vraag dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van het aantal vertrek mogelijkheden van het Openbaar Vervoer per Tram, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,5 bedraagt.
ID-1986   Reizigersoordeel Tram: Zitplaatskans	De Concessiehouder stemt de inzet van Trams zodanig af op de vraag van Reizigers dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de kans op een zitplaats, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het

KPI	Tekst
	Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 8,0 bedraagt.

### 01.3 - Het vervoer is betrouwbaar

Onder de kwaliteit voor de Reiziger verstaat de Concessieverlener ook de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer. Het gaat hierbij onder andere om stiptheid en het voorkomen van rituitval. Tevens moet ook de continuïteit van het vervoer niet alleen tijdens de Concessie, maar ook na afloop van de concessieperiode worden geborgd. Gezien de maatschappelijke rol die de Concessieverlener vervult, is het belangrijk dat het vervoer-systeem ook na afloop van de Concessie op orde is. Op deze wijze wordt de kwaliteit voor de Reiziger zowel op de korte termijn als op de lange termijn optimaal geborgd.

KPI	Tekst
ID-0139  Rituitval Tram	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in elke kalendermaand niet meer dan 0,4% van alle in de Geldende Dienstregeling opgenomen Ritten van Tramlijnen uitvalt.
ID-0151  Punctualiteit Tram: Te vroeg vertrekken Beginpunt/Knooppunt/Tijdhalte	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat, voor zover de Beschikbare Railinfrastructuur dit toelaat, Ritten van Tramlijnen niet eerder vanaf hun Beginpunt, Knooppunten en Tijdhaltes vertrekken dan is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling.
ID-0153  Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Beginpunt/Knooppunt	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in elke kalendermaand ten minste 90% van de Ritten van Tramlijnen binnen 120 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd, vanaf hun Beginpunt en Knooppunten vertrekken.
ID-0154  Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Tijdhaltes	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in elke kalendermaand ten minste 80% van de Ritten van Tramlijnen binnen 180 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd van Tijdhaltes, niet zijnde een Knooppunt, vertrekken.
ID-0743  Beschikbaarheid Railvoertuigen voor Exploitatie	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op ieder moment per type Railvoertuigen ten minste 90% van de Railvoertuigen, Railvoertuigen die tijdelijk niet beschikbaar zijn vanwege Groot Onderhoud of Waardetoevoeging niet meegerekend, beschikbaar is voor Exploitatie.
ID-0748  Functioneren Displays in Railvoertuigen	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Displays in Railvoertuigen in een Kalenderjaar gemiddeld 99,45% van de tijd, gemeten als de som van alle Bedieningsperioden, correct functioneren.
ID-1990  Reizigersoordeel Tram: Punctualiteit	De Concessiehouder spant zich in om het Openbaar Railvervoer overeenkomstig de Geldende Dienstregeling uit te voeren zodanig dat het oordeel van Reizigers ten aanzien de stiptheid (op tijd rijden) bij de vertrekhalte, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,5 bedraagt.
ID-2150  Maximum A-storingen Railinfrastructuur Tram	De totale duur van A-storingen Railinfrastructuur bedraagt voor zover het de Railinfrastructuur ten behoeve van het Openbaar Vervoer per Tram betreft ten hoogste @@ Storingdagen per kwartaal.
ID-2151  Maximum A-storingen Haltes	De totale duur van A-storingen Haltes bedraagt ten hoogste @@ per kwartaal.
ID-2204  Maximum A-storingen Railinfrastructuur Lightrail	De totale duur van A-storingen Railinfrastructuur bedraagt voor zover het de Railinfrastructuur voor Lightrail betreft ten hoogste @@ Storingdagen per kwartaal.
ID-2217  Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Lightrail	De Railinfrastructuur voor Lightrail is in iedere maand gedurende ten minste @@% van de Bedieningsperioden volledig beschikbaar voor Exploitatie, omvangrijke en/of langdurige buitendienststellingen van Railinfrastructuur zoals deze volgen uit het Capaciteitsverdelingsplan niet meegerekend.
ID-2218  Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Tram	De Railinfrastructuur voor Tram is in iedere maand gedurende ten minste @@% van de Bedieningsperioden volledig beschikbaar voor Exploitatie, omvangrijke en/of langdurige buitendienststellingen van Railinfrastructuur zoals deze volgen uit het Capaciteitsverdelingsplan niet meegerekend.

## 02 - OV met een goede prijs-kwaliteitverhouding

De Subsidie die de Concessieverlener voor een goed Tram- en Metroproduct verstrekt, moet marktconform zijn en in verhouding staan tot het product dat de Concessiehouder aanbiedt. De Concessie moet efficiency, lage transactiekosten en een redelijke vergoeding borgen, zodat de Concessiehouder financieel in staat is om ten minste de gevraagde kwaliteit te leveren.

### 02.1 - De Concessiehouder voert zijn taken effectief en efficiënt uit: hij doet de goede dingen goed

Vanwege de dalende beschikbare financiële middelen, maar ook met het oog op de maatschappelijke functie die de Concessieverlener vervult, is het van belang dat de Concessiehouder de Concessie effectief (maximale opbrengsten uit het aanbod) en efficiënt (maximaal aanbod per euro Subsidie) uitvoert.

Met een effectieve opzet doelt de Concessieverlener op een OV-netwerk dat gericht is op grote reizigersstromen, zodat per Rit de gemiddelde opbrengsten uit de kaartverkoop toenemen. Bij een efficiënte uitvoering van het railvervoer gaat het om een verlaging van de kostprijs per Rit. In de nota van uitgangspunten is reeds verwoord dat de efficiencyverbeteringen zowel kunnen worden gevonden in de opzet van het railvervoer, als bij de uitvoering van een aantal aanverwante

activiteiten, zoals het Dagelijks Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets, maatregelen op het gebied van sociale veiligheid, de organisatie van reisinformatie en verkoop van vervoerbewijzen. Beide aspecten, een hogere effectiviteit en efficiency-verbeteringen, dragen bij aan een hogere kostendekkingsgraad en daarmee aan de continuïteit van het railvervoer in het Concessiegebied.

## 02.2 - De financiële bijdrage van de concessieverlener aan het door de Concessiehouder geboden vervoer is marktconform

De achterliggende gedachte van deze doelstelling is tweeledig. Ten eerste is in de nieuwe Wet aanbestedingsvrijheid OV grote steden opgenomen dat grote steden mogen inbesteden onder andere onder de voorwaarde dat de vergoeding voor het Openbaar Vervoer marktconform is. Daarnaast dient de Concessieverlener een maatschappelijk belang. De Concessieverlener moet daarom de te verstrekken Subsidies kunnen verantwoorden aan burgers. Om die redenen streeft de Concessieverlener ernaar om voor het uitvoeren van Openbaar Vervoer een marktconforme financiële bijdrage te leveren. De Concessieverlener verwacht dan ook van de Concessiehouder dat deze het best mogelijke resultaat voor Reizigers aspireert en gelijktijdig de Concessie marktconform uitvoert.

## 02.3 - Het aangeboden vervoer is doelmatig

Sinds enkele jaren heeft de Concessieverlener te maken met forse bezuinigingen op de rijksbijdrage voor het Openbaar Vervoer. Dit vergroot de noodzaak om de beschikbare middelen zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten. Het Openbaar Vervoer moet daarom doelmatig zijn en moet aansluiten op de behoefte en de wens van de Reizigers (bijvoorbeeld qua comfort en qua betrouwbaarheid). Tegelijkertijd moet het vervoer geen extra's bieden die (nagenoeg) geen waarde toevoegen in de beleving van de Reizigers maar die wel kostenverhogend zijn.

## 03 - Goed opdrachtgeverschap

De Concessieverlener wil 'in control' zijn in haar rol als (intern) opdrachtgever. Dit betekent dat de Concessieverlener over de kennis en middelen moet kunnen beschikken om de Concessiehouder waar nodig goed aan te kunnen sturen en om verantwoording af te kunnen leggen over de prestaties die de Concessiehouder heeft geleverd voor de van de Concessieverlener verkregen Subsidies. De noodzaak hiertoe wordt mede ingegeven door de Wet lokaal spoor en de mogelijke overdracht van taken en verantwoordelijkheden naar een nieuwe vervoersautoriteit. De mate waarin de afspraken in de Concessie transparant en controleerbaar zijn in termen van organisatie, uitvoering en gerealiseerde resultaten bepaalt of de Concessieverlener haar rol goed kan invullen en welke inspanning hiervoor nodig is.

KPI	Tekst
ID-2169  Zwartrijpercentage Tram	In een kwartaal is het aandeel Reizigers zonder Geldig Vervoerbewijs in het totaal aantal Reizigers in het Openbaar Vervoer per Tram niet meer dan 6,0%.
ID-2126  Waardeontwikkeling Railvoertuigen	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de technische staat van de Railvoertuigen steeds zodanig is dat de restlevenswaarde van de Railvoertuigen in overeenstemming is met de verwachte waarde volgens het Waarde Ontwikkelings Model (= de WOM-waarde).

### 03.1 - De concessieverlener en de concessiehouder nemen elk hun verantwoordelijkheid voor de onderdelen die zij het best kunnen beïnvloeden

Om het opdrachtgeverschap goed in te kunnen vullen, is het van belang dat binnen de Concessie elke partij verantwoordelijkheid voelt en draagt voor de taken die binnen zijn invloedssfeer vallen. Beoogd wordt dat de Concessieverlener en de Concessiehouder verantwoordelijkheden niet 'afschuiven', maar zelf ervoor zorg dragen dat deze op een zo goed mogelijke manier worden ingevuld.

KPI	Tekst
ID-2107  Functioneren smeerinstallaties Railvoertuigen	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat dagelijks van 90% van de Railvoertuigen die voorzien zijn van een smeerinstallatie en voor de Exploitatie worden ingezet, de smeerinstallatie adequaat functioneert.

### 03.2 - De concessieverlener en de concessiehouder zijn volwaardige sparringspartners voor elkaar

De Concessieverlener vindt een zakelijke relatie gekenmerkt door goede, duidelijke en transparante afspraken tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder essentieel binnen de Concessie. Daarbij wil de Concessieverlener dat beide partijen ervoor zorg dragen dat kennis en kunde van elkaar zo goed mogelijk wordt ingezet om de doelstellingen van de Concessie te realiseren. Bij het maken van afwegingen en keuzes wenst de Concessieverlener daarom volledig geïnformeerd te zijn. Waar nodig en waar mogelijk zal hij de Concessiehouder ondersteunen bij het maken van afwegingen dan wel op basis van zijn informatie zelf een afweging maken. Omgekeerd verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder desgevraagd zijn kennis en kunde inbrengt ten behoeve van door de Concessieverlener te maken keuzes.



### **03.3 - De concessieverlener is transparant en eist dit ook van de concessiehouder**

Mede omdat de Concessie wordt inbesteed en er daarbij geen sprake is van marktwerking, wil de Concessieverlener inzicht hebben in de kosten en opbrengsten die de Concessiehouder vooraf verwacht (in de bieding) en die hij gedurende de concessieperiode realiseert. De Concessieverlener krijgt hierdoor beter zicht op de situatie die zij mag verwachten na afloop van de concessieperiode, wat weer bijdraagt aan de continuïteit van het vervoer. Daarnaast kan de Concessieverlener hierdoor beter inschatten of de financiële bijdrage die hij levert marktconform is en of taken efficiënt en effectief worden uitgevoerd.

Transparantie heeft niet enkel te maken met kosten en opbrengsten. Het heeft ook te maken met de prestaties die de Concessiehouder levert en de monitoring hiervan. De afspraken die de Concessieverlener met de Concessiehouder ten aanzien van de te leveren prestaties maakt, zullen transparant en controleerbaar moeten zijn. op deze wijze kan de Concessieverlener tijdig bijsturen, voor de juiste prikkels zorgen en daarmee haar rol als opdrachtgever beter invullen. Transparantie wordt niet enkel verwacht vanuit de Concessiehouder. Ook de Concessie-verlener zal transparant zijn over (bestuurlijke, financiële en politieke) ontwikkelingen, beleidsopvattingen en consequenties die deze hebben voor de uitvoering van de Concessie.

### **03.4 - De concessieverlener komt afspraken na en eist dit ook van de concessiehouder**

Hierbij gaat het om het gedrag dat de Concessieverlener wil vertonen en tegelijkertijd verwacht van de Concessiehouder. Om goed opdrachtgever te zijn en om de relatie opdrachtgever – opdrachtnemer zo goed mogelijk in te vullen, acht de Concessieverlener betrouwbaarheid en wederzijds respect van belang. Dit betekent dat zowel de Concessie-verlener als de Concessiehouder afspraken dienen na te komen. Op deze wijze weten beide partijen wat ze van elkaar verwachten en wat ze aan elkaar hebben.

### **03.5 - De concessieverlener voert zijn taken uit met oog voor maatschappelijke belangen en eist dit ook van de concessiehouder**

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij zich bewust is van de omgeving waarin hij opereert en van de rol die hij voor de maatschappij vervult. Maatregelen die impact hebben op de omgeving moeten zorgvuldig worden afgewogen, zowel door de Concessiehouder als door de Concessieverlener, waarbij op basis van een integrale belangenafweging een keuze wordt gemaakt. De Concessieverlener verwacht hierin betrokken en geïnformeerd te worden. Zelf zal zij de Concessiehouder ondersteunen in het maken van de goede keuzes en daarbij het maatschappelijk belang bewaken.

Activiteiten die in het kader van dit doel worden uitgevoerd, moeten niet overbodig zijn en moeten altijd in lijn zijn met de andere tactische doelen, zoals die ten aanzien van de goede prijs-kwaliteitsverhouding.

## **2. Eisen**

**ALGEMEEN**

## 01 Inleidende bepalingen (ID-1150)

### 01.01 Taken en verantwoordelijkheden Concessiehouder (ID-1152)

#### Verantwoordelijkheid uitvoering Concessiebesluit (ID-0017)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in onderlinge samenhang uitvoeren van de taken die voortvloeien uit het Concessiebesluit en doet dit op basis van integrale afwegingen die leiden tot optimale keuzes voor het gehele Railvervoersysteem en een goede afstemming tussen het Openbaar Railvervoer en het overige Openbaar Vervoer binnen, van en naar het Concessiegebied en op de Uitloper.

#### Verantwoordelijkheid verrichten Openbaar Railvervoer (ID-0018)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het adequaat verrichten van Openbaar Railvervoer in het Concessiegebied en op de Uitloper.

#### Verantwoordelijkheid waarborgen Sociale Veiligheid (ID-0019)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het waarborgen van de (Sociale) Veiligheid van Reizigers en Personeel in en om het Openbaar Railvervoer en van onderhoudspersoneel, medeweggebruikers en omwonenden.

#### Verantwoordelijkheid informeren Reizigers (ID-0020)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig en adequaat informeren van Reizigers over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en op de Uitloper.

#### Verantwoordelijkheid distribueren Vervoerbewijzen (ID-0021)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het distribueren van Vervoerbewijzen, thans zijnde OV-chipkaarten en Bijzondere Vervoerbewijzen, en het faciliteren van de aankoop en het afhalen/opladen van Saldo, Producten en Proposities in het Concessiegebied.

#### Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur (ID-0022)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur.

#### Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Railvoertuigen (ID-0023)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Beheer en Onderhoud van de Railvoertuigen.

#### Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Overige Strategische Assets (ID-0024)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Beheer en Onderhoud van de Overige Strategische Assets.

#### Verantwoordelijkheid duurzaam Railvervoersysteem (ID-0025)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het waarborgen van een duurzaam Railvervoersysteem.

#### Constructief en proactief meewerken (ID-0027)

De Concessiehouder werkt constructief en proactief mee aan de implementatie van nieuwe beleidsuitgangspunten van de Concessieverlener ter verbetering van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en op de Uitloper.

#### Verantwoordelijkheid melden Incidenten, Calamiteiten e.d. (ID-0028)

De Concessiehouder meldt Incidenten, Calamiteiten, Storingen en voorziene toekomstige knelpunten/problemen, voor zover deze een maatschappelijke of politieke impact kunnen hebben, tijdig aan de Concessieverlener.

#### Verantwoordelijkheid informeren overleg/contacten met Derden (ID-0029)

De Concessiehouder informeert de Concessieverlener structureel en tijdig over de uitkomsten van overleg en contacten met Derden, voor zover deze uitkomsten de belangen van de Concessieverlener (kunnen) raken.

#### Reizigersoordeel Tram: Algemeen (ID-1967)

De Concessiehouder voert zijn taken zodanig uit dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van hun Rit in het algemeen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,5 bedraagt.

#### Opstellen Verbeterplan (ID-0069)

Op eerste verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder, binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn, een Verbeterplan op voor aspecten tijdens de uitvoering van de Concessie die naar het oordeel van de Concessieverlener verbetering behoeven omdat de Concessiehouder niet voldoet aan het bepaalde in het Concessiebesluit inclusief Bijlagen, waaronder begrepen het Programma van Eisen en de Financiële Paragraaf.

### 01.02 Ontwikkelfunctie (ID-1153)

**Verantwoordelijkheid Ontwikkelfunctie (ID-0031)**

De Concessiehouder is binnen de in het Concessiebesluit en bijbehorende Concessiedocumenten, waaronder begrepen het Programma van Eisen en de Financiële Paragraaf, geformuleerde randvoorwaarden en eisen, verantwoordelijk voor de uitvoering van de ontwikkelfunctie.

**Onderdelen ontwikkelfunctie (ID-0032)**

De ontwikkelfunctie omvat alle elementen van het Openbaar Railvervoer, zoals dat in de praktijk zichtbaar en ervaren wordt, die ontwikkeling behoeven.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Verbeteren aanbod (ID-0033)**

De ontwikkelfunctie omvat het planmatig ontwikkelen van de kwaliteit van het aanbod aan Openbaar Railvervoer op basis van analyses van de relatie tussen het aanbod en de (potentiële) vraag naar Openbaar Railvervoer.

**Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Lijnvoering (ID-2229)**

Het planmatig ontwikkelen van het aanbod aan Openbaar Railvervoer omvat het afstemmen van de routes van het Openbaar Railvervoer op de herkomsten en bestemmingen van (potentiële) Reizigers in het Concessiegebied.

**Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Bedieningstijden en frequenties (ID-2230)**

Het planmatig ontwikkelen van het aanbod aan Openbaar Railvervoer omvat het bepalen van het aantal vertrekmogelijkheden vanaf Haltes met het Openbaar Railvervoer op basis van de (verwachte) vraag van Reizigers.

**Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Samenhang met overige OV (ID-2131)**

Het planmatig ontwikkelen van het aanbod aan Openbaar Railvervoer omvat het afstemmen van het aanbod aan Openbaar Railvervoer op het overige Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en van en naar de Uitloper, waaronder het realiseren van Overstapmogelijkheden tussen de diverse vervoerdiensten binnen het Concessiegebied en op de Uitloper, zowel binnen het Tramnetwerk als van het Tramnetwerk naar andere vervoerdiensten en vice versa.

**Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Te bieden capaciteit (ID-2231)**

Het planmatig ontwikkelen van het aanbod aan Openbaar Railvervoer omvat het afstemmen van de in te zetten capaciteit en kwaliteit van de Railvoertuigen op de (verwachte) vraag van Reizigers.

**Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Nieuwe verbindingen en vervoersconcepten (ID-2232)**

Het planmatig ontwikkelen van het aanbod aan Openbaar Railvervoer omvat het ontwikkelen en regie voeren op nieuwe verbindingen en vervoersconcepten, waaronder bestaande en nieuwe, innovatieve mobiliteitsdiensten, teneinde te voorzien in de (keten)mobiliteitsbehoefte van (potentiële) Reizigers.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Werven Reizigers (ID-0035)**

De ontwikkelfunctie omvat het planmatig ontwikkelen en uitvoeren van acties, onder andere op het gebied van marketing en mobiliteitsmanagement, gericht op een toename van het aantal betalende Reizigers, waaronder begrepen binnen het Marketingplatform ontwikkelde acties.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Reisinformatie (ID-0036)**

De ontwikkelfunctie omvat het planmatig ontwikkelen en implementeren van een op de behoeften van Reizigers gebaseerde informatievoorziening, zowel voorafgaand aan als tijdens hun Reis.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Tarieven, Producten en Proposities (ID-0037)**

De ontwikkelfunctie omvat het planmatig ontwikkelen en toepassen van lokale en regionale Tarieven, Producten en Proposities die bijdragen aan het benutten van de door de Concessiehouder geïdentificeerde marktkansen.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen (ID-2233)**

De ontwikkelfunctie omvat het planmatig ontwikkelen van een distributiewijze van OV-chipkaarten en Bijzondere Vervoerbewijzen en van Saldo, Producten en Proposities die aansluit bij de behoeften van Reizigers.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Toegankelijkheid (ID-0038)**

De ontwikkelfunctie omvat het planmatig verbeteren van de Toegankelijkheid van het Openbaar Railvervoer op een zodanige wijze dat de doelgroepen waarvoor de Toegankelijkheid wordt verbeterd, hier maximaal van profiteren.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: B&O Strategische Assets (ID-0039)**

De ontwikkelfunctie omvat het, in samenhang met de Exploitatie, planmatig verbeteren van de organisatie en uitvoering van het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Voorstellen tot Aanschaf Railinfrastructuur en Railvoertuigen (ID-2234)**

De ontwikkelfunctie omvat het doen van voorstellen en uitwerken van Business Cases voor de Aanschaf van

Railinfrastructuur en Railvoertuigen.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Veiligheid (ID-0040)**

De ontwikkelfunctie omvat het planmatig beheersen en verbeteren van het (sociaal) veiligheidsniveau van het Railvervoersysteem.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Duurzaamheid (ID-0041)**

De ontwikkelfunctie omvat het planmatig beheersen en verbeteren van de duurzaamheid van het Railvervoersysteem.

**Onderdelen ontwikkelfunctie: Overleg met Reizigers/Derden (ID-0042)**

De ontwikkelfunctie omvat het voeren van overleg met Reizigers en Derden, waaronder begrepen gemeenten, Consumentenorganisaties, andere concessiehouders in het Concessiegebied, concessiehouders en concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden en overige belanghebbenden, over onder meer de ontwikkeling van het Openbaar Railvervoer in kwantitatieve en kwalitatieve zin en het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets, waaronder begrepen het in samenwerking met deze Derden uitvoeren van de onderdelen van de ontwikkelfunctie.

**Verantwoording uitvoering ontwikkelfunctie (ID-0044)**

**Opstellen Ontwikkelplan (ID-0046)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, één maal in de vijf jaar een Ontwikkelplan op.

**Inhoud Ontwikkelplan (ID-0051)**

**Inhoud Ontwikkelplan: Gebaseerd op SWOT-analyse (ID-0048)**

De Concessiehouder baseert zijn Ontwikkelplan onder meer op een analyse van de sterke en zwakke punten van en kansen (onderscheiden naar bestaande en nieuwe verbindingen) en bedreigingen voor het aanbod aan Openbaar Railvervoer (= SWOT-analyse), waarvoor de Concessiehouder het aanbod aan Openbaar Railvervoer en de kwaliteit daarvan op dat moment op lijnniveau vergelijkt met de (potentiële) vraag van Reizigers in de komende vijf (5) Jaar.

**SWOT: Onderbouwing met instap- en uitstapgegevens (ID-0049)**

De Concessiehouder onderbouwt de SWOT-analyse met de resultaten van een analyse van instap- en uitstapgegevens per Lijn en op netwerkniveau.

**SWOT: Onderbouwing met behoeften en ervaringen Reizigers (ID-1348)**

De Concessiehouder onderbouwt de SWOT-analyse met de resultaten van onderzoek naar behoeften en ervaringen van Reizigers.

**SWOT: Externe ontwikkelingen (ID-1347)**

De Concessiehouder betreft bij de SWOT-analyse in ieder geval de demografische ontwikkelingen, (geplande) ruimtelijke ontwikkelingen en vervoerkundige ontwikkelingen, bijvoorbeeld op het gebied van ketenmobiliteit, in het Concessiegebied en rond de Uitloper.

**Inhoud Ontwikkelplan Overzicht sterke en zwakke punten en kansen en bedreigingen (ID-0045)**

De Concessiehouder neemt het overzicht van sterke en zwakke punten van en kansen en bedreigingen voor het Openbaar Railvervoer op in het Ontwikkelplan.

**Inhoud Ontwikkelplan: Visie (ID-0050)**

De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan zijn integrale visie ten aanzien van de ontwikkelingsmogelijkheden van het Railvervoersysteem voor de komende 5 Jaar, daarbij rekening houdend met de vigerende beleidsdoelstellingen van de Concessieverlener.

**Inhoud Ontwikkelplan: Doelgroepen (ID-0052)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan de doelgroepen waarop hij zich de komende 5 jaar (extra) richt.

**Inhoud Ontwikkelplan: Ontwikkelingsmogelijkheden (ID-0053)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan de ontwikkelingsmogelijkheden die hij ziet om de doelgroepen waarop hij zich richt beter van dienst te zijn.

**Inhoud Ontwikkelplan: Afstemming vraag en aanbod (ID-0054)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om te komen tot een betere afstemming van het aanbod aan Openbaar Railvervoer op de behoeften en wensen van de doelgroepen waarop de Concessiehouder

zich richt.

**Inhoud Ontwikkelplan: Samenhang met overig OV, auto en fiets (ID-0055)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om te komen tot een betere samenhang van het Openbaar Railvervoer met andere vormen van Openbaar Vervoer, auto en fiets in het Concessiegebied en rond de Uitloper.

**Inhoud Ontwikkelplan: Uitvoeringskwaliteit (ID-0056)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om de uitvoeringskwaliteit van het Railvervoersysteem te verhogen.

**Inhoud Ontwikkelplan: Reisinformatie (ID-0057)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om de informatievoorziening richting Reizigers te verbeteren.

**Inhoud Ontwikkelplan: Veiligheid (ID-0058)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om te komen tot een veiliger Railvervoersysteem.

**Inhoud Ontwikkelplan: Gebruik Strategische Assets (ID-0059)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om Strategische Assets effectiever te gebruiken.

**Inhoud Ontwikkelplan: B&O Strategische Assets (ID-0060)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om de doelmatigheid van Beheer en Onderhoud van Strategische Assets te verhogen.

**Inhoud Ontwikkelplan: Toegankelijkheid (ID-1349)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om te komen tot een toegankelijker Railvervoersysteem.

**Inhoud Ontwikkelplan: Duurzaamheid (ID-1350)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om te komen tot een duurzamer Railvervoersysteem.

**Inhoud Ontwikkelplan: Planning (ID-0061)**

De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan de termijn waarop de ontwikkelingsmogelijkheden gerealiseerd kunnen worden.

**Inhoud Ontwikkelplan: Effecten (ID-0062)**

**Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (ID-0063)**

De Concessiehouder voorziet de ontwikkelingsmogelijkheden die hij in het Ontwikkelplan beschrijft van een (eerste) inschatting van hun effecten voor het gebruik van het Openbaar Railvervoer en de verwachte vervoeropbrengsten.

**Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (ID-0064)**

De Concessiehouder voorziet de ontwikkelingsmogelijkheden die hij in het Ontwikkelplan beschrijft van een (eerste) inschatting van hun effecten voor het Beheer en Onderhoud, de Waardetoevoeging en het Vervangingsonderhoud van de Strategische Activa.

**Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (ID-0065)**

De Concessiehouder voorziet de ontwikkelingsmogelijkheden die hij in het Ontwikkelplan beschrijft van een (eerste) inschatting van hun bijdrage aan de realisatie van Strategische Doelstellingen en Kritische Prestatie Indicatoren.

**Goedkeuring Ontwikkelplan (ID-2022)**

Bij het opstellen van het Ontwikkelplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Procedure Ontwikkelplan: Advies Consumentenorganisaties (ID-2023)**

Alvorens de Concessiehouder een ontwerpversie van het Ontwikkelplan ter Goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Consumentenorganisaties om schriftelijk advies.

**Procedure Ontwikkelplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener (ID-2024)**

De Concessiehouder overlegt een afschrift van het advies van Consumentenorganisaties en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies wenst om te gaan, samen met de ontwerpversie van het Ontwikkelplan aan de Concessieverlener.

**Informatieplicht aan Concessieverlener t.a.v. uitvoering en resultaten Ontwikkelplan (ID-0067)**

De Concessiehouder informeert de Concessieverlener, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van ieder Kalenderjaar over de uitvoering van het Ontwikkelplan en de daarmee bereikte resultaten.

**01.03 Implementatie (ID-1154)**

**Implementatie Concessie (ID-0070)**

**Implementatie Concessie: Voldoende middelen (ID-0071)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hem op zondag 11 december 2016 voldoende middelen, waaronder Railvoertuigen, Personeel en faciliteiten ten behoeve van de OV-chipkaart, ter beschikking staan om de Concessie volledig en correct uit te kunnen voeren.

**Implementatie Concessie: Benodigde vergunningen en toestemmingen (ID-0072)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij op zondag 11 december 2016 over alle benodigde vergunningen en toestemmingen beschikt om Openbaar Railvervoer in het Concessiegebied en op de Uitloper te mogen verrichten.

**Implementatie Concessie: Uitvoering maatregelen Implementatieplan (ID-0073)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op zondag 11 december 2016 alle maatregelen die hij in zijn Bieding heeft opgenomen, waaronder de maatregelen in het Implementatieplan, daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

**Implementatie Concessie: Overige maatregelen (ID-0074)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op zondag 11 december 2016 alle maatregelen zijn genomen die redelijkerwijs nodig zijn om te zorgen dat Reizigers geen hinder ondervinden van het eindigen van de voorafgaande concessie en het ingaan van de Concessie, waaronder begrepen het vaststellen en het bekend maken van de nieuwe Dienstregeling.

**Rapportage voortgang Implementatie (ID-0075)**

De Concessiehouder verstrekt in de periode vanaf ondertekening van het Concessiebesluit tot 11 december 2016 maandelijks of met een andere, nader door de Concessieverlener te bepalen frequentie aan de Concessieverlener een rapport waarin hij in naar het oordeel van de Concessieverlener voldoende mate van detail vermeldt hoe de implementatie, waaronder begrepen de implementatie van de maatregelen opgenomen in de Bieding en het Implementatieplan, vordert.

**Aanwijzingen Concessieverlener tijdens Implementatie (ID-0076)**

De Concessiehouder volgt aanwijzingen die de Concessieverlener aan de Concessiehouder geeft op het moment dat de Concessiehouder de maatregelen opgenomen in de Bieding en het Implementatieplan niet overeenkomstig de beschrijving en planning in de Bieding dan wel het Implementatieplan uitvoert, binnen de door de Concessieverlener gestelde termijn op.



## **EXPLOITATIE**

## 02 Vervoerkundige eisen (ID-1155)

### 02.01 Algemene eisen aan de Dienstregeling (ID-1156)

#### Openbaar Railvervoer volgens Dienstregeling (ID-0077)

De Concessiehouder verricht Openbaar Railvervoer volgens een Dienstregeling.

#### Dienstregeling gebaseerd op in praktijk haalbare rijtijden (ID-0078)

De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op rijtijden die in de praktijk haalbaar zijn, daarbij rekening houdend met (aanpassingen van) de Beschikbare Railinfrastructuur en (aanpassingen van) de rijkarakteristieken van de Railvoertuigen.

#### Onderbouwen wijzigingen rijtijden (ID-1968)

Op verzoek van de Concessieverlener onderbouwt de Concessiehouder, bijvoorbeeld aan de hand van rijtijdgegevens die ontleend zijn aan een Exploitatiebeheersysteem, metingen op straat of modelmatige doorrekeningen, waarom een aanpassing van de rijtijden op een Lijn noodzakelijk en/of mogelijk is.

#### Procedure nieuwe Dienstregeling (ID-0111)

Bij het opstellen van de Dienstregeling volgt de Concessiehouder de procedure 'Vervoerplan & Dienstregeling', tenzij de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder besluit tot een wijziging van deze procedure.

#### Verschillende Dienstregelingen binnen een Dienstregelingjaar (ID-1303)

De Concessiehouder mag binnen een Dienstregelingjaar meerdere Dienstregelingen onderscheiden.

#### Duidelijke vermelding perioden waarin een andere Dienstregeling geldt (ID-0080)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in zijn informatie aan Reizigers voor iedere Dienstregeling die hij binnen een Dienstregelingjaar onderscheidt duidelijk staat vermeld in welke periode(n) deze Dienstregeling geldt.

#### Afstemming ingangsdatum nieuwe Dienstregeling op ingangsdata dienstregelingwijzigingen Hoofdrailnet (ID-1972)

De Concessiehouder stemt de momenten waarop hij volgens een andere Dienstregeling gaat rijden zoveel mogelijk af op ingangsdata van dienstregelingwijzigingen van het Hoofdrailnet.

#### Afstemming ingangsdatum Dienstregeling op ingangsdata Dienstregelingen andere concessiehouders (ID-0081)

De Concessiehouder stemt de momenten waarop hij volgens een andere Dienstregeling gaat rijden af op de momenten waarop andere concessiehouders in het Concessiegebied en concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden op een andere Dienstregeling overgaan.

#### Inhoud Vervoerplan: Periode(n) waarin een andere Dienstregeling geldt (ID-0079)

De Concessiehouder neemt in zijn Vervoerplan een voorstel op voor de periode(-n) binnen het Dienstregelingjaar waarin de verschillende Dienstregelingen gelden en geeft daarbij aan op welke punten de verschillende Dienstregelingen van elkaar verschillen.

#### Zondagsdienstregeling op Feestdagen (ID-0082)

De Concessiehouder mag op Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag en 1e en 2e Kerstdag Openbaar Railvervoer volgens de Zondagdienstregeling verrichten.

#### Dienstregeling oudejaarsavond (ID-0083)

Het is de Concessiehouder toegestaan op 31 december eerder met de uitvoering van de Dienstregeling te eindigen, met dien verstande dat van iedere Lijn de laatste Rit van het Beginpunt naar een Knooppunt dan wel het Eindpunt niet eerder dan om 20.00 uur vanaf het Beginpunt mag vertrekken en de laatste Rit van een Knooppunt naar het Eindpunt niet eerder dan om 20.00 uur vanaf het Knooppunt mag vertrekken.

#### Dienstregeling Nieuwjaarsdag (ID-0084)

Het is de Concessiehouder toegestaan op Nieuwjaarsdag later met de uitvoering van de Dienstregeling te beginnen, met dien verstande dat van iedere Lijn de eerste Rit vanaf het Beginpunt en de eerste Rit vanaf een Knooppunt niet later dan om 9.00 uur vertrekken.

#### Dienstregeling moet voldoen aan Concessiebesluit en PvE (ID-0085)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Dienstregeling op ieder moment tijdens de Concessieperiode voldoet aan de bepalingen in het Concessiebesluit en de eisen aan het Openbaar Railvervoer in het Concessiegebied en op de Uitloper zoals deze worden gesteld in het Programma van Eisen.

#### Uitbreiding OV-aanbod tijdens Dienstregelingjaar (ID-0114)

De Concessiehouder mag tijdens een Dienstregelingjaar op eigen initiatief en voor eigen rekening het aanbod aan Openbaar Railvervoer uitbreiden ten opzichte van de Dienstregeling, bijvoorbeeld ten behoeve van door de Concessiehouder geïnitieerde experimenten of de aan- en afvoer van bezoekers van Evenementen dan wel om aan de eisen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit van het Openbaar Railvervoer te kunnen voldoen.

**Plicht tot wijziging Dienstregeling bij niet voldoen aan Concessiebesluit en/of PvE (ID-0086)**

Indien de Concessieverlener op enig moment constateert dat de Geldende Dienstregeling in strijd is met het Concessiebesluit en/of het Programma van Eisen, brengt de Concessiehouder, binnen vier weken na een schriftelijke opdracht van de Concessieverlener daartoe, de Dienstregeling in overeenstemming met het Concessiebesluit en/of het Programma van Eisen.

## **02.02 Eisen aan het aanbod aan Openbaar Railvervoer (ID-1157)**

**Afstemmen aanbod (ID-0087)**

**Afstemmen aanbod op vraag (ID-0088)**

De Concessiehouder stemt het aanbod aan Openbaar Railvervoer af op de verwachte vraag van (potentiële) Reizigers.

**Afstemmen aanbod op Strategische Assets (ID-0089)**

De Concessiehouder stemt het aanbod aan Openbaar Railvervoer af op de beschikbaarheid en capaciteit van de Strategische Assets.

**Afstemmen aanbod op ruimtelijke en infrastructurele ontwikkelingen (ID-1999)**

De Concessiehouder stemt het aanbod aan Openbaar Railvervoer af op de ruimtelijke en infrastructurele ontwikkelingen in het Concessiegebied en op en rond de Uitloper.

**Minimum aantal Dienstregelingkilometers (ID-0090)**

**Aantal Dienstregelingkilometers Tram (ID-2132)**

Tenzij de Concessieverlener bij het formuleren van de kaders voor het Vervoerplan anders beschikt, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de omvang van het aanbod aan Openbaar Vervoer per Tram in ieder Dienstregelingjaar gelijk is aan of groter is dan 13,05 miljoen Dienstregelingkilometers.

**Dienstregeling voorafgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt nieuwe Dienstregeling (ID-2133)**

De Concessiehouder neemt bij de opzet van het Tramnetwerk en de Dienstregeling in enig Dienstregelingjaar het aanbod van Openbaar Railvervoer in het voorafgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt.

**Reizigersoordeel Tram: Aantal vertrekmogelijkheden (ID-1969)**

De Concessiehouder stemt het aanbod aan Openbaar Railvervoer zodanig af op de vraag dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van het aantal vertrekmogelijkheden van het Openbaar Vervoer per Tram, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,5 bedraagt.

## **02.03 Vervoerplan (ID-2070)**

**Opstellen Vervoerplan (ID-0096)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks een Vervoerplan op.

**Inhoud Vervoerplan: Beschrijving wijzigingen in het Openbaar Railvervoer (ID-1982)**

De Concessiehouder beschrijft in het Vervoerplan welke wijzigingen hij in het volgende Dienstregelingjaar in het aanbod aan Openbaar Railvervoer wil doorvoeren als het gaat om lijnvoering, bediende Haltes, frequenties, bedieningstijden, de op iedere Lijn in te zetten typen Railvoertuigen en capaciteit, en de afstemming met trein, Bus, auto en fiets.

**Inhoud Vervoerplan: Onderbouwing wijzigingen Openbaar Railvervoer (ID-0097)**

**Inhoud Vervoerplan: Relatie wijzigingen met vervoerkundige uitgangspunten Concessieverlener (ID-0103)**

De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan bij iedere voorgestelde wijziging aan hoe de betreffende wijziging zich verhoudt tot de vervoerkundige uitgangspunten van de Concessieverlener zoals opgenomen in de Kadernota Openbaar Vervoer.

**Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen Openbaar Railvervoer (ID-0098)**

**Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op OV-gebruik (ID-0099)**

De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan bij iedere voorgestelde wijziging aan wat de effecten van de betreffende wijziging zijn voor het gebruik van het Openbaar Railvervoer.

**Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op inzet Dienstregelingkilometers (ID-0100)**

De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan bij iedere voorgestelde wijziging aan wat het effect van de betreffende wijziging is voor het aantal Dienstregelingkilometers dat op de betreffende Lijn(en) wordt ingezet.

**Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op kosten Beheer en Onderhoud (ID-0101)**

De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan bij iedere voorgestelde wijziging aan wat de effecten van de betreffende wijziging zijn voor de kosten voor het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets.

**Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op realisatie Strategische Doelstellingen en KPI's (ID-0102)**

De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan bij iedere voorgestelde wijziging aan wat de effecten van de betreffende wijziging zijn voor de realisatie van Strategische Doelstellingen en Kritische Prestatie Indicatoren.

**Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op benodigde aantal Railvoertuigen (ID-1970)**

De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan bij iedere voorgestelde wijziging aan wat de effecten van de betreffende wijziging zijn voor het benodigde aantal Railvoertuigen.

**Inhoud Vervoerplan: Noodzakelijke aanpassingen Railinfrastructuur (ID-1971)**

De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan bij iedere voorgestelde wijziging aan welke aanpassingen van de Railinfrastructuur eventueel noodzakelijk zijn om de betreffende wijziging door te kunnen voeren.

**Goedkeuring Vervoerplan (ID-1985)**

Bij het opstellen van het Vervoerplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Vervoerplan & Dienstregeling', tenzij de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder besluit tot een wijziging van deze procedure.

## **02.04 Overstapmogelijkheden en afstemming (ID-1158)**

**Bieden Overstapmogelijkheden (ID-2134)**

De Concessiehouder biedt Overstapmogelijkheden tussen Tramlijnen en tussen Tram en Metro/trein waar veel Reizigers gebruik van (wensen te) maken of die een vervoerkundige meerwaarde hebben.

**Garantie laatste Overstapmogelijkheid (ID-0105)**

De Concessiehouder garandeert in ieder geval de laatste Overstapmogelijkheid die volgens de Geldende Dienstregeling geboden wordt tussen twee Ritten van Lijnen die tot de Concessie behoren. Indien nodig zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in om Reizigers ook in geval van vertraging deze garantie te bieden.

**Inhoud Vervoerplan: Overstapmogelijkheden (ID-0107)**

De Concessiehouder beschrijft in het Vervoerplan op hoofdlijnen welke Overstapmogelijkheden hij biedt, welke Overstapmogelijkheden wijzigingen dan wel vervallen en welke Overstapmogelijkheden hij gelet op de vraag van (potentiële) Reizigers wenselijk acht maar niet kan bieden.

**Afstemming OV-aanbod: Overleg met andere concessiehouders (ID-0108)**

De Concessiehouder stelt andere concessiehouders in het Concessiegebied en concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden in staat het door hen te verrichten Openbaar Vervoer aan te laten sluiten en af te stemmen op het Openbaar Railvervoer, door de betreffende concessiehouder(s) tijdig te informeren over wijzigingen in de Dienstregeling van het Openbaar Railvervoer. Om hen die gelegenheid te bieden, voert de Concessiehouder in ieder geval tijdens het opstellen van het Vervoerplan overleg met andere concessiehouders in het Concessiegebied en met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden over de voorgenomen wijzigingen in de Dienstregeling en de eventuele gevolgen hiervan voor de op Knooppunten te bieden Overstapmogelijkheden. De Concessiehouder voert dit overleg op een zodanig tijdstip dat de desbetreffende concessiehouder(s) de voor hen relevante wijzigingen in het Openbaar Railvervoer kunnen verwerken in hun vervoerplan/(ontwerp) Dienstregeling voor het desbetreffende Dienstregelingjaar.

**Afstemming OV-aanbod: Deelname aan landelijke overleggen (ID-0109)**

Op eerste verzoek van de Concessieverlener neemt de Concessiehouder deel aan de landsdelige OV- & spoortafel zoals genoemd in de Lange Termijn Spooragenda.

## **02.05 Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling (ID-1159)**

### **Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling toegestaan (ID-0112)**

De Concessiehouder mag in bijzondere omstandigheden tijdelijk van de Geldende Dienstregeling afwijken, bijvoorbeeld in geval van beperkte en/of kortlopende buitendienststellingen van Railinfrastructuur of een Overmachtsituatie.

### **Informeren concessieverlener spoedeisende omstandigheden (ID-1304)**

De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zo spoedig mogelijk over de reden waarom en de momenten en locaties waar(op) en de periode waarin sprake is/was van een tijdelijke afwijking van de Geldende Dienstregeling.

### **Inzet Vervangend Vervoer bij tijdelijke afwijkingen Geldende Dienstregeling (ID-0113)**

Indien een tijdelijke afwijking van de Geldende Dienstregeling het belang van Reizigers ernstig schaadt, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zo spoedig mogelijk over de reden en omvang van de inzet van Vervangend Vervoer.

### 03 Uitvoeringskwaliteit (ID-1160)

#### 03.01 Vervoerplicht (ID-1161)

##### Vervoerplicht Reizigers inclusief Handbagage (ID-0115)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat, met inachtneming van het in de Wp2000 bepaalde, Reizigers die zich op een Halte bevinden samen met hun eventuele Handbagage, met de eerstkomende Rit worden vervoerd (= Vervoerplicht).

##### Meenemen fiets in Tram (ID-2141)

De Concessiehouder mag Reizigers toestaan om in Trams die op het RandstadRail tracé rijden buiten de Spitsperioden een fiets mee te nemen onder de voorwaarde dat de Trams hiervoor geschikt zijn.

##### Meenemen fiets in Tram: Overeenkomstig huisregels (ID-2136)

De Concessiehouder beschrijft in zijn huisregels de voorwaarden die gelden voor het meenemen van fietsen in Trams.

##### Vervoerplicht bij extra vraag (ID-0123)

De Vervoerplicht geldt ook bij een extra vraag van Reizigers, zoals in geval van (i) Feestdagen, (ii) wegwerkzaamheden en (iii) Evenementen, waarvoor geldt dat de Concessiehouder deze ten minste 24 uur van tevoren had kunnen voorzien en voor zover de Beschikbare Railinfrastructuur en de Railvoertuigen dit toelaten.

##### Informatie inwinnen over Grootschalige evenementen (ID-0124)

Om zich tijdig een goed beeld van de extra vraag van Reizigers te kunnen vormen, stelt de Concessiehouder zich in ieder geval op de hoogte van geplande Grootschalige Evenementen, bijvoorbeeld aan de hand van door gemeenten gepubliceerde evenementenkalenders en/of vergunningaanvragen van organisatoren. De Concessiehouder treedt met de desbetreffende organisator en/of gemeente in overleg over de gevolgen van een Grootschalig Evenement voor het Openbaar Railvervoer, waaronder begrepen (i) de verwachte omvang van de extra vraag van Reizigers en (ii) Railinfrastructuur die ten tijde van het Evenement tijdelijk niet beschikbaar is.

##### Inzet extra capaciteit bij Grootschalige Evenementen (ID-0125)

Om aan de extra vraag van Reizigers te kunnen voldoen, zet de Concessiehouder waar nodig en voor zover de Beschikbare Railinfrastructuur en de Railvoertuigen dit toelaten, Railvoertuigen met een grotere capaciteit in en/of voert hij Extra Ritten uit.

##### Ontheffing eisen voor Voertuigen die op Extra Ritten bij Evenementen worden ingezet (ID-2003)

De eisen die in het Programma van Eisen aan Railvoertuigen gesteld worden gelden niet voor Railvoertuigen en Bussen die de Concessiehouder op Extra Ritten bij Evenementen inzet.

##### Omroepen reisinformatie in Voertuigen die op Extra Ritten bij Evenementen worden ingezet (ID-2004)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Extra Ritten bij Evenementen in ieder geval de eerstvolgende Halte wordt omgeroepen.

##### Inhoud Vervoerplan: Aanbod op Koningsdag en Bevrijdingsdag en bij Grootschalige Evenementen (ID-0126)

De Concessiehouder geeft in zijn Vervoerplan aan op welke wijze hij in zal spelen op de extra dan wel afwijkende vraag van Reizigers op Koningsdag, Bevrijdingsdag (1x per 5 jaar, te weten in 2020 en 2025) en tijdens de Grootschalige Evenementen, voor zover informatie over deze Evenementen op het moment van het opstellen van het Vervoerplan beschikbaar is.

##### Verrekening Dienstregelingkilometers bij extra aanbod op Feestdagen en bij Grootschalige Evenementen (ID-1974)

In geval de Concessiehouder in zijn Vervoerplan aangeeft van één of meerdere Lijnen de frequentie te verhogen en/of de bedieningstijd te verlengen om in de extra dan wel afwijkende vraag van Reizigers op Koningsdag en Bevrijdingsdag en bij Grootschalige Evenementen te voorzien, mag de Concessiehouder de Dienstregelingkilometers die hiermee gemoeid zijn meetellen om aan de eisen ten aanzien van de minimale omvang van het aanbod aan Openbaar Railvervoer te voldoen.

##### Afwijkend tarief bij (Grootschalige) Evenementen (ID-0127)

In specifieke gevallen kan de Concessieverlener, na een daartoe strekkend verzoek van de Concessiehouder, de Concessiehouder toestaan om voor het Openbaar Railvervoer van en naar een (Grootschalig) Evenement een Bijzonder Vervoerbewijs al dan niet in combinatie met een afwijkend Tarief te hanteren.

##### Uitvoeren Extra Ritten bij onvoldoende capaciteit (ID-0128)

Indien de capaciteit van het Railvoertuig dat de Concessiehouder op een Rit inzet onvoldoende blijkt te zijn om alle op een Halte aanwezige Reizigers samen met hun eventuele Handbagage te vervoeren, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat deze Reizigers samen met hun eventuele Handbagage zo spoedig mogelijk vanaf de desbetreffende Halte vervoerd

worden. De Concessiehouder voert hiertoe zo nodig één of meer Extra Ritten uit.

### **03.02 Capaciteitsnorm (ID-1162)**

#### **Reizigersoordeel Tram: Zitplaatskans (ID-1986)**

De Concessiehouder stemt de inzet van Trams zodanig af op de vraag van Reizigers dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de kans op een zitplaats, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 8,0 bedraagt.

#### **Afstemmen aanbod op vraag: Capaciteit per Lijn (ID-0130)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de capaciteit die hij op iedere Lijn inzet goed is afgestemd op de (verwachte) vraag van Reizigers zoals vastgesteld op basis van (i) het aantal in- en uitstappers per Halte en (ii) de gemiddelde bezetting van de Railvoertuigen.

#### **Capaciteitsnorm (ID-0131)**

Er is sprake van een goede afstemming van de capaciteit op de (verwachte) vraag van Reizigers wanneer op iedere Lijn in iedere richting tijdens ieder uur van de Dag en Nacht de (verwachte) vraag van Reizigers kleiner of gelijk is aan het aantal zitplaatsen plus de helft van het aantal staanplaatsen in de Railvoertuigen die de Concessiehouder tijdens het desbetreffende uur op de Ritten van de desbetreffende Lijn in de desbetreffende richting inzet.

#### **Norm staanplaatsen (ID-0132)**

De Concessiehouder gaat bij de berekening van het maximum aantal staanplaatsen in een Railvoertuig uit van ten hoogste vier staande Reizigers per m<sup>2</sup> in dat deel van de binnenruimte van het Railvoertuig dat bestemd is voor het vervoer van staande Reizigers.

#### **Inhoud Vervoerplan: Capaciteit per Lijn (ID-0133)**

De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Vervoerplan aan welke capaciteit, in termen van type en lengte van de Railvoertuigen, hij op iedere Lijn in iedere richting tijdens elk uur van de Dag en Nacht inzet om aan de (verwachte) vraag van Reizigers te kunnen voldoen.

#### **Inhoud Vervoerplan: Onderbouwing capaciteit per Lijn (desgevraagd) (ID-1321)**

De Concessieverlener kan de Concessiehouder op elk moment verplichten zijn onderbouwing van de in te zetten capaciteit per Lijn met de Concessieverlener te delen.

#### **Afstemmen aanbod op vraag: Aanwijzing Concessieverlener (ID-1323)**

Indien de onderbouwing van de in te zetten capaciteit per Lijn naar het oordeel van de Concessieverlener onvoldoende is gelet op de (verwachte) vraag van Reizigers, kan de Concessieverlener de Concessiehouder verplichten de in te zetten capaciteit op de desbetreffende Lijn aan te passen.

#### **Inzet capaciteit conform Vervoerplan (ID-0134)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op iedere Lijn in iedere richting tijdens ieder uur van de Dag en Nacht de geboden capaciteit niet lager is dan de capaciteit die de Concessiehouder in het Vervoerplan voor het desbetreffende Dienstregelingjaar heeft aangegeven, tenzij de Concessieverlener vooraf met de inzet van een lagere capaciteit heeft ingestemd.

#### **Structureel capaciteitstekort (ID-0135)**

Ingeval blijkt dat de capaciteit die de Concessiehouder op een Lijn biedt structureel te laag is gelet op de vraag van Reizigers en de Beschikbare Railinfrastructuur en de Railvoertuigen dit toelaten, breidt de Concessiehouder zo spoedig mogelijk het aantal Ritten op de betreffende Lijn uit en/of zet hij zo spoedig mogelijk Railvoertuigen met een grotere capaciteit op de desbetreffende Lijn in.

*Toelichting: Er is sprake van een structurele schending van de capaciteitsnorm indien uit klachten of waarnemingen blijkt dat op een bepaalde Lijn in een bepaalde richting tijdens een bepaald uur (i) buiten de Spitsperiodes meer dan twee keer in twee weken voor zover het een Werkdag betreft dan wel (ii) meer dan twee keer in twee maanden voor zover het een zaterdag dan wel zon- of Feestdag betreft, niet is voldaan aan de capaciteitsnormen.*

#### **Structureel capaciteitstekort: Informeren Concessieverlener (ID-1988)**

De Concessiehouder informeert de Concessieverlener onverwijld op het moment dat de capaciteitsnorm structureel wordt geschonden.

#### **Aanpassen capaciteit in geval van bijzondere omstandigheden, waaronder (Grootschalige) Evenementen (ID-0136)**

In geval van bijzondere omstandigheden waarbij sprake is van grote aantallen Reizigers, waaronder begrepen (Grootschalige) Evenementen, kan de Concessieverlener de Concessiehouder toestaan om op door de Concessieverlener te bepalen tijden en Trajecten tijdelijk een lagere capaciteit te bieden dan op grond van de capaciteitsnorm vereist is. De in de vorige volzin bedoelde Trajecten kunnen zowel Trajecten betreffen waar sprake is van grote aantallen Reizigers als andere Trajecten waarop de Concessiehouder tijdelijk een lagere capaciteit mag inzetten ten gunste van eerstgenoemde Trajecten.

### **03.03 Rituitval (ID-1163)**

Rituitval algemeen (ID-0137)

Rituitval Tram (ID-0139)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in elke kalendermaand niet meer dan 0,4% van alle in de Geldende Dienstregeling opgenomen Ritten van Tramlijnen uitvalt.

Aanpassen vertrektijden Ritten bij Rituitval (ID-0140)

Indien een Rit van een Lijn gedeeltelijk of volledig uitvalt, mag de Concessiehouder de in de Geldende Dienstregeling vermelde vertrektijden van voorafgaande en eerstvolgende Ritten van de betreffende Lijn aanpassen ten behoeve van de regelmaat, onder de voorwaarde dat het Interval tussen opeenvolgende Ritten van de desbetreffende Lijn niet meer dan 10 minuten bedraagt.

Weeralarm: Uitvoering Geldende Dienstregeling (ID-0141)

De Concessiehouder spant zich maximaal in om ook in geval van een door het KNMI afgegeven Weeralarm alle Ritten volgens de Geldende Dienstregeling uit te voeren zodanig dat Reizigers die zich op een Halte bevinden samen met hun eventuele Handbagage, vervoerd worden.

Weeralarm: Hervatting Geldende Dienstregeling (ID-0142)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Openbaar Railvervoer zo spoedig mogelijk na intrekking van een Weeralarm weer volledig volgens de Geldende Dienstregeling wordt uitgevoerd.

Opstellen Sneeuwplan (ID-0143)

De Concessiehouder beschrijft in het Uitvoeringsplan onder de aanduiding Sneeuwplan op welke wijze hij in geval van (i) gladheid door winterse neerslag, (ii) driftsneeuw en/of (iii) hevige sneeuwval ervoor zorgt dat de Geldende Dienstregeling zo veel mogelijk kan worden uitgevoerd.

Inhoud Sneeuwplan: Preventieve maatregelen (ID-0144)

In het Sneeuwplan beschrijft de Concessiehouder welke preventieve maatregelen hij neemt om de Beschikbare Railinfrastructuur (zo lang mogelijk) berijdbaar te houden en Haltes (zo lang mogelijk) te blijven bedienen en sneeuw- en ijsvrij te houden.

Inhoud Sneeuwplan: Gegarandeerde bediening (ID-0145)

In het Sneeuwplan beschrijft de Concessiehouder welk deel van de Beschikbare Railinfrastructuur hij in ieder geval zal blijven bedienen en waar hij van de Geldende Dienstregeling af zal wijken wanneer de weersomstandigheden het onmogelijk maken om de Geldende Dienstregeling volledig uit te voeren, waarbij de insteek is om het Openbaar Railvervoer zoveel mogelijk volgens de Geldende Dienstregeling te blijven uitvoeren.

Inhoud Sneeuwplan: Informatievoorziening (ID-0146)

In het Sneeuwplan beschrijft de Concessiehouder op welke wijze hij, op het moment dat de weersomstandigheden het onmogelijk (dreigen te) maken de Geldende Dienstregeling volledig uit te voeren, Reizigers zodanig informeert dat zij in staat zijn om hier bij het plannen en maken van hun Reis rekening mee te houden.

Inhoud Sneeuwplan: Hervatting Geldende Dienstregeling (ID-0147)

In het Sneeuwplan beschrijft de Concessiehouder welke maatregelen hij treft om het Openbaar Railvervoer zo spoedig mogelijk weer volledig volgens de Geldende Dienstregeling uit te voeren.

Informeren Concessieverlener over uitvoering Sneeuwplan (ID-0148)

De Concessiehouder stelt de Concessieverlener onverwijld op de hoogte wanneer één of meerdere onderdelen van het Sneeuwplan in werking treden.

### **03.04 Punctualiteit en Overstapmogelijkheden (ID-1164)**



**Reizigersoordeel Tram: Punctualiteit (ID-1990)**

De Concessiehouder spant zich in om het Openbaar Railvervoer overeenkomstig de Geldende Dienstregeling uit te voeren zodanig dat het oordeel van Reizigers ten aanzien de stiptheid (op tijd rijden) bij de vertrekhalte, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,5 bedraagt.

**Registratie actuele positie Railvoertuigen (ID-0150)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat, voor zover Railvoertuigen met de hiervoor benodigde voorzieningen zijn uitgerust, de actuele positie van Railvoertuigen continu wordt geregistreerd en opgeslagen in het Exploitatiebeheersysteem, waarbij deze informatie wordt vergeleken met de informatie volgens de Geldende Dienstregeling.

**Punctualiteit Tram: Te vroeg vertrekken Beginpunt/Knooppunt/Tijdhalte (ID-0151)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat, voor zover de Beschikbare Railinfrastructuur dit toelaat, Ritten van Tramlijnen niet eerder vanaf hun Beginpunt, Knooppunten en Tijdhaltes vertrekken dan is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling.

**Ligging Tijdhaltes (ID-2251)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat voor iedere Rit in de Geldende Dienstregeling geldt dat de rijtijd vanaf het Beginpunt, een Tijdhalte en een Knooppunt tot de eerstvolgende Tijdhalte, het eerstvolgende Knooppunt of het Eindpunt niet meer dan 20 minuten bedraagt.

**Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Beginpunt/Knooppunt (ID-0153)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in elke kalendermaand ten minste 90% van de Ritten van Tramlijnen binnen 120 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd, vanaf hun Beginpunt en Knooppunten vertrekken.

**Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Tijdhaltes (ID-0154)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in elke kalendermaand ten minste 80% van de Ritten van Tramlijnen binnen 180 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd van Tijdhaltes, niet zijnde een Knooppunt, vertrekken.

**Punctualiteit algemeen: Normen bij aangepaste vertrektijden (ID-0155)**

Wanneer de Concessiehouder in geval van het uitvallen van één of meerdere Ritten de vertrektijden ten behoeve van de regelmaat aanpast, gelden de normen ten aanzien van het op tijd vertrekken ten opzichte van de aangepaste vertrektijden.

**Aangepaste vertrektijden vastleggen en verantwoorden (ID-1312)**

Indien de Concessiehouder vertrektijden van Ritten met het oog op de regelmaat aanpast, draagt hij er zorg voor dat de aangepaste vertrektijden op eenduidige wijze worden vastgelegd en verantwoord.

**Realisatie Overstapmogelijkheden (ID-0156)**

In geval van Overstapmogelijkheden tussen Lijnen die in de Geldende Dienstregeling zijn benoemd en waarbij het Interval op één of beide Lijnen meer dan 10 minuten bedraagt, realiseert de Concessiehouder ten minste 95% van deze Overstapmogelijkheden.

**Punctualiteit algemeen: Normen bij Overstapmogelijkheden laatste Rit (ID-0157)**

Indien een Tram, Metro en/of trein waarop de laatste Rit van een Lijn volgens de Geldende Dienstregeling een Overstapmogelijkheid biedt vertraagd is, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de laatste Rit tot 300 seconden na de in de Geldende Dienstregeling vastgelegde tijd op een Knooppunt of Overstappunt wacht om deze Overstapmogelijkheid te kunnen bieden.

### **03.05 Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten (ID-1165)**

**Handelen bij onregelmatigheden Dienstuitvoering (ID-0158)**

**Informeren Reizigers bij onregelmatigheden Dienstuitvoering (ID-0159)**

Indien door Verstoringen, Incidenten en/of Calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen aandoen en Reizigers geen alternatieve reismogelijkheden per Openbaar Vervoer hebben dan wel er op de betreffende alternatieve reismogelijkheden per Openbaar Vervoer onvoldoende restcapaciteit aanwezig is, informeert de Concessiehouder Reizigers op Haltes en in Railvoertuigen, waarvoor de Verstoring, het Incident of de Calamiteit van invloed kan zijn op hun Reis, zo snel mogelijk met alle hem ter beschikking staande middelen over de gevolgen van de Verstoring, het Incident of de Calamiteit voor (i) de uitvoering van de desbetreffende Lijn(en), (ii) alternatieve reismogelijkheden en (iii) de inzet van Vervangend Vervoer.

**Inzet Vervangend Vervoer bij onregelmatigheden Dienstuitvoering (ID-0160)**

Indien door Verstoringen, Incidenten en/of Calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen aandoen en Reizigers geen alternatieve reismogelijkheden per Openbaar Vervoer hebben dan wel er op de betreffende alternatieve reismogelijkheden per Openbaar Vervoer onvoldoende restcapaciteit aanwezig is, zet de Concessiehouder binnen ten hoogste 1 uur na de volgens de Geldende Dienstregeling geplande vertrektijd van de eerste als gevolg van de Verstoring, het Incident of de Calamiteit niet uitgevoerde Rit, Vervangend Vervoer in vanaf en naar iedere niet bediende Halte, voor zover de beschikbare weginfrastructuur dit toelaat.

#### **Ontheffing eisen voor Voertuigen die als Vervangend Vervoer worden ingezet (ID-0214)**

De eisen die in het Programma van Eisen aan Railvoertuigen gesteld worden gelden niet voor Railvoertuigen en Bussen die de Concessiehouder inzet als Vervangend Vervoer bij Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten.

#### **Omroepen reisinformatie in Voertuigen die als Vervangend Vervoer worden ingezet (ID-2002)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in het Vervangend Vervoer in ieder geval de eerstvolgende Halte wordt omgeroepen.

#### **Herkenbaarheid Vervangend Vervoer (ID-1307)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Vervangend Vervoer als zodanig herkenbaar is.

#### **Capaciteit Vervangend Vervoer (ID-1308)**

De Concessiehouder stemt de capaciteit van het Vervangend Vervoer zo goed mogelijk af op de (verwachte) vraag van Reizigers.

#### **Informereren Concessieverlener bij onregelmatigheden Dienstitvoering (ID-0161)**

Indien door Verstoringen, Incidenten en/of Calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen aandoen en Reizigers geen alternatieve reismogelijkheden per Openbaar Vervoer hebben dan wel er op de betreffende alternatieve reismogelijkheden per Openbaar Vervoer onvoldoende restcapaciteit aanwezig is, informeert de Concessiehouder de Concessieverlener zo spoedig mogelijk over de inspanningen van de Concessiehouder om Reizigers zo adequaat mogelijk te vervoeren en te informeren.

#### **Informereren andere concessiehouders bij onregelmatigheden Dienstitvoering (ID-0162)**

De Concessiehouder informeert bij Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten zo spoedig mogelijk de andere concessiehouders in het Concessiegebied over de gevolgen van de Verstoring, het Incident of de Calamiteit voor het Openbaar Railvervoer.

### **03.06 Uitvoeringsplan (ID-1166)**

#### **Opstellen Uitvoeringsplan (ID-0163)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, ten minste één maal in de twee jaar een Uitvoeringsplan op.

Toelichting: Het op te stellen Uitvoeringsplan mag onderdeel uitmaken van een overall plan waarin meerdere van de gevraagde plannen met betrekking tot de Exploitatie zijn opgenomen.

#### **Inhoud Uitvoeringsplan (ID-0164)**

##### **Inhoud Uitvoeringsplan: Algemeen (ID-1991)**

De Concessiehouder beschrijft in het Uitvoeringsplan welke maatregelen hij zal treffen om de kwaliteit van de uitvoering van de Geldende Dienstregeling ook in geval van Verstoringen, Incidenten, Calamiteiten en (Grootschalige) Evenementen, te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren.

##### **Inhoud Uitvoeringsplan: Vervangend Vervoer (ID-0165)**

De Concessiehouder besteedt in het Uitvoeringsplan aandacht aan de organisatie en inzet van Vervangend Vervoer.

##### **Inhoud Uitvoeringsplan: Informeren Reizigers bij onregelmatigheden (ID-0166)**

De Concessiehouder besteedt in het Uitvoeringsplan aandacht aan de wijze waarop de Concessiehouder Reizigers in geval van Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten zal informeren over de gevolgen voor hun Reis.

##### **Toetsing Uitvoeringsplan (ID-1993)**

Bij het opstellen van het Uitvoeringsplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Procedure Uitvoeringsplan: Advies Consumentenorganisaties (ID-2027)**

Alvorens de Concessiehouder een ontwerpversie van het Uitvoeringsplan ter Goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Consumentenorganisaties om schriftelijk advies.

**Procedure Uitvoeringsplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener (ID-2028)**

De Concessiehouder overlegt een afschrift van het advies van Consumentenorganisaties en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies wenst om te gaan, tezamen met de ontwerpversie van het Uitvoeringsplan aan de Concessieverlener.

## 04 Reisinformatie (ID-1167)

### 04.01 Algemene eisen aan reisinformatie (ID-1168)

#### Reizigersoordeel Tram: Reisinformatie algemeen (ID-0167)

De Concessiehouder spant zich bij de verstrekking van reisinformatie zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de kwaliteit van de reisinformatie in het algemeen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,5 bedraagt.

#### Reisinformatie: Algemene bepalingen (ID-0168)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle informatie ten behoeve van Reizigers voldoet aan de eisen in het document 'Reisinformatie'.

#### Reisinformatie afstemmen met andere concessiehouders (ID-0169)

De Concessiehouder werkt bij de informatieverstrekking aan Reizigers samen met andere concessiehouders die in het Concessiegebied actief zijn en stemt de inhoud van reisinformatie die ook betrekking heeft op Openbaar Vervoer dat door een andere concessiehouder wordt uitgevoerd, met de desbetreffende concessiehouder af.

#### Afspraken met andere concessiehouders over verspreiding reisinformatie via verkoop- en informatiepunten (ID-0263)

De Concessiehouder spant zich maximaal in om met andere concessiehouders in het Concessiegebied en concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden afspraken te maken over tijdige wederzijdse aanlevering en verspreiding via hun verkoop- en informatiepunten van reisinformatie betreffende het Openbaar Vervoer dat zij in elkaars concessiegebieden verrichten.

#### Informatie op websites: Afspraken met andere concessiehouders (ID-0195)

De Concessiehouder spant zich maximaal in om binnen het Marketingplatform met andere concessiehouders in het Concessiegebied afspraken te maken over de vindbaarheid van actuele reisinformatie via de door hen gebruikte digitale kanalen.

#### Reisinformatie conform productformule (ID-0170)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat reisinformatie die betrekking heeft op specifieke productformules - waaronder begrepen, maar niet beperkt tot R-net - binnen drie maanden na een verzoek van de Concessieverlener wordt uitgevoerd in de bij de betreffende productformule passende vormgeving.

#### Brongegevens leveren aan NDOV-loketten (ID-0171)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de NDOV-loketten tijdig kunnen beschikken over brongegevens met betrekking tot de uitvoering van de Geldende Dienstregeling die ten grondslag liggen aan statische en actuele reisinformatie.

#### Brongegevens behorend tot scope NDOV (ID-1996)

De Concessiehouder levert de brongegevens behorend tot de scope van de NDOV-loketten overeenkomstig het bepaalde in Bijlage 1 van het Publicatiedocument "Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar vervoer".

#### Brongegevens behorend tot scope NDOV: Aanpassing scope (ID-1997)

De Concessiehouder implementeert gewijzigde en nieuwe koppelvlakken die aan de scope van NDOV worden toegevoegd, binnen één jaar na vaststelling, tenzij de Concessieverlener anders beschikt.

#### Brongegevens leveren volgens BISON-koppelvlakken (ID-1311)

De Concessiehouder levert de brongegevens aan conform open standaarden, waaronder de koppelvlak definities zoals vastgesteld door BISON.

#### Brongegevens leveren volgens BISON-koppelvlakken: Omleidingsroutes (ID-1994)

In geval van omleidingsroutes leidt de Concessiehouder de brongegevens af uit een combinatie van plannings- (KV1, eventueel KV-Delta) en operationele koppelvlakken (KV15, KV17).

#### Brongegevens leveren volgens BISON-koppelvlakken: Implementatie wijzigingen (ID-1995)

De Concessiehouder implementeert nieuwe koppelvlakken die binnen BISON worden ontwikkeld en vastgesteld, binnen één jaar na vaststelling, tenzij de Concessieverlener anders beschikt.

#### Aanvullende gegevens leveren aan NDOV-loketten (ID-0172)

Indien de Concessiehouder aan een Derde brongegevens beschikbaar stelt die buiten de scope van NDOV vallen of deze zelf publiceert, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de betreffende brongegevens gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten beschikbaar gesteld worden.

Voorwaarden levering brongegevens: Geen kosten doorbelasten (ID-0174)

De Concessiehouder brengt voor de levering van brongegevens geen kosten bij de NDOV-loketten in rekening.

Voorwaarden levering brongegevens: Geen beroep op eigendomsrecht (ID-2252)

De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem aan de NDOV-loketten beschikbaar gestelde brongegevens.

Stimuleren en faciliteren reisinformatie-apps (ID-0173)

De Concessiehouder stimuleert en faciliteert het gebruik van de brongegevens door Derden voor het ontwikkelen van (mobiele) diensten, waaronder begrepen nieuwe apps en andere kanalen, die ertoe bijdragen dat Reizigers altijd en overal over de actuele en juiste reisinformatie kunnen beschikken.

#### **04.02 Schriftelijke en digitale reisinformatie (ID-1169)**

Aanbod schriftelijke en digitale reisinformatie in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt (ID-2000)

De Concessiehouder neemt voor zijn aanbod aan schriftelijke en digitale reisinformatie in enig Dienstregelingjaar het aanbod in het voorafgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt.

Inhoud Reisinformatieplan: Wijzigingen schriftelijke en digitale reisinformatie (ID-2001)

De Concessiehouder beschrijft in het Reisinformatieplan welke wijzigingen in het aanbod aan schriftelijke en digitale reisinformatie hij in het komende Dienstregelingjaar wil doorvoeren.

Versturen informatie naar Reizigers (ID-0193)

De Concessiehouder verstuurt reisinformatie desgevraagd per post naar een Reiziger en brengt voor deze dienst ten hoogste de portokosten bij de Reiziger in rekening.

Informatie op website (ID-0190)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie op zijn website in een Kalenderjaar gemiddeld 99,5% van de tijd, gemeten als de som van alle Bedieningsperioden, beschikbaar is.

Informatie via gratis mobiele applicaties (ID-0197)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat er, al dan niet door Derden aangeboden, gratis mobiele applicaties voor ten minste gsm, smartphone, tablet en eventuele nieuwe devices beschikbaar zijn waarmee Reizigers in ieder geval actuele vertrektijden vanaf alle Haltes binnen het Concessiegebied en alle Haltes gelegen aan de Uitloper die door één of meer Lijnen behorend tot de Concessie worden bediend, gratis kunnen opvragen. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat deze mobiele applicaties in zowel de Nederlandse als de Engelse taal en voor ten minste twee besturingssystemen, te weten iOS en Android, beschikbaar zijn.

Informatie via nieuwe (digitale) verspreidingsvormen (ID-0198)

De Concessiehouder anticipeert continu op toekomstige nieuwe (al dan niet digitale) manieren om reisinformatie te verspreiden en draagt er zorg voor dat actuele reisinformatie, al dan niet door Derden, wordt aangeboden via op dat moment veel geraadpleegde informatiekkanalen.

#### **04.03 Reisinformatie in en op Railvoertuigen (ID-1171)**

Routeaanduiding op Railvoertuigen (ID-0199)

Ingeval Railvoertuigen met de hiervoor benodigde voorzieningen zijn uitgerust, zoals weergegeven in Bijlage III (Overzicht Railvoertuigen) bij het Concessiebesluit, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat tijdens iedere Rit waarop hij het Railvoertuig inzet het Lijnnummer en de Eindbestemming van de desbetreffende Rit aan de buitenzijde van het Railvoertuig goed zichtbaar is.

Informatie op Displays in Railvoertuigen (ID-0200)

Informatie op Displays in Railvoertuigen: Lijnnummer en Eindbestemming (ID-0201)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen die voorzien zijn van Displays, op deze Displays het Lijnnummer en de Eindbestemming van het Railvoertuig wordt getoond.

Informatie op Displays in Railvoertuigen: Eerstvolgende Halte (ID-0202)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen die voorzien zijn van Displays, op deze Displays de

eerstvolgende Halte getoond wordt.

**Informatie op Displays in Railvoertuigen: Verwachte aankomsttijd op eerstvolgende Halte (ID-0203)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen die voorzien zijn van Displays, op deze Displays de verwachte aankomsttijd op de eerstvolgende Halte, inclusief de eventuele vertraging ten opzichte van de geplande aankomsttijd, getoond wordt, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

**Informatie op Displays in Railvoertuigen: Belangrijkste Overstapmogelijkheden (ID-0204)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen die voorzien zijn van Displays, op deze Displays een overzicht van de belangrijkste overstapmogelijkheden op de eerstvolgende Halte op ander Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, waaronder Openbaar Vervoer dat door andere concessiehouders wordt uitgevoerd, volgens een door de Concessieverlener goedgekeurd format getoond wordt, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

**Informatie op Displays in Railvoertuigen: Afwijkingen t.o.v. Geldende Dienstregeling (ID-0205)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen die voorzien zijn van Displays, op deze Displays actuele informatie over geplande en ongeplande afwijkingen ten opzichte van de Geldende Dienstregeling getoond wordt, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

**Informatie op Displays in Railvoertuigen: Actuele tijd (ID-0206)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen die voorzien zijn van Displays, op deze Displays de actuele tijd getoond wordt, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

**Informatie op eenregelige informatiedrager in Railvoertuigen (ID-0207)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen die niet voorzien zijn van Displays, maar wel over een eenregelige informatiedrager beschikken, op deze informatiedrager in ieder geval (afwisselend) het Lijnnummer en de Eindbestemming van het Railvoertuig en de eerstvolgende Halte wordt getoond.

**Plaatsing Displays in Railvoertuigen (ID-0208)**

De Concessiehouder draagt er bij de plaatsing van Displays in Railvoertuigen ten behoeve van reisinformatie, al dan niet ter vervanging van bestaande Displays, zorg voor dat Reizigers die in de rijrichting zitten de informatie op ten minste één van de Displays goed kunnen lezen, zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.

**Extra Displays in Railvoertuigen (ID-0210)**

De Concessiehouder mag in een Railvoertuig extra Displays dan wel andere voorzieningen voor het tonen van reisinformatie plaatsen waarop hij (ook) andere informatie dan reisinformatie mag tonen.

**Automatisch auditief halteomroepsysteem (ID-0211)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Railvoertuigen voorzien zijn van een automatisch auditief halteafroepsysteem waarmee in ieder geval de eerstvolgende Halte en belangrijke bestemmingen/Overstapmogelijkheden bij/op die Halte in de Nederlandse taal en duidelijk verstaanbaar voor Reizigers, worden omgeroepen.

**Automatisch auditief halteomroepsysteem: Omroepen uitstappen aan linkerkzijde (ID-0212)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen wordt omgeroepen wanneer Reizigers aan de linkerkzijde van het Railvoertuig moeten uitstappen.

**Automatisch auditief halteomroepsysteem: Volume (ID-1313)**

De Concessiehouder stemt het volume van het automatisch auditief halteafroepsysteem af op de omgevingscondities.

**Omroepen door bestuurder (ID-0213)**

In geval van een Storing aan het automatisch auditief halteafroepsysteem draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de bestuurder van het betreffende Railvoertuig in ieder geval de eerstvolgende Halte omroept.

#### **04.04 Reisinformatie op Haltes (ID-1172)**

**Informatie op Haltes (ID-0215)**

De Concessiehouder maakt optimaal gebruik van de voorzieningen op Haltes voor het tonen van reisinformatie.

**Reisinformatie op Haltes in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt (ID-2006)**

De Concessiehouder neemt voor zijn aanbod aan reisinformatie op Haltes in enig Dienstregelingjaar het aanbod in het voorafgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt.

**Inhoud Reisinformatieplan: Wijzigingen reisinformatie op Haltes (ID-2240)**

De Concessiehouder beschrijft in het Reisinformatieplan welke wijzigingen in het aanbod aan reisinformatie op Haltes hij in het komende Dienstregelingjaar wil doorvoeren.

#### Informatie op Haltes met Displays (ID-0230)

##### Informatie op tijdelijk vervallen/gewijzigde Haltes (ID-0234)

Ingeval een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Halte aan (i) hoe lang de Halte niet beschikbaar is en (ii) hoe Reizigers bij de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of op welke andere wijze zij hun bestemming per Openbaar Vervoer kunnen bereiken.

##### Informatie op tijdelijk vervallen/gewijzigde Haltes onder spoedeisende omstandigheden (ID-0235)

In geval van spoedeisende omstandigheden spant de Concessiehouder zich maximaal in om Reizigers zo snel en goed mogelijk te informeren over de gevolgen van het tijdelijk vervallen van een Halte en/of een tijdelijke wijziging in de lijnvoering voor hun reis.

##### Informatie op Haltes: Uitwisseling informatie met andere concessiehouders (ID-0236)

De Concessiehouder spant zich maximaal in om met andere concessiehouders in het Concessiegebied en concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden afspraken te maken over tijdige wederzijdse aanlevering van informatie die zij nodig hebben om Haltes waarvoor zij verantwoordelijk zijn te voorzien van de benodigde reisinformatie met betrekking tot het Openbaar Vervoer dat zij in elkaars concessiegebieden verrichten. De inspanningsverplichting geldt ook voor de tijdige wederzijdse aanlevering van informatie met betrekking tot tijdelijke omleidingen als gevolg van wegwerkzaamheden en/of Evenementen.

##### Informatie op Haltes met Displays: Levering info aan Derden (ID-0237)

In geval Haltes zijn voorzien van Displays die door Derden worden beheerd, levert de Concessiehouder geautomatiseerd en tijdig de brongegevens die de betreffende Derde nodig heeft om op deze Displays actuele reisinformatie te kunnen tonen, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

### 04.05 Verkoop- en Informatiepunten (ID-1173)

#### Verkoop- en Informatiepunten: Verplichte locaties (ID-2142)

De Concessiehouder richt, al dan niet in samenwerking met andere concessiehouders, op of binnen een straal van 200 meter van drie veelgebruikte Haltes, waaronder in ieder geval de Haltes Den Haag Centraal en Den Haag HS, een Verkoop- en Informatiepunt in.

#### Verkoop- en Informatiepunten: Aanvullende locaties (ID-2143)

De Concessiehouder mag bij de Concessieverlener voorstellen indienen om extra Verkoop- en Informatiepunten in te richten.

#### Verkoop- en Informatiepunten: Verwijzing naar locaties (ID-0240)

De Concessiehouder geeft op de Haltes in de nabijheid van een Verkoop- en Informatiepunt aan hoe Reizigers bij het betreffende Verkoop- en Informatiepunt kunnen komen.

#### Verkoop- en Informatiepunten: Openingstijden (ID-2144)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Verkoop- en Informatiepunten in ieder geval op de in onderstaande tabel opgenomen tijden, geopend zijn.

	Werkdagen	Zaterdag	Zondag/Feestdag
Den Haag Centraal	07:30 – 20:00	09:00 – 19:00	09:00 – 19:00
Overige Verkoop- en Informatiepunten	09:00 – 17:00	—	—

#### Reisinformatie op Verkoop- en Informatiepunten in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt (ID-0242)

De Concessiehouder neemt voor zijn aanbod aan reisinformatie op Verkoop- en Informatiepunten in enig Dienstregelingjaar het aanbod in het voorafgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt.

#### Verkoop- en Informatiepunten: Routes, vertrek- en aankomsttijden (ID-0244)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op ieder Verkoop- en Informatiepunt een overzicht kunnen verkrijgen van de routes en vertrek- en aankomsttijden per Lijn en per Halte, met inbegrip van de routes en vertrek- en aankomsttijden van Lijnen van andere concessiehouders in het Concessiegebied die Haltes in de nabijheid van het betreffende Verkoop- en Informatiepunt bedienen.

**Inhoud Reisinformatieplan: Wijzigingen reisinformatie op Verkoop- en Informatiepunten (ID-2241)**

De Concessiehouder beschrijft in het Reisinformatieplan welke wijzigingen in het aanbod aan reisinformatie op Verkoop- en Informatiepunten hij in het komende Dienstregelingjaar wil doorvoeren.

**Verkoop- en Informatiepunten: Baliehandelingen OV-chipkaart (ID-0255)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op Verkoop- en Informatiepunten aan een balie terecht kunnen voor alle voor Reizigers relevante handelingen met betrekking tot de OV-chipkaart.

**Verkoop- en Informatiepunten: Persoonlijke OV-chipkaart (ID-0256)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op Verkoop- en Informatiepunten aan een balie terecht kunnen voor het opvragen van aanvraag- en wijzigingsformulieren voor een Persoonlijke OV-chipkaart.

**Verkoop- en Informatiepunten: Anonieme OV-chipkaart (ID-0257)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op Verkoop- en Informatiepunten terecht kunnen voor het aanschaffen van een Anonieme OV-chipkaart.

**Verkoop- en Informatiepunten: Saldo, Producten of Proposities (ID-0258)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op Verkoop- en Informatiepunten terecht kunnen voor het laden van Saldo, Producten en Proposities op een OV-chipkaart.

**Verkoop- en Informatiepunten: Geblokkeerde/defecte OV-chipkaart (ID-0259)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op Verkoop- en Informatiepunten vast kunnen laten stellen of er sprake is van een geblokkeerde of defecte OV-chipkaart en dat Reizigers geholpen worden bij het (laten) deblokkeren dan wel het vervangen van een geblokkeerde respectievelijk defecte OV-chipkaart.

**Verkoop- en Informatiepunten: Terugboeken Saldo (ID-0260)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op Verkoop- en Informatiepunten aan een balie terecht kunnen voor het direct terugboeken van ten onrechte afgeschreven Saldo als gevolg van een defecte Kaartlezer.

**Verkoop- en Informatiepunten: Restitutie Producten (ID-0261)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat, voor zover de productvoorwaarden dit mogelijk maken, Reizigers op Verkoop- en Informatiepunten terecht kunnen voor restitutie van Saldo, Producten en Proposities die niet meer door Reizigers worden benut.

**Verkoop- en Informatiepunten: Beschikbaarheid OV-chipkaartapparatuur voor baliehandelingen (ID-0262)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op Verkoop- en Informatiepunten de voor handelingen met betrekking tot de OV-chipkaart benodigde apparatuur aanwezig is en goed functioneert.

**Verkoop- en Informatiepunten: Beschikbaarheid Personeel voor baliehandelingen (ID-1352)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel op de Verkoop- en Informatiepunten de gevraagde handelingen met betrekking tot de OV-chipkaart onmiddellijk en in direct bijzijn van Reizigers kan uitvoeren.

**Verkoop- en Informatiepunten: Afrekenen kosten van baliehandelingen (ID-1353)**

De Concessiehouder biedt Reizigers de keuze om, voor zover van toepassing, de kosten die met een handeling met betrekking tot de OV-chipkaart gemoeid zijn met munt- of papiergeld, bankpas dan wel een algemeen gangbare creditkaart te voldoen.

**Toeslag voor baliehandelingen (ID-0368)**

De Concessiehouder mag, tenzij de Concessieverlener met andere concessieverleners anders overeenkomt, voor baliehandelingen bij Verkoop- en Informatieloketten een balietoeslag in rekening brengen wanneer diezelfde handeling ook door de Reiziger zelf bij een adequaat functionerende (Ophaal- &) Opladautomaat of Verkoopautomaat op dezelfde locatie uitgevoerd kan worden.

**Inhoud Distributieplan: Toeslag voor baliehandelingen (ID-1376)**

De Concessiehouder geeft in zijn Distributieplan aan of hij voor baliehandelingen bij Verkoop- en Informatiepunten een balietoeslag in rekening brengt en hoe hoog de balietoeslag in dat geval zal zijn, met dien verstande dat de balietoeslag niet hoger mag zijn dan een in de Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer vastgelegd maximumbedrag.

**Verkoop- en Informatiepunten: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen bij en van andere concessiehouders (ID-1357)**

De Concessiehouder spant zich maximaal in om met andere concessiehouders in het Concessiegebied en concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden afspraken te maken over tijdige wederzijdse aanlevering en verspreiding via hun verkoop- en informatiepunten van Vervoerbewijzen betreffende het Openbaar Vervoer dat zij in elkaars concessiegebieden verrichten.



#### 04.06 Reisinformatie bij aanpassing Dienstregeling (ID-1174)

##### Nieuwe of gewijzigde Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers (ID-0267)

De Concessiehouder informeert Reizigers uiterlijk twee weken voor de inwerkingtreding van een nieuwe of gewijzigde Dienstregeling in Railvoertuigen, op Haltes, op Verkoop- en Informatiepunten en via op dat moment veelgeraadpleegde informatiekkanalen over de wijzigingen in de Dienstregeling.

##### Informatie via digitale kanalen: Tijdstip van beschikbaarheid (ID-0194)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers geactualiseerde reisinformatie uiterlijk twee weken voor ingang van een nieuwe of gewijzigde Dienstregeling en informatie over Verstoringen en omleidingen binnen één uur via digitale kanalen kunnen raadplegen.

##### Nieuwe of tussentijdse wijziging Dienstregeling: Uiterste tijdstip leveren brongegevens aan NDOV-loketten (ID-0269)

De Concessiehouder stelt uiterlijk twee weken voor de inwerkingtreding van een (gewijzigde) Dienstregeling de brongegevens voor deze (gewijzigde) Dienstregeling aan de NDOV-loketten beschikbaar.

##### Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers (ID-0268)

De Concessiehouder informeert Reizigers ten minste vijf Werkdagen voorafgaande aan de inwerkingtreding in Railvoertuigen, op Haltes, bij Verkoop- en Informatiepunten en via op dat moment veel geraadpleegde informatiekkanalen over een tijdelijke afwijking van de Geldende Dienstregeling in verband met omleidingen waarbij één of meerdere Haltes niet worden aangedaan ten gevolge van wegwerkzaamheden of Evenementen. Deze verplichting vervalt indien de betreffende Wegbeheerder of organisator de Concessiehouder niet tijdig heeft geïnformeerd over de wegwerkzaamheden respectievelijk het Evenement. In dat geval spant de Concessiehouder zich maximaal in om Reizigers zo spoedig mogelijk via de in de eerste volzin genoemde kanalen te informeren over de tijdelijke afwijking van de Geldende Dienstregeling.

##### Tijdelijk afwijking Geldende Dienstregeling: Uiterste tijdstip leveren brongegevens aan NDOV-loketten (ID-0270)

De Concessiehouder spant zich maximaal in om in geval van een tijdelijke afwijking van de Geldende Dienstregeling de brongegevens voor deze tijdelijke afwijking zo spoedig mogelijk aan de NDOV-loketten beschikbaar te stellen.

##### Aanpassing Dienstregeling: Tijdige uitwisseling gegevens met andere concessiehouders (ID-0271)

De Concessiehouder draagt zorg voor de tijdige uitwisseling van relevante informatie over een nieuwe/gewijzigde Dienstregeling en een tijdelijke afwijking van de Geldende Dienstregeling met andere concessiehouders in het Concessiegebied en concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden.

#### 04.07 Reisinformatie bij Verstoringen (ID-1175)

##### Reizigersoordeel Tram: Informatie bij Verstoringen (ID-0272)

De Concessiehouder spant zich bij de verstrekking van reisinformatie bij Verstoringen zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de kwaliteit van de reisinformatie bij Verstoringen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 6,5 bedraagt.

##### Informatie bij Verstoringen: Tijdige informatieverstrekking (ID-0273)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers ook bij ernstige Verstoringen tijdig informatie over (alternatieve) reismogelijkheden kunnen opvragen dan wel raadplegen en dat alle reisinformatie die hij aan Reizigers verstrekt, ook bij eventuele omleidingsroutes en andere Verstoringen in de dienstuitvoering, volledig, correct en actueel is.

##### Informatie bij Verstoringen: Alternatieve reismogelijkheden (ID-0274)

De Concessiehouder adviseert Reizigers zo concreet en, ook voor Reizigers die niet ter plekke bekend zijn, begrijpelijk mogelijk over alternatieve reismogelijkheden in geval van tijdelijke afwijkingen van de Geldende Dienstregeling als gevolg van Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten.

##### Informatie over Storingen aan liften (ID-0275)

De Concessiehouder vermeldt Storingen aan liften op Haltes zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één uur nadat de Storing door Personeel geconstateerd is dan wel door Reizigers gemeld is, op zijn website en geeft daarbij aan wanneer de Storing naar verwachting weer verholpen zal zijn.

##### Vermelden storingsnummer bij liften en roltrappen (ID-2021)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat een telefoonnummer dan wel noodknop waarmee Reizigers in verbinding

kunnen komen met het Storingsloket om Storingen aan liften te melden, duidelijk zichtbaar aanwezig is in liften die door de Concessiehouder worden beheerd en onderhouden.

#### **04.08 Reisinformatieplan (ID-1176)**

##### **Opstellen Reisinformatieplan (ID-0276)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks een Reisinformatieplan op.

Toelichting: Het op te stellen Reisinformatieplan mag onderdeel uitmaken van een overall plan waarin meerdere van de gevraagde plannen met betrekking tot de Exploitatie zijn opgenomen.

##### **Inhoud Reisinformatieplan: Doelstelling(en) (ID-0277)**

Het Reisinformatieplan beschrijft de doelstelling(en) van de Concessiehouder op het gebied van de informatievoorziening in het algemeen en de informatievoorziening bij Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten.

##### **Inhoud Reisinformatieplan: Maatregelen (ID-0278)**

Het Reisinformatieplan beschrijft de maatregelen op het gebied van reisinformatie die de Concessiehouder zal treffen om zijn doelstellingen op het gebied van de informatievoorziening te realiseren, waaronder het gebruik van nieuwe informatietechnologieën.

##### **Inhoud Reisinformatieplan: Planning (ID-0279)**

Het Reisinformatieplan bevat een planning van de maatregelen op het gebied van reisinformatie die de Concessiehouder zal treffen.

##### **Inhoud Reisinformatieplan: Verwachte effect(en) reizigersoordeel (ID-0280)**

Het Reisinformatieplan beschrijft de verwachte effect(en) van de maatregelen die de Concessiehouder zal treffen op het kwaliteitsoordeel van Reizigers ten aanzien van de informatievoorziening in het algemeen dan wel de informatievoorziening bij Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten.

##### **Inhoud Reisinformatieplan: Voorstellen voor inhoud, vormgeving e.d. van de reisinformatie (ID-0281)**

De Concessiehouder kan in het Reisinformatieplan voorstellen opnemen voor een andere inhoud, vormgeving, uitvoeringsvorm en/of verspreidingsvorm van de in dit Hoofdstuk genoemde reisinformatie. Voorwaarde hierbij is dat de beschikbaarheid en kwaliteit van de reisinformatie ten minste op hetzelfde niveau gehandhaafd blijven. Dit laatste naar het oordeel van de Concessieverlener.

##### **Goedkeuring Reisinformatieplan (ID-2029)**

Bij het opstellen van het Reisinformatieplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

##### **Procedure Reisinformatieplan: Advies Consumentenorganisaties (ID-2031)**

Alvorens de Concessiehouder een ontwerpversie van het Reisinformatieplan ter Goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Consumentenorganisaties om schriftelijk advies.

##### **Procedure Reisinformatieplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener (ID-2030)**

De Concessiehouder overlegt een afschrift van het advies van Consumentenorganisaties en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies wenst om te gaan, tezamen met de ontwerpversie van het Reisinformatieplan aan de Concessieverlener.

## 05 Sociale Veiligheid (ID-1177)

### 05.01 Algemene eisen Sociale Veiligheid (ID-1178)

#### Waarborgen Sociale Veiligheid Reizigers en Personeel (ID-0282)

De Concessiehouder neemt in ieder geval alle maatregelen die ingevolge wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de Sociale Veiligheid van Reizigers en Personeel in en rond het Openbaar Railvervoer te waarborgen.

#### Beleidslijn Sociale Veiligheid als uitgangspunt (ID-0283)

De Concessiehouder neemt de vigerende Beleidslijn Sociale Veiligheid van de Concessieverlener als uitgangspunt voor zijn sociale veiligheidsbeleid en handelt in overeenstemming met deze beleidslijn, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

#### Reizigersoordeel Tram: Sociale Veiligheid in het algemeen (ID-0284)

De Concessiehouder spant zich bij het waarborgen van de Sociale Veiligheid zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de Sociale Veiligheid in het algemeen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,0 bedraagt.

#### Vaardigheden Personeel met oog op Sociale Veiligheid (ID-0285)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel dat in contact staat met Reizigers over die vaardigheden beschikt die nodig zijn om de Sociale Veiligheid in de Railvoertuigen en op de Haltes te waarborgen. De Concessiehouder ziet er in dat kader op toe dat tijdens de opleiding van het Personeel dat in contact staat met Reizigers, aandacht wordt besteed aan Sociale Veiligheid en het voorkomen en beheersen van conflictsituaties.

#### Protocol Sociale Veiligheid (ID-0286)

De Concessiehouder stelt een protocol op dat beschrijft hoe het Personeel in geval van Incidenten Sociale Veiligheid dient te handelen.

#### Huisregels: Bekendmaking in Railvoertuigen en op Haltes (ID-0287)

De Concessiehouder maakt de huisregels die in Railvoertuigen en, voor zover het niet de openbare ruimte betreft, op Haltes gelden bekend aan Reizigers.

#### Huisregels: Toezien op naleving (ID-1344)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel Reizigers er op aanspreekt wanneer zij zich niet aan de huisregels houden.

### 05.02 Service en toezicht (ID-1179)

#### Houding controlerend Personeel (ID-0288)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel dat belast is met de controle van Vervoerbewijzen van Reizigers een gezaghebbende en tegelijkertijd proactieve serviceverlenende houding uitstraalt en handhavend optreedt, voor zover dit laatste redelijkerwijze van dit Personeel verlangd kan worden.

#### Melding Incidenten door Personeel (ID-0289)

De Concessiehouder stimuleert het Personeel om Incidenten Sociale Veiligheid te melden.

#### Camera's in Railvoertuigen (ID-0290)

##### Camera's in Railvoertuigen: Kwaliteit beelden (ID-0291)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat wanneer Railvoertuigen voorzien zijn van camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid, de camerabeelden van zodanige kwaliteit zijn dat de identiteit van frontaal of 'en profil' in beeld gebrachte personen kan worden vastgesteld;.

##### Camera's in Railvoertuigen: Beelden vertonen op Displays (ID-0293)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat wanneer Railvoertuigen met hiervoor geschikte camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid en andere noodzakelijke voorzieningen zijn uitgerust, de camerabeelden live op de Displays in het betreffende Railvoertuig worden vertoond.

##### Camera's in Railvoertuigen: Plaatsing (ID-0294)

De Concessiehouder draagt er bij de plaatsing van camera's in Railvoertuigen ten behoeve van de Sociale Veiligheid, al dan

niet ter vervanging van bestaande camera's, zorg voor dat alle camera's tezamen alle zit- en staanplaatsen in het betreffende Railvoertuig waarnemen.

**Camera's in Railvoertuigen: Onderhoud en vervanging (ID-1367)**

De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat de camera's in Railvoertuigen goed functioneren en dat hij deze camera's tijdig vervangt.

**Camera's op Haltes (ID-0295)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de beelden gemaakt met camera's op Haltes die door de Concessiehouder geplaatst zijn dan wel beheerd worden, van zodanige kwaliteit zijn dat de identiteit van frontaal of 'en profil' in beeld gebrachte personen kan worden vastgesteld.

**Camera's op Haltes: Onderhoud en vervanging (ID-0296)**

De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat de camera's op Haltes goed functioneren en dat hij deze camera's tijdig vervangt.

**05.03 Samenwerking en handhaving (ID-1180)**

**Deelname overlegstructuren en samenwerkingsverbanden o.g.v. Sociale Veiligheid (ID-0297)**

De Concessiehouder stelt zich constructief op en werkt mee aan bestaande en nieuwe overlegstructuren en samenwerkingsverbanden, waaronder toezichtsarrangementen op onder meer Knooppunten en Overstappunten, en lokale en regionale veiligheidsarrangementen met gemeenten, politie, justitie en de andere concessiehouders in het Concessiegebied, die tot doel hebben de (Sociale) Veiligheid in het Concessiegebied en op de Uitloper te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren.

**Afspraken over opvolging camerabeelden (ID-0298)**

De Concessiehouder maakt afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie over het uitlezen van de opnames gemaakt met behulp van camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid in Railvoertuigen of Haltes en het instellen van vervolging indien uit de opnames volgt dat van strafbare feiten sprake blijkt te zijn.

**Afspraken over opvolging camerabeelden: Minimale bewaarperiode (ID-0292)**

De Concessiehouder maakt, met in achtneming van geldende wet- en regelgeving, afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie over de minimale bewaarperiode van opnames gemaakt met behulp van camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid in Railvoertuigen of Haltes.

**Afspraken over assistentie in noodsituaties (ID-0299)**

De Concessiehouder maakt afspraken met politie en/of met andere concessiehouders die in het Concessiegebied actief zijn over het verlenen van assistentie in noodsituaties.

**Informereren Concessieverlener over afspraken met Derden o.g.v. Sociale Veiligheid (ID-0300)**

De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de afspraken op het gebied van Sociale Veiligheid die de Concessiehouder met Derden maakt.

**05.04 Sociaal Veiligheidsplan (ID-1181)**

**Opstellen Sociaal Veiligheidsplan (ID-0301)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks een Sociaal Veiligheidsplan op.

**Sociaal Veiligheidsplan: Aansluiting op Beleidslijn Sociale Veiligheid (ID-1325)**

Het Sociaal Veiligheidsplan sluit aan op de Beleidslijn Sociale Veiligheid.

**Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Analyse ontwikkeling Sociale Veiligheid (ID-0302)**

Het Sociaal Veiligheidsplan bevat een analyse van de ontwikkeling van de Sociale Veiligheid in het Concessiegebied en op de Uitloper in het afgelopen jaar in relatie tot de doelstellingen zoals vastgelegd in het Sociaal Veiligheidsplan voor het betreffende jaar.

**Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Analyse hotspots en risicogebieden (ID-0303)**

Het Sociaal Veiligheidsplan bevat een analyse van hotspots en risicogebieden binnen het Concessiegebied en rond de Uitloper, inclusief de initiatieven en maatregelen die de Concessiehouder al heeft genomen om de Sociale Veiligheid op deze locaties te verbeteren.

**Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Doelstellingen t.a.v. objectieve en subjectieve Sociale Veiligheid (ID-0304)**  
Het Sociaal Veiligheidsplan bevat SMART-geformuleerde integrale doelstellingen ten aanzien van de objectieve en subjectieve Sociale Veiligheid van Reizigers en Personeel.

**Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Maatregelen om Sociale Veiligheid te verbeteren (ID-0305)**  
Het Sociaal Veiligheidsplan bevat concrete maatregelen om de objectieve en/of subjectieve Sociale Veiligheid van Reizigers en Personeel structureel te verbeteren.

**Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Controle Vervoerbewijzen (ID-2035)**  
De Concessiehouder besteedt in het Sociaal Veiligheidsplan aandacht aan de inzet van Personeel dat belast is met de controle van Vervoerbewijzen in Railvoertuigen dan wel op Haltes.

**Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Begroting (ID-0306)**  
Het Sociaal Veiligheidsplan bevat een begroting in een nader door de Concessieverlener te bepalen format van de kosten die gemoeid zijn met de maatregelen om de objectieve en subjectieve Sociale Veiligheid van Reizigers en Personeel structureel te verbeteren, waarbij deze kosten in ieder geval zijn uitgesplitst naar de inzet van Personeel (in fte onderverdeeld naar functies) en middelen (Assets en externe kosten).

**Goedkeuring Sociaal Veiligheidsplan (ID-2032)**  
Bij het opstellen van het Sociaal Veiligheidsplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Procedure Sociaal Veiligheidsplan: Advies Consumentenorganisaties (ID-2033)**  
Alvorens de Concessiehouder een ontwerpversie van het Sociaal Veiligheidsplan ter Goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Consumentenorganisaties om schriftelijk advies.

**Procedure Sociaal Veiligheidsplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener (ID-2034)**  
De Concessiehouder overlegt een afschrift van het advies van Consumentenorganisaties en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies wenst om te gaan, tezamen met de ontwerpversie van het Sociaal Veiligheidsplan aan de Concessieverlener.

**Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid (ID-0307)**  
De Concessiehouder rapporteert, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van elk kwartaal de voortgang van de uitvoering van het Sociaal Veiligheidsplan aan de Concessieverlener en geeft daarbij een overzicht en/of evaluatie van de met de getroffen maatregelen behaalde resultaten.

**Incidentenregistratie (ID-0308)**  
De Concessiehouder registreert de Incidenten Sociale Veiligheid conform de door het ministerie van Infrastructuur en Milieu en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voorgeschreven A-B-C Methodiek.

**Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid: Incidenten Sociale Veiligheid (ID-2036)**  
De Concessiehouder verstrekt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van elk kwartaal gegevens over het aantal Incidenten Sociale Veiligheid aan de Concessieverlener die deze gegevens ter beschikking kan stellen aan Derden.

**Wijziging registratiemethodiek (ID-0309)**  
In geval de registratiemethodiek tijdens de Concessieperiode wordt gewijzigd, registreert en rapporteert de Concessiehouder de Incidenten Sociale Veiligheid vanaf dat moment conform de gewijzigde methodiek.

**Overleg met Concessieverlener (ID-0310)**  
De Concessiehouder bespreekt ieder kwartaal, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, aan de hand van een kwartaalrapportage Sociale Veiligheid de voortgang van het Sociaal Veiligheidsplan met de Concessieverlener.

**Uitwisselen informatie (ID-0311)**  
De Concessiehouder en de Concessieverlener wisselen op elkaars verzoek en op eigen initiatief informatie uit over relevante ontwikkelingen op het gebied van Sociale Veiligheid.

**Informereren voortgang en effecten van maatregelen Sociale Veiligheid (ID-1397)**  
In overleg met de Concessieverlener informeert de Concessiehouder Reizigers, Personeel en publiek over de voortgang en effecten van maatregelen ter verbetering van de Sociale Veiligheid.

## 06 Personeel (ID-1182)

### 06.01 Eisen aan het Personeel (ID-1183)

#### Betrokken en klantvriendelijk Personeel (ID-0312)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel betrokken en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.

#### Reizigersoordeel: Personeel (ID-0313)

#### Reizigersoordeel Tram: Vriendelijkheid Personeel (ID-0314)

De Concessiehouder spant zich bij de aansturing van zijn Personeel zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de vriendelijkheid van het Personeel werkzaam voor het Openbaar Vervoer per Tram, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,0 bedraagt.

#### Reizigersoordeel Tram: Rijstijl Personeel (ID-0315)

De Concessiehouder spant zich bij de aansturing van zijn Personeel zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de rijstijl van het Personeel werkzaam voor het Openbaar Vervoer per Tram, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,0 bedraagt.

#### Eisen aan Personeel dat in contact staat met Reizigers (ID-0316)

#### Eisen aan Personeel: Herkenbaar en verzorgd uiterlijk (ID-0317)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat direct, persoonlijk contact met Reizigers heeft, herkenbaar is en er er verzorgd uitziet.

#### Eisen aan Personeel: Nederlandse taal beheersen (ID-0318)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat direct, persoonlijk contact met Reizigers heeft, de Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift.

#### Eisen aan Personeel: Beantwoording vragen bij Verkoop- en Informatiepunten in Nederlands en Engels (ID-0319)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel werkzaam op Verkoop- en Informatiepunten vragen van Reizigers in ieder geval juist, netjes en adequaat in de Nederlandse en Engelse taal kan beantwoorden.

#### Eisen aan Personeel: Bekendheid met OV, Geldende Dienstregeling, Vervoerbewijzen en Tarieven (ID-0320)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat direct, persoonlijk contact met Reizigers heeft, bekend is met het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en op en rond de Uitloper, waaronder de Geldende Dienstregeling, en met de Vervoerbewijzen en Tarieven.

#### Eisen aan Personeel: Bekendheid met belangrijke attracties en bestemmingen (ID-2242)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel in Railvoertuigen en op Verkoop- en Informatiepunten bekend is met belangrijke (toeristische) attracties en bestemmingen in het Concessiegebied en de bereikbaarheid van deze attracties en bestemmingen met het Openbaar Vervoer.

#### Eisen aan Personeel: Bekendheid met protocol Sociale Veiligheid (ID-0322)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat direct, persoonlijk contact met Reizigers heeft, bekend is met het te volgen protocol en te nemen maatregelen in geval van Incidenten Sociale Veiligheid.

#### Eisen aan Personeel: EHBO-diploma/cursus levensreddend handelen (ID-0323)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat direct, persoonlijk contact met Reizigers heeft, over een EHBO-diploma beschikt dan wel een cursus levensreddend handelen met goed gevolg heeft afgelegd.

#### Eisen aan Personeel: Bekendheid locatie defibrillator (ID-1333)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat direct, persoonlijk contact met Reizigers heeft, op de hoogte is van de locatie van de dichtstbijzijnde automatische externe defibrillator.

#### Inschakelen systeem voor Klimaatbeheersing (ID-2108)

Ingeval Railvoertuigen zijn voorzien van een systeem voor Klimaatbeheersing dat niet automatisch in- en uitschakelt,

schakelt het Personeel dit systeem in als de weersomstandigheden daarom vragen.

**Geen muziek of Reclame in Railvoertuigen (ID-0757)**

Het Personeel ziet erop toe dat er in Railvoertuigen geen muziek of Reclame ten gehore wordt gebracht.

**Niet roken in Railvoertuigen (ID-0758)**

Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers en Personeel niet in Railvoertuigen roken.

**Opleiding Personeel (ID-0325)**

De Concessiehouder besteedt, onder meer gelet op de eisen ten aanzien van de (Sociale) Veiligheid, bepalingen in hoofdstuk 6 van de Wet lokaal spoor en gewijzigde gebruiksaanwijzingen van Railinfrastructuur en/of Railvoertuigen als gevolg van Aanschaf, Groot Onderhoud, Vervangingsonderhoud dan wel Waardetoevoeging, permanent aandacht aan opleiding, training en begeleiding van het Personeel zodanig dat het Personeel in staat is en blijft om de taken in het kader van de Exploitatie goed te (blijven) vervullen, hierbij een hoog niveau van klantvriendelijkheid en service te verlenen en de (Sociale) Veiligheid van Reizigers en andere verkeersdeelnemers te bevorderen door verkeersongelukken, Incidenten en Calamiteiten zoveel mogelijk te voorkomen.

**Opleiding Personeel: Informeren Concessieverlener (ID-2038)**

De Concessiehouder rapporteert jaarlijks aan de Concessieverlener zijn inspanningen op het gebied van opleiding, training en begeleiding van Personeel.

## 07 Tarieven, Vervoersbewijzen en marketing (ID-1184)

### 07.01 OV-chipkaartsysteem (ID-1185)

#### OV-chipkaartsysteem: Beschikbaarheid (ID-0326)

De Concessiehouder beschikt vanaf de start van de Concessie over een goedwerkend OV-chipkaartsysteem, zodat Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-chipkaart op Saldo en/of met de van toepassing zijnde Producten en Proposities met het Openbaar Railvervoer in het Concessiegebied en op de Uitloper kunnen reizen.

#### OV-chipkaartsysteem: Functioneren op "level 3". (ID-0327)

De Concessiehouder treft onder meer op Haltes, in Railvoertuigen die hij voor de Exploitatie inzet en binnen de organisatie van de Concessiehouder, alle benodigde maatregelen om ervoor te zorgen dat het OV-chipkaartsysteem tot en met het zogeheten "level 3" adequaat functioneert.

#### OV-chipkaartsysteem: Aansluiting Landelijke Backoffice (ID-0328)

De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen om ervoor te zorgen dat het OV-chipkaartsysteem permanent is aangesloten op de Landelijke Backoffice (het zogeheten "level 4").

#### OV-chipkaartsysteem: Nadere eisen aan functioneren (ID-0329)

De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat het OV-chipkaartsysteem volledig functioneert overeenkomstig de eisen in het document "FRONT-END EQUIPMENT FOR ELECTRONIC TICKETING IN DUTCH PUBLIC TRANSPORT – Qualification Document" d.d. 9 september 2003.

#### Gratis vervoer i.g.v. defecte OV-chipkaartapparatuur (ID-2243)

De Concessiehouder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur in Railvoertuigen niet kunnen in- en/of uitchecken, gratis.

#### Uitschakelen (defecte) OV-chipkaartapparatuur na afloop van de Rit (ID-0331)

In geval tijdens een Rit blijkt dat Reizigers bij meer dan 50% van de Kaartlezers in een Railvoertuig niet kunnen in- en/of uitchecken, schakelt de Concessiehouder voor aanvang van de eerste Rit die volgt na de constatering dat het genoemde percentage van 50% is overschreden, alle OV-chipkaartapparatuur in het desbetreffende Railvoertuig uit en vervoert hij Reizigers gratis met het desbetreffende Railvoertuig.

#### Vervanging OV-chipkaartsysteem (ID-0332)

In geval op enig moment tijdens de Concessieperiode, al dan niet als gevolg van een wettelijk voorschrift, besloten wordt tot vervanging van het OV-chipkaartsysteem door een alternatief contactloos elektronisch betaalsysteem, spant de Concessiehouder zich maximaal in om, in overleg met de Concessieverlener, andere concessiehouders in het Concessiegebied en concessiehouders en concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden, het gebruik van dit alternatieve contactloze elektronische betaalsysteem door Reizigers binnen een nader met de Concessieverlener overeen te komen termijn mogelijk te maken.

### 07.02 Tarieven (ID-1186)

#### Alleen goedgekeurde Tarieven, Vervoerbewijzen, Producten en Proposities (ID-0333)

De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven, Vervoerbewijzen, Producten en Proposities dan de Tarieven, Vervoerbewijzen, Producten en Proposities die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Concessieverlener.

#### Voeren Producten uit Landelijk Tarievenkader en Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer (ID-0334)

Het assortiment Producten van de Concessiehouder bevat ten minste de Producten die zijn opgenomen in het Landelijk Tarievenkader dan wel de Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer.

#### Tariefafstanden (ID-0335)

De Concessiehouder stelt ten behoeve van de berekening van Tarieven per Lijn per richting een overzicht op van de tariefafstanden, afgerond op maximaal 100 meter.

#### Alleen goedgekeurde tariefafstanden (ID-1354)

De Concessiehouder hanteert geen tariefafstanden die niet door de Concessieverlener zijn goedgekeurd.

#### Goedkeuring wijziging tariefafstanden i.g.v. routewijzigingen (ID-1355)

Ook in geval van eventuele wijzigingen in de tariefafstanden door routewijzigingen als gevolg van bijvoorbeeld wegwerkzaamheden of Evenementen, hanteert de Concessiehouder alleen door de Concessieverlener goedgekeurde tariefafstanden.



**Inhoud Tariefvoorstel: Wijzigingen tariefafstanden (ID-1351)**

De Concessiehouder legt jaarlijks in het kader van zijn Tariefvoorstel een voorstel voor wijzigingen in de te hanteren tariefafstanden ter Goedkeuring voor aan de Concessieverlener.

**Goedkeuring vereist voor aanpassing tariefafstanden bij tijdelijke afwijkingen Geldende Dienstregeling (ID-1356)**

Het is de Concessiehouder niet toegestaan tariefafstanden te wijzigen in geval van tijdelijke afwijkingen van de Geldende Dienstregeling zonder Goedkeuring van de Concessieverlener.

**Speciale tarieven voor specifieke doelgroepen (ID-0336)**

De Concessiehouder kan op verzoek van Derden, na overeenstemming met de aanvrager over de afwikkeling van de financiële gevolgen en na instemming van de Concessieverlener, voor specifieke doeleinden en/of doelgroepen Openbaar Railvervoer aanbieden tegen een speciaal Tarief, onder de voorwaarde dat het speciale Tarief niet strijdig is met het Landelijk Tarievenkader.

**Tarieven tijdens de Nacht (ID-0337)**

De Concessiehouder kan voor Openbaar Railvervoer gedurende de Nacht, Tarieven hanteren die afwijken van de Tarieven voor Openbaar Railvervoer gedurende de Dag, waaronder begrepen een vast Tarief per Rit ongeacht de door Reizigers afgelegde ritafstand.

**Tariefwijzigingen: Ingangsdatum 1 januari (ID-0338)**

De Concessiehouder voert wijzigingen in de Tarieven en van toepassing zijnde Producten en Proposities niet vaker dan één maal per Kalenderjaar en wel op 1 januari door, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

**Opstellen Tariefvoorstel (ID-0339)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks een Tariefvoorstel op voor de in het volgende Kalenderjaar te hanteren Tarieven, Producten en Proposities.

**Tariefvoorstel: Aansluiting op Landelijk Tarievenkader en Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer (ID-2044)**

Het Tariefvoorstel sluit aan op het Landelijk Tarievenkader en de Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer.

**Inhoud Tariefvoorstel (ID-0340)**

**Inhoud Tariefvoorstel: Hoogte Tarieven (ID-0341)**

Het Tariefvoorstel bevat voorstellen voor de hoogte van de Tarieven na toepassing van de Landelijke Tarieven Index.

**Inhoud Tariefvoorstel: Afwijkende Tarieven voor doelgroepen (ID-0342)**

Het Tariefvoorstel bevat voorstellen voor de afwijkingen op de Tarieven per doelgroep en/of kaart- of tariefsoort die zijn voorzien van een toelichting.

**Inhoud Tariefvoorstel: Producten en Proposities (ID-0343)**

Het Tariefvoorstel bevat voorstellen voor (wijzigingen in) de door hem toe te passen Producten en Proposities, inclusief (wijzigingen in) de doelgroepen waarvoor deze Producten en Proposities van toepassing zullen zijn.

**Goedkeuring Tariefvoorstel (ID-2040)**

Bij het opstellen van het Tariefvoorstel volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Procedure Tariefvoorstel: Advies Consumentenorganisaties (ID-2041)**

Alvorens de Concessiehouder een ontwerpversie van het Tariefvoorstel ter Goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Consumentenorganisaties om schriftelijk advies.

**Procedure Tariefvoorstel: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener (ID-2039)**

De Concessiehouder overlegt een afschrift van het advies van Consumentenorganisaties en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies wenst om te gaan, tezamen met de ontwerpversie van het Tariefvoorstel aan de Concessieverlener.

**Gunning Concessie betekent niet automatisch Goedkeuring tariefvoorstellen in Bieding (ID-1054)**

Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de Goedkeuring in van eventuele in de Bieding voorgestelde Tarieven, Producten en Proposities.

**Eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Overleg met Concessieverlener (ID-0344)**

Wanneer de Concessiehouder op eigen initiatief dan wel op verzoek van de Concessieverlener in het Tariefvoorstel voorstellen wil opnemen voor eigen dan wel regionaal gedifferentieerde Tarieven, Producten, Proposities en/of Vervoerbewijzen, dan treedt de Concessiehouder tijdig met de Concessieverlener in overleg.

**Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Voorwaarden (ID-0345)**  
De Concessiehouder bespreekt met de Concessieverlener de vervoersvoorwaarden en restitutievoorwaarden die gelden voor de eigen dan wel regionaal gedifferentieerde Tarieven, Producten, Proposities en/of Vervoerbewijzen.

**Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Geldigheid (ID-0346)**  
De Concessiehouder bespreekt met de Concessieverlener de geldigheid van de eigen dan wel regionaal gedifferentieerde Tarieven, Producten, Proposities en/of Vervoerbewijzen in het Openbaar Railvervoer binnen het Concessiegebied en op de Uitloper en eventueel in andere vormen van Openbaar Vervoer binnen het Concessiegebied.

**Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Vorm/uitvoering (ID-0347)**  
De Concessiehouder bespreekt met de Concessieverlener de vorm/uitvoering van eigen dan wel regionale Vervoerbewijzen.

**Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Verkrijgbaarheid (ID-2045)**  
De Concessiehouder bespreekt met de Concessieverlener de verkrijgbaarheid van eigen dan wel regionale Vervoerbewijzen in Railvoertuigen en via distributiekkanalen.

**Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven: Effect op Gerealiseerde Reizigersopbrengsten (ID-0348)**  
Tijdens het overleg gaat de Concessiehouder in op de verwachte gevolgen van de invoering van eigen dan wel regionaal gedifferentieerde Tarieven, Producten, Proposities en/of Vervoerbewijzen voor de Gerealiseerde Reizigersopbrengsten.

**Tariefwijzigingen: Overleg andere concessiehouders (ID-0349)**  
De Concessiehouder spant zich maximaal in om met andere concessiehouders in het Concessiegebied en concessiehouders en concessieverleners van aangrenzende concessiegebieden overeenstemming te bereiken over aanpassingen van Tarieven, Producten, Proposities en/of Vervoerbewijzen.

### **07.03 OV-chipkaart en Bijzondere Vervoerbewijzen (ID-1187)**

**Vervoerplicht (ID-0350)**

**Vervoerplicht Reizigers in bezit Geldig Vervoerbewijs (ID-0351)**  
De Concessiehouder vervoert door middel van het Openbaar Railvervoer alle Reizigers die in het bezit zijn van een Geldig Vervoerbewijs.

**Vervoerplicht Reizigers jonger dan 4 jaar (ID-0352)**  
De Concessiehouder vervoert met het Openbaar Railvervoer alle Reizigers jonger dan 4 jaar voor zover deze Reizigers begeleid worden door een Reiziger die in het bezit is van een Geldig Vervoerbewijs.

**Alleen goedgekeurde Vervoerbewijzen (ID-0353)**  
De Concessiehouder verlangt van Reizigers geen andere Vervoerbewijzen of betalingswijze zonder voorafgaande Goedkeuring van de Concessieverlener.

**Maximumprijs Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaarten (ID-0354)**  
De Concessiehouder verkoopt Persoonlijke OV-chipkaarten en Anonieme OV-chipkaarten voor ten hoogste de prijs zoals vastgelegd in de Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer. Deze prijs geldt zowel voor de OV-chipkaarten die de Concessiehouder via eigen distributiekkanalen verkoopt als voor de OV-chipkaarten die via Wederverkopers worden aangevraagd/verkocht.

**Afwijkende prijs Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaarten (ID-0355)**  
Op een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverlener hanteert de Concessiehouder prijzen voor Persoonlijke OV-chipkaarten en Anonieme OV-chipkaarten die afwijken van de prijs zoals vastgelegd in de Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer.

**Losse verkoop Vervoerbewijzen (ID-2244)**  
De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om in Railvoertuigen die hij voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling inzet dan wel op de Haltes een Vervoerbewijs te kopen.

#### 07.04 Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen (ID-1188)

##### Distributie Vervoerbewijzen: Algemeen (ID-0357)

De Concessiehouder draagt zorg voor de distributie van OV-chipkaarten en Bijzondere Vervoerbewijzen en de distributie van Saldo, Producten en Proposities in het Concessiegebied, waaronder begrepen de distributie in gemeenten in het Concessiegebied waar de Concessiehouder geen Openbaar Railvervoer verricht.

##### Distributie Vervoerbewijzen: Vervoerbewijzen andere concessiehouders (ID-0358)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat, voor zover de desbetreffende concessiehouders deze Vervoerbewijzen tijdig aan de Concessiehouder ter beschikking hebben gesteld, bij Verkoop- en Informatiepunten Vervoerbewijzen van andere concessiehouders verkrijgbaar zijn waarmee in het Concessiegebied gereisd kan worden.

##### Distributie Vervoerbewijzen: Klantenservice (ID-0360)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers via de klantenservice informatie over en een aanvraagformulier voor een OV-chipkaart kunnen opvragen en hij stuurt desgevraagd een aanvraagformulier naar het huisadres van Reizigers zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

##### Distributie Vervoerbewijzen: Automatisch Opladen (ID-0361)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers de functie Automatisch Opladen van Saldo op hun Persoonlijke OV-chipkaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen.

##### Distributie Vervoerbewijzen: Webwinkel (ID-0362)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers via een webwinkel Saldo, Producten en Proposities kunnen aanschaffen.

##### Distributie Vervoerbewijzen: Algemene dienstverlening bij Wederverkopers (ID-0363)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers bij Wederverkopers Anonieme OV-chipkaarten kunnen kopen en Saldo, Producten en Proposities kunnen ophalen dan wel opladen.

##### Distributie Vervoerbewijzen: Baliefunctie bij deel Wederverkopers (ID-2092)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers in het eerste Dienstregelingjaar na aanvang van de Concessie bij ten minste evenveel Wederverkopers voor baliehandelingen terecht kunnen als in het voorafgaande Dienstregelingjaar.

##### Opzet en uitvoering distributienetwerk (ID-2084)

De Concessiehouder draagt zorg voor de opzet en exploitatie van het netwerk van Distributiepunten binnen het Concessiegebied, waaronder begrepen de Wederverkopers.

##### Distributienetwerk: Situatie in laatste Dienstregelingjaar voor aanvang Concessie als vertrekpunt (ID-0365)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij in ieder geval in het eerste Dienstregelingjaar na aanvang van de Concessie beschikbaar is dat hetzelfde of naar het oordeel van de Concessieverlener ten minste vergelijkbaar is met het distributienetwerk in het voorafgaande Dienstregelingjaar.

##### Distributienetwerk: Wijzigingen na 1e Dienstregelingjaar (ID-0367)

De Concessieverlener kan, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder, na afloop van het eerste Dienstregelingjaar na aanvang van de Concessie, het distributienetwerk, waaronder de Wederverkopers, aanpassen.

##### Distributienetwerk: Dichtheid Distributiepunten in de stedelijke agglomeratie (ID-2163)

De Concessiehouder draagt er in geval van wijzigingen in het netwerk van Distributiepunten zorg voor dat in de stedelijke agglomeratie binnen het Concessiegebied binnen een straal van 500 meter van iedere Halte en bushalte ten minste één, al dan niet door een Derde geëxploiteerd, Distributiepunt is ingericht.

Toelichting: De stedelijke agglomeratie omvat het stedelijk gebied van Delft, Den Haag, Leidschendam, Nootdorp, Pijnacker, Rijswijk, Voorburg en Zoetermeer.

##### Distributienetwerk: Dichtheid Distributiepunten in kernen $\geq$ 1000 inwoners (ID-2162)

De Concessiehouder draagt er in geval van wijzigingen in het netwerk van Distributiepunten zorg voor dat in alle kernen met ten minste 1.000 inwoners die niet tot de stedelijke agglomeratie binnen het Concessiegebied behoren, ten minste één, al dan niet door een Derde geëxploiteerd, Distributiepunt is ingericht.

Toelichting: Dit betreft de kernen Delfgauw, 's-Gravenzande, Honselersdijk, Kwintshul, De Lier, Maasdijk, Maasland, Monster, Naaldwijk, Poeldijk, Schipluiden, Stompwijk, Wassenaar, Wateringen

**Distributienetwerk: Toekomstige ontwikkelingen (ID-2089)**

Ingeval tijdens de looptijd van de Concessie blijkt dat, als gevolg van technologische ontwikkelingen rond de distributie van de OV-chipkaart, Bijzondere Vervoerbewijzen, Saldo en/of Proposities, de eisen ten aanzien van de dichtheid van Distributiepunten niet langer aansluiten bij de behoeften van Reizigers, kan de Concessieverlener, na overleg met de Concessiehouder, besluiten tot aanpassing van één of meerdere uitgangspunten.

**Distributienetwerk: Locatie Distributiepunten (ID-2087)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Distributiepunten zich op een voor Reizigers logische locatie bevinden; dat wil zeggen, in de nabijheid van een Halte of bushalte dan wel op een herkenbare locatie.

**Distributienetwerk: Openingstijden Distributiepunten (ID-2088)**

De Concessiehouder draagt zorg voor ruime openingstijden van de Distributiepunten.

**Distributienetwerk: Aanwezigheid Ophaal- en Oplaadautomaat op Distributiepunten (ID-2094)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op ieder Distributiepunt ten minste één Ophaal- & Oplaadautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar is.

**Reizigersoordeel Tram: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen (ID-0364)**

De Concessiehouder spant zich bij de distributie van Vervoerbewijzen zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van het gemak waarmee zij Vervoerbewijzen kunnen aanschaffen, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, voor het Openbaar Vervoer per Tram ten minste een 7,5 bedraagt.

**Opstellen Distributieplan (ID-0366)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks een Distributieplan op.

Toelichting: Het op te stellen Distributieplan mag onderdeel uitmaken van een overall plan waarin meerdere van de gevraagde plannen met betrekking tot de Exploitatie zijn opgenomen.

**Inhoud Distributieplan (ID-2048)**

De Concessiehouder neemt in het Distributieplan voorstellen op voor eventuele wijzigingen in de distributie van OV-chipkaarten en Bijzondere Vervoerbewijzen en van Saldo, Producten en Proposities in het volgende Kalenderjaar.

**Inhoud Distributieplan: Beschrijving distributienetwerk (ID-2090)**

De Concessiehouder beschrijft in zijn Distributieplan de wijzigingen die hij in het netwerk van Distributiepunten, waaronder de Wederverkopers, in het Concessiegebied wil doorvoeren.

**Inhoud Distributieplan: Onderbouwing vermindering aantal Wederverkopers (ID-1375)**

Ingeval de Concessiehouder in zijn Distributieplan een vermindering van het aantal Wederverkopers voorstelt, toont de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan dat Reizigers voor de aanschaf van OV-chipkaarten, Saldo, Producten en Proposities in hoofdzaak gebruik maken van andere distributiekanaalen.

**Goedkeuring Distributieplan (ID-2049)**

Bij het opstellen van het Distributieplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Procedure Distributieplan: Advies Consumentenorganisaties (ID-2051)**

Alvorens de Concessiehouder een ontwerpversie van het Distributieplan ter Goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Consumentenorganisaties om schriftelijk advies.

**Procedure Distributieplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener (ID-2050)**

De Concessiehouder overlegt een afschrift van het advies van Consumentenorganisaties en de manier waarop de Concessiehouder met dit advies wenst om te gaan, tezamen met de ontwerpversie van het Tariefvoorstel aan de Concessieverlener.

**Mobiel Verkooppunt op Haltes (ID-0369)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op Haltes waar op een bepaald moment de verkoop in het Railvoertuig, bij een Verkoopautomaat in het Railvoertuig en/of op de Halte tot vertraging leidt, een Mobiel Verkooppunt is ingericht. Deze bepaling geldt ook bij Evenementen.

## 07.05 Kaartcontrole (ID-1189)

### Controle geldigheid Vervoerbewijzen (ID-0370)

De Concessiehouder draagt zorg voor de controle van de geldigheid van de Vervoerbewijzen van Reizigers.

### Zwartrijpercentage Tram (ID-2169)

In een kwartaal is het aandeel Reizigers zonder Geldig Vervoerbewijs in het totaal aantal Reizigers in het Openbaar Vervoer per Tram niet meer dan 6,0%.

### Protocol controle Vervoerbewijzen (ID-0371)

De Concessiehouder beschikt over een protocol met richtlijnen voor het Personeel dat belast is met de controle van Vervoerbewijzen van Reizigers. Deze richtlijnen betreffen zowel de wijze waarop de controles worden uitgevoerd als de wijze waarop Reizigers die niet in het bezit zijn van een Geldig Vervoerbewijs worden aangesproken en gesanctioneerd.

### Criteria voor inzet Personeel t.b.v. kaartcontroles (ID-0372)

#### Criteria inzet Personeel t.b.v. kaartcontrole: Bijdrage Sociale Veiligheid (ID-0373)

De Concessiehouder zet het Personeel dat belast is met de controle van Vervoerbewijzen van Reizigers op die locaties en tijdstippen in die het meest bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen met betrekking tot Sociale Veiligheid.

#### Criteria inzet Personeel t.b.v. kaartcontroles: Zwartrijden tegengaan (ID-0374)

De Concessiehouder zet het Personeel dat belast is met de controle van Vervoerbewijzen van Reizigers op die locaties en tijdstippen in die het meest bijdragen aan het tegengaan van zwartrijden in het Openbaar Railvervoer.

### Kwartaalrapportage zwartrijden (ID-0375)

De Concessiehouder rapporteert, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van ieder kwartaal aan de Concessieverlener het percentage Reizigers zonder Geldig Vervoerbewijs, waarbij dit percentage is bepaald volgens een door de Concessieverlener goedgekeurde methodiek.

## 07.06 Verdeling opbrengsten (ID-1190)

### OV-chipkaartsysteem: Verdeling opbrengsten (ID-0377)

De Concessiehouder richt zijn OV-chipkaartsysteem zodanig in dat hij in staat is opbrengsten uit Vervoerbewijzen, Producten en Proposities op adequate wijze en controleerbaar te registreren en te verdelen onder de rechthebbende concessiehouders.

### Verdeling opbrengsten: Landelijke/regionale afspraken (ID-1380)

De Concessiehouder neemt bij de registratie en verdeling van opbrengsten de bepalingen uit het Landelijk Tarievenkader en eventuele bepalingen zoals vastgelegd in regionale of landelijke afsprakenkaders rond de verkoop van Bijzondere Vervoerbewijzen, Producten en Proposities en de verdeling van de opbrengsten uit Bijzondere Vervoerbewijzen, Producten en Proposities in acht.

### Verdeling opbrengsten: Geregistreerde gegevens beschikbaar stellen (ID-0378)

De Concessiehouder stelt ten behoeve van de verdeling van opbrengsten uit Bijzondere Vervoerbewijzen, Producten en Proposities dan wel de controle van deze verdeling, binnen een week na een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverlener alle door de Concessieverlener relevant geachte geregistreerde gegevens beschikbaar over gebruik van en opbrengsten uit de desbetreffende Bijzondere Vervoerbewijzen, Producten en Proposities, waaronder begrepen de opbrengsten bij Wederverkopers. De Concessieverlener kan vrij en zonder voorbehoud over deze gegevens beschikken en kan deze zonder nadere toestemming van de Concessiehouder ter beschikking stellen aan de met de verdeling van de opbrengsten belaste organisatie(s).

### Verdeling opbrengsten: Nadere eisen (ID-0379)

De Concessieverlener kan nadere eisen stellen aan de kwaliteit en controleerbaarheid van de registratie van gebruik van en opbrengsten uit Bijzondere Vervoerbewijzen, Producten en Proposities en de verdeling van deze opbrengsten onder de rechthebbende concessiehouders dan wel aan het tijdig verstrekken van deze gegevens aan de met de verdeling van de opbrengsten belaste organisatie(s).

## 07.07 Marketing (ID-1191)

### Marketingplatform: Actieve deelname (ID-0380)

De Concessiehouder sluit zich aan bij het Marketingplatform, neemt actief deel aan bijeenkomsten van het Marketingplatform en werkt constructief mee aan de uitvoering van afspraken die binnen het Marketingplatform worden gemaakt.

**Marketingplatform: Financiële bijdrage (ID-0381)**

De Concessiehouder maakt jaarlijks bij aanvang van het Kalenderjaar een bijdrage van € 75.000,00 over aan het Marketingplatform. De bijdrage van € 75.000,00 betreft een vaste bijdrage in de zin dat na afloop van het Kalenderjaar geen verrekening plaatsvindt met de daadwerkelijk door het Marketingplatform gemaakte kosten.

**Opstellen Marketingplan (ID-0382)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks een Marketingplan.

Toelichting: Het op te stellen Marketingplan mag onderdeel uitmaken van een overall plan waarin meerdere van de gevraagde plannen met betrekking tot de Exploitatie zijn opgenomen.

**Inhoud Marketingplan: Doelgroepen en Evenementen (ID-0383)**

De Concessiehouder geeft in het Marketingplan aan op welke doelgroepen en Evenementen hij zich (vooral) zal richten.

**Inhoud Marketingplan: Concrete marketingactiviteiten (ID-0384)**

De Concessiehouder beschrijft in het Marketingplan concrete marketingactiviteiten die hij in het desbetreffende jaar zal uitvoeren.

**Inhoud Marketingplan: Promotie (ID-0385)**

De Concessiehouder besteedt in het Marketingplan aandacht aan promotie, waaronder begrepen een actieve benadering van (potentiële) Reizigers bijvoorbeeld door middel van communicatie en gerichte tariefacties.

**Inhoud Marketingplan: Activiteiten rond Evenementen (ID-0386)**

De Concessiehouder besteedt in het Marketingplan aandacht aan activiteiten rond lokale, regionale en landelijke Evenementen.

**Inhoud Marketingplan: Zakelijke markt (ID-0387)**

De Concessiehouder geeft in het Marketingplan aan welke acties hij zal ondernemen om de zakelijke markt zo goed mogelijk te bedienen teneinde het gebruik en de opbrengsten van het Openbaar Vervoer, waaronder in het bijzonder het gebruik en de opbrengsten van het Openbaar Railvervoer, te vergroten.

**Inhoud Marketingplan: Personeel (ID-0388)**

De Concessiehouder besteedt in het Marketingplan aandacht aan de inzet en opstelling van het Personeel.

**Inhoud Marketingplan: Reisinformatie (ID-0389)**

De Concessiehouder besteedt in het Marketingplan aandacht aan de verstrekking van informatie voorafgaand en tijdens de reis.

**Inhoud Marketingplan: Gebruiksmogelijkheden (Elektronische) Vervoerbewijzen (ID-0390)**

De Concessiehouder besteedt in het Marketingplan aandacht aan nieuwe en gemakverhogende gebruiksmogelijkheden van Elektronische Vervoerbewijzen en de distributie van Vervoerbewijzen.

**Inhoud Marketingplan: Jaarkalender (ID-0392)**

De Concessiehouder neemt in het Marketingplan een jaarkalender op met de planning van de voorgestelde activiteiten.

**Inhoud Marketingplan: Verwachte effecten op gebruik en opbrengsten (ID-0393)**

De Concessiehouder geeft in het Marketingplan aan wat de verwachte effecten zijn van de marketingactiviteiten op het gebruik en de opbrengsten van het Openbaar Vervoer, waaronder in het bijzonder het gebruik en de opbrengsten van het Openbaar Railvervoer.

**Inhoud Marketingplan: Evaluatie marketingactiviteiten (ID-0394)**

De Concessiehouder geeft in het Marketingplan de wijze aan waarop hij de effecten van de marketingactiviteiten achteraf evalueert en beoordeelt.

**Goedkeuring Marketingplan (ID-2083)**

Bij het opstellen van het Marketingplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Marketing: Samenwerking met andere concessiehouders (ID-0395)**

De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener actief zijn en

stemt (de inhoud en uitvoering van) zijn eigen marketingactiviteiten zoals opgenomen in het Marketingplan af op die van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener actief zijn.

## 08 Relatie met reizigers (ID-1192)

### 08.01 Bereikbaarheid en aanspreekbaarheid (ID-1193)

#### Opstellen Reizigershandvest (ID-0396)

De Concessiehouder stelt een Reizigershandvest op waarin hij aan Reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het Openbaar Railvervoer hij garandeert en welke rechten Reizigers hebben indien hij niet aan deze garantie kan voldoen.

#### Inhoud Reizigershandvest (ID-0397)

##### Inhoud Reizigershandvest: Uitvoering Dienstregeling (ID-0398)

De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de uitvoering van de Dienstregeling.

##### Inhoud Reizigershandvest: Vervangend Vervoer (ID-0399)

De Concessiehouder beschrijft in het Reizigershandvest de organisatie van en regeling voor Vervangend Vervoer indien bijzondere omstandigheden de uitvoering van de Dienstregeling onmogelijk maken en/of de laatste in de Geldende Dienstregeling opgenomen Overstapmogelijkheid niet geboden kan worden.

##### Inhoud Reizigershandvest: Houding en dienstverlening Personeel (ID-0400)

De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de houding en dienstverlening van het Personeel.

##### Inhoud Reizigershandvest: Onderhoud en reiniging (ID-0401)

De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de staat van onderhoud en reiniging van de Railvoertuigen, Haltes en Knooppunten.

##### Inhoud Reizigershandvest: Huisregels (ID-0402)

De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de huisregels.

##### Huisregels: Afstemming met andere concessiehouders e.a. (ID-2160)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat zijn huisregels zoveel mogelijk overeenkomen met de huisregels van de houder van de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026 en zijn afgestemd op huisregels van andere concessiehouders in het Concessiegebied en huisregels die gelden in aangrenzende (openbare) ruimten zoals stations en winkelcentra.

##### Inhoud Reizigershandvest: Klachtenregeling (ID-0403)

De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de klachtenregeling en de afhandelingstijd van klachten.

##### Inhoud Reizigershandvest: Toegankelijkheid (ID-0404)

De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de Toegankelijkheid van het Openbaar Railvervoer voor Reizigers met een handicap.

##### Inhoud Reizigershandvest: Afstemming met andere concessiehouders (ID-2146)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de inhoud van het Reizigershandvest zoveel mogelijk overeenkomt met het reizigershandvest van de houder van de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026 en is afgestemd op reizigershandvesten van andere concessiehouders in het Concessiegebied.

##### Uiterste moment bekendmaking Reizigershandvest (ID-0406)

De Concessiehouder maakt het Reizigershandvest uiterlijk bij aanvang van de Concessie aan de Reizigers bekend.

##### Consultatie Consumentenorganisaties over Reizigershandvest (ID-0407)

Voorafgaand aan de vaststelling en bekendmaking van (een gewijzigde versie van) het Reizigershandvest biedt de Concessiehouder een conceptversie van het (gewijzigde) Reizigershandvest voor advies aan de Consumentenorganisaties aan en informeert de Concessiehouder de Consumentenorganisaties en de Concessieverlener over de wijze waarop hij met dit advies is omgegaan.

##### Gevonden voorwerpen (ID-0408)

De Concessiehouder bewaart voorwerpen die Reizigers hebben laten liggen en stelt Reizigers die iets verloren hebben in de gelegenheid hun bezit bij één van de Verkoop- en Informatiepunten terug te krijgen. De Concessiehouder hanteert hiertoe een regeling 'Gevonden voorwerpen'. De Concessiehouder publiceert deze regeling uiterlijk bij aanvang van de Concessie op zijn website.

##### Klantenservice (ID-0409)



De Concessiehouder richt een klantenservice in waar Reizigers telefonisch tegen een jaarlijks te bepalen gelimiteerd bedrag per gesprek, per post en via digitale kanalen, onder meer terecht kunnen met vragen over gevonden voorwerpen/geld terug, reizen met een beperking en klachten.

**Klantenservice: Openingstijden (ID-1335)**

De klantenservice is in ieder geval op Werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur bereikbaar.

## **08.02 Klachtenregeling (ID-1194)**

**Klachtenafhandelingssysteem (ID-0410)**

De Concessiehouder beschikt over een adequaat en goed functionerend systeem voor de afhandeling van klachten die betrekking hebben op het Openbaar Railvervoer.

**Mogelijkheden tot indienen klachten (ID-0411)**

Reizigers kunnen eventuele klachten bij de klantenservice van de Concessiehouder indienen.

**Klachtenafhandeling: Uiterste termijn (ID-0412)**

De Concessiehouder handelt klachten binnen vier weken na indiening op correcte wijze af.

**Klachtenafhandeling: Maatregelen n.a.v. de klacht (ID-0413)**

De Concessiehouder vermeldt in zijn reactie aan de Reiziger de maatregelen die hij inmiddels heeft genomen of nog zal nemen om (de aanleiding van) de klacht in de toekomst te voorkomen.

**Klachtenafhandeling: Verwijzing OV-loket (ID-0414)**

De Concessiehouder wijst de Reiziger bij de afhandeling van een klacht op het OV-loket en werkt mee aan een eventuele bemiddelingspoging van het OV-loket.

**Afhandeling klacht: Verwijzing naar Geschillencommissie Openbaar Vervoer. (ID-0415)**

De Concessiehouder wijst de Reiziger bij de afhandeling van een klacht op de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

**Klachtenregistratie (ID-0416)**

De Concessiehouder registreert de ontvangst en afhandeling van klachten in een klachtendatabase.

**Inhoud klachtendatabase: Soort klacht (ID-0417)**

De klachtendatabase bevat voor iedere ingediende klacht informatie over het soort klacht.

**Inhoud klachtendatabase: Aanleiding (ID-0418)**

De klachtendatabase bevat voor iedere ingediende klacht de aanleiding van de klacht.

**Inhoud klachtendatabase: Ontvangstdatum en -wijze (ID-0419)**

De klachtendatabase bevat voor iedere ingediende klacht de datum en wijze van ontvangst van de klacht (schriftelijk, telefonisch of digitaal).

**Inhoud klachtendatabase: Afhandelingsdatum (ID-0420)**

De klachtendatabase bevat voor iedere ingediende klacht de datum van afhandeling van de klacht.

**Inhoud klachtendatabase: Afhandelingstijd (ID-0421)**

De klachtendatabase bevat voor iedere ingediende klacht het aantal Werkdagen tussen de datum van ontvangst en de datum van afhandeling van de klacht.

**Inhoud klachtendatabase: Ondernomen acties n.a.v. klacht (ID-0422)**

De klachtendatabase bevat voor iedere ingediende klacht informatie over de acties die de Concessiehouder naar aanleiding van de ingediende klachten heeft ondernomen om de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de uitvoering te verbeteren.

**Beschikbaar stellen klachtendatabase aan Concessieverlener (ID-0423)**

Op eerste verzoek van de Concessieverlener overlegt de Concessiehouder de klachtendatabase aan de Concessieverlener.

## **08.03 Vervoersovereenkomsten en geschillencommissie (ID-1195)**

#### Vervoersovereenkomsten met Reizigers (ID-0424)

De Concessiehouder verklaart op de met Reizigers af te sluiten vervoersovereenkomsten de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer van toepassing.

#### Aansluiting bij Geschillencommissie Openbaar Vervoer (ID-0426)

De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Geschillen over de totstandkoming en/of uitvoering van een vervoersovereenkomst tussen de Concessiehouder en Reiziger(s) worden behandeld door de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

#### Aansluiting bij regionale geschillencommissie (ID-0427)

Ingeval bijvoorbeeld vanuit de Consumentenorganisaties, in samenspraak met de Concessieverlener, een regionale geschillencommissie wordt opgericht, sluit de Concessiehouder zich bij deze commissie aan.

### **08.04 Regeling 'Geld terug bij vertraging'** (ID-1196)

#### Regeling 'Geld terug bij vertraging' (ID-0428)

De Concessiehouder beschikt over een regeling voor financiële compensatie van Reizigers bij vertraging.

#### Regeling 'Geld terug bij vertraging': Informeren Reizigers (ID-1337)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op eenvoudige wijze kennis kunnen nemen van de regeling 'Geld terug bij vertraging' en bijbehorende voorwaarden.

#### Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging' (ID-0429)

##### Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging': Compensatie Reizigers (ID-2168)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in de eerste twee Dienstregelingjaren na aanvang van de Concessie de regeling 'Geld terug bij vertraging' ten minste in een vergelijkbare compensatie van Reizigers voorziet als de regeling 'Compensatie bij vertragingen' van de HTM zoals die in het voorafgaande Dienstregelingjaar gold.

##### Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging': Eenvoudig gebruik (ID-0431)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers eenvoudig een beroep op de regeling 'Geld terug bij vertraging' kunnen doen.

##### Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging': Snelle uitbetaling compensatie (ID-0432)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers die daar recht op hebben hun compensatie snel ontvangen.

##### Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging': Aansluiting bij regelingen andere concessiehouders (ID-2147)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de regeling 'Geld terug bij vertraging' zoveel mogelijk overeenkomt met compensatieregelingen van de houder van de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026 en van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verrichten.

##### Inhoud Uitvoeringsplan: Regeling 'Geld terug bij vertraging' (ID-2245)

Ingeval de Concessiehouder voornemens is onderdelen van de regeling 'Geld terug bij vertraging' te wijzigen, neemt hij zijn voorstellen tot wijzigingen op in het Uitvoeringsplan.

## 09 Verantwoording Exploitatie (ID-1197)

### 09.01 Algemene eisen aan de verantwoording van de Exploitatie (ID-1198)

#### Verstrekken Exploitatiegegevens aan Concessieverlener (ID-2235)

De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener in ieder geval de informatie met betrekking tot de Exploitatie zoals beschreven in het document 'Informatieprofiel uitvoering Concessie'. Daar waar dit in dit document is aangegeven draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de informatie vergezeld gaat van een toelichting en een goedkeurende verklaring van een accountant als bedoeld in artikel 393, eerste lid van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

#### Leveren brongegevens OV-chipkaart aan Concessieverlener (ID-0435)

De Concessiehouder geeft op eerste verzoek van de Concessieverlener aan TLS dan wel diens opvolger(s) opdracht om, voor zover dit gelet op de bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens is toegestaan, aan de Concessieverlener onbewerkte gegevens te leveren die zijn verkregen door het gebruik van de OV-chipkaart door Reizigers die met het Openbaar Railvervoer in het Concessiegebied en/of op de Uitloper hebben gereisd.

#### Leveren brongegevens overeenkomstig nader overeen te komen format (ID-1371)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de gegevens digitaal aangeleverd worden in een nader overeen te komen format en wel zodanig dat de gegevens overzichtelijk, goed leesbaar, begrijpelijk en bewerkbaar zijn. De Concessieverlener is te allen tijde gerechtigd om desgewenst door een (onafhankelijke) deskundige een controle te laten uitvoeren op de juistheid en volledigheid van de door TLS aangeleverde informatie.

#### Meewerken aan onderzoeken (ID-0436)

##### Meewerken aan OV-Klantenbarometer (ID-0437)

De Concessiehouder verleent actief medewerking aan de OV-Klantenbarometer.

##### Meewerken aan Reizigersmonitor Sociale Veiligheid (ID-0438)

De Concessiehouder verleent actief medewerking aan de Veiligheidsscan.

##### Meewerken aan Personeelsmonitor Sociale Veiligheid (ID-0439)

De Concessiehouder verleent actief medewerking aan de Personeelsmonitor Sociale Veiligheid.

#### Meewerken aan monitor zwartrijden (ID-0440)

De Concessiehouder stelt op eerste verzoek van de Concessieverlener OV-chipkaartapparatuur aan Derden beschikbaar die in opdracht van de Concessieverlener onderzoek naar zwartrijden in het Openbaar Railvervoer verrichten.

#### Informeren Reizigers en Personeel over gebruik en uitvoeringskwaliteit Openbaar Railvervoer (ID-0441)

De Concessiehouder informeert Reizigers en Personeel in ieder geval maandelijks over actuele ontwikkelingen rond het gebruik en de uitvoeringskwaliteit van het Openbaar Railvervoer en stuurt voorafgaand naar de Concessieverlener en de Consumentenorganisaties een afschrift van de aan Reizigers en Personeel te verstrekken informatie.

#### Uitwerken voorstel voor wijze van informeren Reizigers en Personeel (ID-1339)

Voorafgaand aan de start van de Concessie dient de Concessiehouder ter Goedkeuring bij de Concessieverlener een voorstel in voor de aspecten waarover, de wijze waarop en de frequentie waarmee hij Reizigers en Personeel zal informeren.

#### SWOT-analyse: Informeren Concessieverlener (ID-0442)

De Concessiehouder stelt de resultaten van de SWOT-analyse die hij ter voorbereiding op het Ontwikkelplan uitvoert aan de Concessieverlener beschikbaar.

## **STRATEGISCHE ASSETS**

## 10 Beheerkader Strategische Assets (ID-1199)

### 10.01 Uitgangspunten voor het Beheer van Strategische Assets (ID-1200)

#### Rolverdeling Asset Owner, Asset Manager en asset user (ID-1362)

In het kader van de samenwerking volgens de standaard PAS55-1 vervult de Concessieverlener de rol van Asset Owner en de Concessiehouder ten minste de rollen van Asset Manager ten aanzien van het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets en asset user ten aanzien van de Exploitatie.

#### Inzichtelijk maken gevolgen Beheervisie in termen van Prestaties, geld en Risico's (ID-0443)

Op eerste verzoek van de Concessieverlener levert de Concessiehouder een actieve bijdrage aan het inzichtelijk maken van de gevolgen van de Beheervisie in termen van Prestaties, geld en Risico's voor de Strategische Assets en de Asset Management Organisatie.

#### Waarborgen levensduur Strategische Assets (ID-0445)

De Concessiehouder stuurt op een levensduur en kwaliteit van de Strategische Assets die ten minste gelijk is aan de levensduur en kwaliteit zoals deze bij Aanschaf, Vervangingsonderhoud of Groot Onderhoud en Waardetoevoeging is gespecificeerd door de Concessieverlener. Ingeval de Concessieverlener geen levensduur heeft gespecificeerd, gaat de Concessiehouder uit van de levensduur zoals gespecificeerd door de Leverancier.

#### Levensduur Trams (ID-2148)

De levensduur van Trams bedraagt ten minste 30 jaar.

#### Bewaken samenhang Strategische Assets, Exploitatie en omgeving (ID-0448)

De Concessiehouder bewaakt tijdens het Beheer van de Strategische Assets voortdurend de samenhang tussen de Strategische Assets onderling, de samenhang met de Exploitatie en de samenhang met de omgeving.

### 10.02 Prestaties van de strategische assets (ID-1201)

#### Conditie Strategische Assets (ID-0449)

##### Conditie Strategische Assets: Uitvoering Ritten volgens Dienstregeling (ID-0450)

De Concessiehouder draagt er blijvend en aantoonbaar zorg voor dat de conditie van de Strategische Assets steeds zodanig is dat alle in de Geldende Dienstregeling opgenomen Ritten volledig en volgens de Geldende Dienstregeling kunnen worden uitgevoerd.

##### Conditie Strategische Assets: Comfortabel, veilig en snel vervoer (ID-2246)

De Concessiehouder draagt er blijvend en aantoonbaar zorg voor dat de conditie van de Strategische Assets steeds zodanig is dat Reizigers comfortabel, snel en veilig kunnen worden vervoerd.

##### Conditie Strategische Assets: In-, uit- en overstappen op Haltes (ID-0452)

De Concessiehouder draagt er blijvend en aantoonbaar zorg voor dat de conditie van de Strategische Assets steeds zodanig is dat Reizigers veilig en hindervrij op Haltes kunnen instappen, overstappen en uitstappen.

##### Conditie Strategische Assets: Toegankelijkheid Haltes en Railvoertuigen (ID-0453)

De Concessiehouder draagt er blijvend en aantoonbaar zorg voor dat de conditie van de Strategische Assets steeds zodanig is dat, voor zover de hiervoor noodzakelijke voorzieningen zijn getroffen, Haltes en Railvoertuigen toegankelijk blijven voor Reizigers met een handicap, eventueel met uitzondering van Reizigers met een Scootmobiel, en voor Reizigers met Handbagage, kinderwagens, rollators en daarmee vergelijkbare hulpmiddelen of, voor zover van toepassing, fietsen.

##### Conditie Strategische Assets: Reizigers van reisinformatie voorzien (ID-0454)

De Concessiehouder draagt er blijvend en aantoonbaar zorg voor dat de conditie van de Strategische Assets steeds zodanig is dat Reizigers van statische en actuele reisinformatie kunnen worden voorzien.

##### Conditie Strategische Assets: Centrale Verkeersleiding kan activiteiten uitvoeren (ID-0456)

De Concessiehouder draagt er blijvend en aantoonbaar zorg voor dat de conditie van de Strategische Assets steeds zodanig is dat de Centrale Verkeersleiding de activiteiten waarvoor zij verantwoordelijk is, kan uitvoeren.

##### Conditie Strategische Assets: Reinheid Railvoertuigen en Haltes (ID-2149)

De Concessiehouder draagt er blijvend en aantoonbaar zorg voor dat Railvoertuigen en Haltes schoon zijn.

**Informereren Concessieverlener over Strategische Assets: T.b.v. waarde vrije afwegingen (ID-0464)**

De Concessiehouder zorgt dat de Concessieverlener over alle relevante informatie met betrekking tot de Strategische Assets kan beschikken om waarde vrije afwegingen tussen Prestaties, geld en Risico's te kunnen maken.

**Informereren Concessieverlener over Strategische Assets: T.b.v. beoordelen Life Cycle Costs (ID-0465)**

De Concessiehouder zorgt dat de Concessieverlener over alle relevante informatie met betrekking tot de Strategische Assets kan beschikken om te kunnen beoordelen of de wijze waarop de Concessiehouder het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets uitvoert tot een optimalisatie van de Life Cycle Costs (LCC) leidt.

**Restlevenswaardeanalyse (ID-0473)**

De Concessiehouder voert jaarlijks een restlevenswaardeanalyse uit, waarbij hij aantoont dat de restlevenswaarde van een door de Concessieverlener te bepalen selectie van Strategische Assets die in het Asset Register zijn opgenomen in overeenstemming is met de verwachte waarde volgens het Waarde Ontwikkelings Model (= de WOM-waarde).

### **10.03 Kritische Prestatie Indicatoren (ID-1202)**

**Voldoen aan KPI's uit Beheervisie en PvE (ID-0466)**

De Concessiehouder draagt er blijvend en aantoonbaar zorg voor dat de conditie van de Strategische Assets steeds zodanig is dat ten minste wordt voldaan aan de Kritische Prestatie Indicatoren zoals beschreven in de Beheervisie en nader uitgewerkt in het Programma van Eisen.

**Effect wijzigingen Beheervisie op KPI's (ID-0468)**

De Concessiehouder houdt er rekening mee dat bij wijzigingen in de Beheervisie de Kritische Prestatie Indicatoren kunnen veranderen.

**Organisatorische implicaties en uitwerking KPI's (ID-0467)**

De Concessiehouder maakt voorafgaand aan de start van de Concessie de organisatorische implicaties en de uitwerking van de Kritische Prestatie Indicatoren inzichtelijk en stemt deze af met de Concessieverlener.

**Verankering implicaties en uitwerking KPI's in Beheerplan (ID-0469)**

De Concessiehouder verankert in zijn Beheerplan de organisatorische implicaties en de uitwerking van de Kritische Prestatie Indicatoren alsmede eventuele wijzigingen daarin.

### **10.04 Beheerplan (ID-1225)**

**Opstellen Beheerplan (ID-2300)**

Uitgaande van de Beheervisie stelt de Concessiehouder, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, een Beheerplan op.

**Inhoud Beheerplan (ID-0675)**

**Inhoud Beheerplan: Uitwerking doelen Beheervisie en KPI's (ID-0676)**

De Concessiehouder werkt in het Beheerplan de doelen van en de Kritische Prestatie Indicatoren genoemd in de Beheervisie uit in doelstellingen en planningen voor de geldigheidsperiode van de Beheervisie.

**Inhoud Beheerplan: Afwegingsmechanisme Life Cycle Management (ID-0677)**

De Concessiehouder neemt in het Beheerplan een afwegingsmechanisme ten behoeve van het Life Cycle Management op.

**Inhoud Beheerplan: Overzicht belangrijkste Risico's met beheersmaatregelen (ID-0678)**

De Concessiehouder neemt in het Beheerplan een overzicht op van de belangrijkste Risico's en bijbehorende Beheersmaatregelen en eventuele Mitigerende Maatregelen zoals die volgen uit zijn risicoregister.

**Inhoud Beheerplan: Monitoringsplan Strategische Assets (ID-0679)**

De Concessiehouder neemt in het Beheerplan een Monitoringplan Strategische Assets op.

**Inhoud Monitoringsplan Strategische Assets (ID-0550)**

In het Monitoringsplan Strategische Assets legt de Concessiehouder de frequentie en uitvoeringswijze van conditiemetingen en schouwen van de Strategische Assets vast.

**Schouw Railinfrastructuur Tram: Frequentie conditiemetingen (ID-0552)**

Overeenkomstig het bepaalde in de Wet lokaal spoor schouwt de Concessiehouder Railinfrastructuur voor Tram in ieder geval één keer per jaar, er vanuit gaande dat de Concessiehouder in ieder geval één keer per maand een globale schouw uitvoert.

**Schouw Railinfrastructuur Lightrail: Frequentie conditiemetingen (ID-2172)**

Overeenkomstig het bepaalde in de Wet lokaal spoor schouwt de Concessiehouder Railinfrastructuur voor Lightrail in ieder geval één keer per vijf weken.

**Inhoud Beheerplan: Optimalisatie Beheer Assetportfolio (ID-0682)**

De Concessiehouder beschrijft in het Beheerplan de wijze waarop het Beheer van de Assetportfolio gelet op de resultaten van bijvoorbeeld Audits en Benchmarks verder kan worden geoptimaliseerd.

**Inhoud Beheerplan: Ontwikkelingen en leerervaringen afgelopen periode (ID-2253)**

De Concessiehouder beschrijft in het Beheerplan belangrijke ontwikkelingen en leerervaringen rond het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets in de afgelopen periode.

**Inhoud Beheerplan: Aandachtspunten vanuit wet- en regelgeving (ID-2254)**

De Concessiehouder besteedt in het Beheerplan aandacht aan onderwerpen die vanuit wet- en regelgeving, waaronder de Wet lokaal spoor en regelgeving ten aanzien van normeringen, de komende periode aandacht behoeven en geeft daarbij aan hoe hij deze onderwerpen in wil gaan vullen.

**Inhoud Beheerplan: Vergunningen (ID-2255)**

De Concessiehouder besteedt in het Beheerplan aandacht aan het proces rond het verlenen, beheren en naleven van vergunningen en het toezicht op de naleving van vergunningen die aan Derden zijn verleend.

**Inhoud Beheerplan: Aandachtspunte Asset Management (ID-2256)**

De Concessiehouder beschrijft in het Beheerplan de wijze waarop het Asset Management is georganiseerd en geeft daarbij de aandachtspunten voor de komende jaren aan.

**Inhoud Beheerplan: Ontwikkelingen rond Beheer Strategische Assets (ID-2257)**

De Concessiehouder geeft in het Beheerplan aan welke ontwikkelingen hij de komende jaren voorziet ten aanzien van het Beheer van de Strategische Assets, waaronder ontwikkelingen op het gebied van het te beheren Areaal en technische ontwikkelingen.

**Inhoud Beheerplan: Risico's (ID-2258)**

De Concessiehouder geeft in het Beheerplan in de vorm van een risicomatrix aan welke Risico's hij ziet bij het gebruik en Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets en welke maatregelen hij treft om deze Risico's te beheersen.

**Goedkeuring Beheerplan (ID-2127)**

Bij het opstellen van het Beheerplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Geldigheidsduur Beheerplan (ID-0688)**

Het Beheerplan heeft dezelfde geldigheidsduur als de Beheervisie, met dien verstande dat de Concessiehouder het vigerende Beheerplan jaarlijks actualiseert op basis van ervaringen, nieuwe inzichten en gewijzigde behoeften van de Concessieverlener.

## 11 Bedrijfsvoering (ID-1205)

### 11.01 Algemene eisen aan Bedrijfsvoering (ID-1206)

Bedrijfsvoering: PAS55-1 (ID-1361)

De Concessiehouder richt zijn bedrijfsvoering in overeenkomstig de specificaties van de Asset management standaard PAS55-1.

Bedrijfsvoering op Majoritylevel (prestatieniveau) 3 (ID-2042)

De Concessiehouder draagt eer zorg voor dat zijn bedrijfsvoering bij aanvang van de Concessie voldoet aan het Majoritylevel (prestatieniveau) 3 zoals dit gemeten wordt met de Performance Asset Management tool van de Institute of Asset management (IAM) of een door de IAM geaccrediteerde gelijkwaardige methodiek.

Toetsonderdelen Performance Asset Management tool

No.	Clauses
4,1	General requirements
4,2	Asset management policy
4.3.1	Asset management strategy
4.3.2	Asset management objectives
4.3.3	Asset management plan(s)
4.3.4	Contingency planning
4.4.1	Structure, authority and responsibilities
4.4.2	Outsourcing of asset management activities
4.4.3	Training, awareness and competence
4.4.4	Consultation, participation and communication
4.4.5	Asset Management System documentation
4.4.6	Information management
4.4.7.1	Risk management process(es)
4.4.7.2	Risk management methodology
4.4.7.3	Risk identification and assessment
4.4.7.4	Use and maintenance of asset risk information
4.4.8	Legal and other requirements
4.4.9	Management of Change
4.5.1	Life Cycle Activities
4.5.2	Tools, facilities and equipment
4.6.1	Performance and condition monitoring
4.6.2	Investigation of asset-related failures, incidents and nonconformities
4.6.3	Evaluation of compliance
4.6.4	Audit
4.6.5.1	Corrective & Preventative action
4.6.5.2	Continual Improvement
4.6.6	Records
4,7	Management review

### 11.02 Asset Management Organisatie (ID-1207)

Inrichten Asset Management Organisatie (ID-0490)

De Concessiehouder richt een Asset Management Organisatie in die uitvoering geeft aan een optimaal Beheer van de Strategische Assets in termen van Prestaties, geld en Risico's.

Sleutelfunctionarissen (ID-0497)

Sleutelfunctionarissen: Manager Asset Management (ID-0498)

De Concessiehouder benoemt binnen de Asset Management Organisatie een Manager Asset Management als Sleutelfunctionaris.



**Sleutelfunctionarissen: Omgevingsmanager (ID-0499)**

De Concessiehouder benoemt binnen de Asset Management Organisatie een Omgevingsmanager als Sleutelfunctionaris.

**Sleutelfunctionarissen: Integrale Veiligheidsmanager (ID-0500)**

De Concessiehouder benoemt binnen de Asset Management Organisatie een Integrale Veiligheidsmanager als Sleutelfunctionaris.

**Sleutelfunctionarissen: Capaciteitsverdeler (ID-0501)**

De Concessiehouder benoemt binnen de Asset Management Organisatie een Capaciteitsverdeler als Sleutelfunctionaris.

**Sleutelfunctionarissen: Asset Manager Tram (ID-0502)**

De Concessiehouder benoemt binnen de Asset Management Organisatie een Asset Manager Tram als Sleutelfunctionaris.

**Sleutelfunctionarissen: Continuïteit (ID-2247)**

De Concessiehouder spant zich maximaal in om het aantal mutaties in Sleutelfunctionarissen en/of hun vervangers binnen de Asset Management Organisatie zoveel mogelijk te beperken.

**Sleutelfunctionarissen: Informeren Concessieverlener (ID-0505)**

De Concessiehouder informeert voor aanvang van de Concessie de Concessieverlener over de binnen de Asset Management Organisatie te benoemen Sleutelfunctionarissen en hun vervangers.

**Vervanging Sleutelfunctionarissen: Informeren Concessieverlener (ID-0506)**

De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over eventuele mutaties van Sleutelfunctionarissen en/of hun vervangers binnen de Asset Management Organisatie.

**Bereikbaarheid Sleutelfunctionarissen (ID-0504)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Sleutelfunctionarissen dan wel hun vervangers op Werkdagen, tijdens kantooruren, voor de Concessieverlener bereikbaar zijn.

**Jaarlijkse evaluatie inrichting en Prestaties Asset Management Organisatie (ID-0507)**

De Concessiehouder evalueert, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks samen met de Concessieverlener het functioneren van de Asset Management Organisatie en past, ingeval de uitkomsten van de evaluatie hier aanleiding toe geven, de Asset Management Organisatie aan.

### **11.03 Risicomanagement (ID-1208)**

**Risicogestuurd en planmatig opereren bij activiteiten (ID-0508)**

De Concessiehouder opereert bij al zijn activiteiten risicogestuurd en planmatig en houdt rekening met de imagoevolgen van zijn activiteiten voor de Concessieverlener.

**Risicomanagement overeenkomstig PAS55-1 en ISO 31000 (ID-1363)**

De Concessiehouder richt het risicomanagement van zijn totale bedrijfsvoering in conform de specificaties uit de standaard PAS55-1 en draagt er zorg voor dat zijn totale bedrijfsvoering voldoet aan de standaard NEN-ISO 31000.

**Inrichting Risicomanagement (ID-1365)**

Bij het inrichten van risicomanagement houdt de Concessiehouder rekening met de belangen van de Concessieverlener en de impact van zijn activiteiten op (Sociale) Veiligheid, Duurzaamheid, Kritische Prestatie Indicatoren, directe en indirecte kosten en imago van de Concessieverlener.

**Bijhouden risicoregister (ID-0509)**

De Concessiehouder houdt een risicoregister bij.

**Inhoud risicoregister: Definitie Ongewenste Gebeurtenissen (ID-0510)**

In het risicoregister zijn (probabilistisch) Ongewenste Gebeurtenissen gedefinieerd.

**Inhoud risicoregister: Kansen Ongewenste Gebeurtenissen (ID-0511)**

In het risicoregister is de kans op iedere Ongewenste Gebeurtenis (probabilistisch) vastgesteld.

**Inhoud risicoregister: Gevolgen Ongewenste Gebeurtenissen (ID-0512)**

In het risicoregister zijn de gevolgen van iedere Ongewenste Gebeurtenis vastgesteld in termen van geld en Prestaties.

**Inhoud risicoregister: Beheersmaatregelen (ID-0513)**

In het risicoregister zijn Beheersmaatregelen en Mitigerende Maatregelen gedefinieerd.

**Inhoud risicoregister: Actiehouders beheersmaatregelen (ID-0514)**

In het risicoregister zijn actiehouders aan Beheersmaatregelen en Mitigerende Maatregelen toegewezen.

**Inhoud risicoregister: Tijd en kosten (ID-0515)**

In het risicoregister zijn de benodigde tijd en kosten van Beheersmaatregelen Mitigerende Maatregelen vastgesteld.

**Inhoud risicoregister: Kwantificering restrisico's (ID-0516)**

In het risicoregister zijn de restrisico's na uitvoering van de Beheersmaatregelen gekwantificeerd.

**Inhoud risicoregister: Effectiviteit maatregelen (ID-0517)**

In het risicoregister is de verwachte effectiviteit van de uitgevoerde Beheersmaatregelen en Mitigerende Maatregelen vastgesteld.

**Inhoud risicoregister: Rangorde Ongewenste Gebeurtenissen (ID-0518)**

In het risicoregister is een rangorde in de ernst van de Ongewenste Gebeurtenissen aangebracht.

**Risicomatrix (ID-1366)**

De Concessiehouder stelt een risicomatrix op waarin het geaccepteerde risiconiveau wordt vastgelegd. Na Goedkeuring van het risicomatrix door de Concessieverlener is de risicomatrix leidend voor de mate van risicobeheersing door de Concessiehouder.

**Organiseren Risicosessie (ID-0519)**

De Concessiehouder organiseert voor aanvang van de Concessie en vervolgens jaarlijks een risicosessie waarin hij samen met de Concessieverlener de gezamenlijke Risico's bespreekt en met de Concessieverlener afspraken maakt over de door de Concessiehouder dan wel de Concessieverlener te nemen Beheersmaatregelen. Bij deze risicosessies zijn vanuit de Concessiehouder in ieder geval alle Sleutelfunctionarissen aanwezig. De Concessiehouder draagt zorg voor de verslaglegging van de risicosessies.

## **11.04 Omgevingsmanagement (ID-1209)**

**Rekening houden met belangen stakeholders (ID-0520)**

De Concessiehouder houdt bij het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets naar redelijkheid en billijkheid rekening met de belangen van Stakeholders en de publieke context van het Openbaar Railvervoer.

**Verantwoordelijkheden m.b.t. belangen Stakeholders (ID-0521)**

**Inventarisering belangen Stakeholders (ID-0522)**

De Concessiehouder inventariseert in samenspraak met de Concessieverlener de Stakeholders en hun belangen.

**Afspraken met Stakeholders (ID-0523)**

De Concessiehouder maakt in samenspraak met de Concessieverlener waar nodig inhoudelijke en procesafspraken met Stakeholders.

**Informeren Stakeholders over geplande activiteiten (ID-0524)**

De Concessiehouder informeert in samenspraak met de Concessieverlener Stakeholders vroegtijdig over geplande activiteiten ten behoeve van het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets op het moment dat deze activiteiten enige omgevingshinder met zich mee (kunnen) brengen.

**Nakomen verplichtingen Beheerovereenkomsten tussen Concessieverlener en Derden (ID-0525)**

De Concessiehouder komt alle verplichtingen na zoals die volgen uit Beheerovereenkomsten tussen de Concessieverlener en Derden betreffende het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets.

**Evalueren en adviseren Beheerovereenkomsten (ID-0526)**

De Concessiehouder evalueert voor aanvang van de Concessie bestaande, doorlopende Beheerovereenkomsten en gedurende de Concessieperiode eventuele nieuwe Beheerovereenkomsten en adviseert waar nodig de Concessieverlener over aanvullingen op of wijzigingen van de Beheerovereenkomsten dan wel het aangaan van nieuwe Beheerovereenkomsten.

**Afsluiten Beheerovereenkomsten met Derden (ID-0527)**

Het is de Concessiehouder toegestaan om, na Goedkeuring door de Concessieverlener, met Derden Beheerovereenkomsten af te sluiten die samenhangen met het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets.

**Informereren Concessieverlener over Beheerovereenkomsten Concessiehouder met Derden (ID-1392)**

Voorafgaand aan het afsluiten van een Beheerovereenkomst met Derden informeert de Concessiehouder de Concessieverlener over de verplichtingen die voor de Concessiehouder uit de Beheerovereenkomst voortvloeien en de wijze waarop de extra kosten die hij moet maken om aan deze verplichtingen te kunnen voldoen, door de desbetreffende Derde worden vergoed.

**Procedure verkrijgen, beheren en naleven van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen van Derden (ID-0528)**

De Concessiehouder beschikt over een procedure voor het tijdig verkrijgen, beheren en naleven van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen van Derden voor activiteiten ten behoeve van het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets.

**Procedure toezicht op vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen aan Derden (ID-0529)**

De Concessiehouder beschikt over een procedure voor het toezien op de naleving van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen aan Derden voor activiteiten die het Railvervoersysteem raken, teneinde indien nodig tijdig Beheersmaatregelen te kunnen treffen om aan deze activiteiten verbonden Risico's voor de Exploitatie, en het Beheer en Onderhoud te beperken.

**Advisering bij verlenen, schorsen en intrekken vergunningen Derden (ID-2128)**

Op eerste verzoek levert de Concessiehouder aan de Concessieverlener informatie ten behoeve van het verlenen, schorsen of intrekken van vergunningen aan Derden.

**Kosten toezicht van Derden (ID-0530)**

De Concessiehouder brengt de kosten voor het toezicht op het verlenen en naleven van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen aan Derden in rekening bij de desbetreffende Derde.

**Handhaven verboden (ID-0531)**

**Handhaven verbod] tot het ingrijpen in bediening/werking Strategische Assets (ID-0532)**

De Concessiehouder handhaaft namens de Concessieverlener het verbod voor onbevoegde(n) om in te grijpen in de bediening of de werking van Strategische Assets.

**Handhaven verbod tot het verwijderen, beschadigen of wijzigen onderdelen Strategische Assets (ID-0533)**

De Concessiehouder handhaaft namens de Concessieverlener het verbod voor onbevoegde(n) om onderdelen van Strategische Assets te verwijderen, te beschadigen of te wijzigen.

**Handhaven verbod tot het zich bevinden nabij afgesloten deel Railinfrastructuur (ID-0534)**

De Concessiehouder handhaaft namens de Concessieverlener het verbod voor onbevoegde(n) om zich te bevinden op of langs een voor personen afgesloten deel van de Railinfrastructuur of daarlangs dieren te drijven of te laten lopen.

**Handhaven verbod tot het belemmeren van Beheer en verkeer Railinfrastructuur (ID-0535)**

De Concessiehouder handhaaft namens de Concessieverlener het verbod voor onbevoegde(n) om het Beheer van en het verkeer over de Railinfrastructuur te belemmeren.

**Storingsloket voor melden Storingen aan Strategische Assets (ID-0536)**

De Concessiehouder richt een Storingsloket voor Reizigers, Personeel en Leveranciers in dat in ieder geval tijdens de Bedieningsperioden beschikbaar is voor het melden, registreren en afhandelen van Storingen aan Strategische Assets.

**11.05 Instandhoudingsmanagement (ID-1210)**

**Procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen' (ID-0554)**

Om de Kritische Prestatie Indicatoren ook tijdens de uitvoering van Waardetoevoegingsprojecten, Vervangingsprojecten en Geormerkte Projecten te borgen, hanteert de Concessiehouder een procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen'.

**Inhoud procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen': Verantwoordelijkheidsverdeling en samenwerking (procesmatig) (ID-0555)**

De procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen' omvat afspraken ten aanzien van de verantwoordelijkheidsverdeling en samenwerkingsvorm tussen de Asset Management Organisatie en de projectorganisatie.

**Inhoud procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen': Verantwoordelijkheidsverdeling en samenwerking (procesmatig) (ID-1398)**

De afspraken tussen de Asset Management Organisatie en de projectorganisatie betreffen in ieder geval planning, Stop- en Bijwoonmomenten, informatieoverdracht, overdracht van verantwoordelijkheden gedurende oplevering, bij indienststelling en decharge bij afronding van een Project.

**Inhoud procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen': Regelgeving (inhoudelijk) (ID-0556)**

De procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen' omvat regelgeving met betrekking tot onderhoudbaarheid en inspecteerbaarheid en het kwaliteitsniveau van de Strategische Assets.

**Procedure 'Extreem weer' (ID-0557)**

De Concessiehouder beschikt ten behoeve van de Instandhouding van de Strategische Assets over een procedure 'Extreem weer' voor situaties waarin sprake is van een Weeralarm, gladheid door winterse neerslag, driftsneeuw en/of hevige sneeuwval.

## **11.06 Inkoopmanagement (ID-1213)**

**Verantwoordelijkheden inkoop (ID-0567)**

**Verantwoordelijkheden inkoop: Borgen Prestaties en KPI's (ID-0568)**

De Concessiehouder draagt bij de inkoop van Diensten, Leveringen en Werken zorg voor het borgen dat in te kopen Diensten, Leveringen en Werken positief bijdragen aan de Prestaties en de Kritische Prestatie Indicatoren van de desbetreffende Strategische Assets.

**Verantwoordelijkheden inkoop: Afweging Life Cycle Costs en baten (ID-0569)**

De Concessiehouder weegt de inkoop van Diensten, Leveringen en Werken de Life Cycle Costs van de Diensten, Leveringen en Werken af tegen de baten, in termen van hun bijdrage aan de Prestaties en Kritische Prestatie Indicatoren.

**Verantwoordelijkheden inkoop: Afwegen kosten, levertijd en leverbaarheid componenten (ID-0570)**

De Concessiehouder weegt bij de inkoop van Diensten, Leveringen en Werken de kosten en levertijd van de componenten af tegen de tijd dat naleveringen zijn gewaarborgd.

**Aanbestedingsbeleid (ID-0578)**

De Concessiehouder beschikt over een aanbestedingsbeleid.

**Inhoud Aanbestedingsbeleid: Criteria bepaling aanbestedingsprocedure (ID-0579)**

In zijn aanbestedingsbeleid legt de Concessiehouder criteria vast op basis waarvan hij besluit om een opdracht enkelvoudig, meervoudig of Europees aan te besteden.

**Inhoud Aanbestedingsbeleid: Aansluiting op Europese richtlijnen (ID-0580)**

Het aanbestedingsbeleid borgt dat in geval de waarde van een bij Derden onder te brengen opdracht de verplichte aanbestedingsdrempel zoals die voor de Concessiehouder geldt overstijgt, de Concessiehouder de opdracht conform de Europese richtlijnen aanbesteedt.

**Inhoud aanbestedingsbeleid: Beschrijving aanbestedingsprocedure (ID-0581)**

Het aanbestedingsbeleid beschrijft welke aanbestedingsprocedure(s) de Concessiehouder zal volgen wanneer een opdracht de verplichte aanbestedingsdrempel overstijgt.

**Informereren Concessieverlener over start Europese aanbestedingsprocedures (ID-0582)**

Ingeval een opdracht de verplichte aanbestedingsdrempel overstijgt informeert de Concessiehouder de Concessieverlener over het feit dat hij een Europese aanbesteding start en stelt hij desgevraagd het bestek voor deze aanbesteding ter beoordeling aan de Concessieverlener beschikbaar.

**Procedure 'Garantieafwikkeling' (ID-0565)**

De Concessiehouder richt een procedure 'Garantieafwikkeling' in, teneinde de naleving te borgen van afspraken met en

voorschriften van Leveranciers die de garantietermijnen op Strategische Assets raken.

### **11.07 Informatiemanagement** (ID-1214)

#### **Beschikbaar stellen informatie Strategische Assets** (ID-0583)

Op eerste verzoek draagt de Concessiehouder het Asset Register met de informatie over de Strategische Activa waarover hij beschikt, aan de Concessieverlener over ten behoeve van de voorbereiding van de verlening van de opvolgende concessie.

#### **Leveren informatie Strategische Assets aan Concessieverlener en Toezichthouder** (ID-0590)

De Concessiehouder levert de informatie over de Strategische Assets binnen een nader door de Concessieverlener dan wel Toezichthouder te bepalen termijn.

#### **Inzage bieden in relevante informatiebronnen** (ID-0584)

De Concessiehouder biedt de Concessieverlener op eerste verzoek inzage in alle voor het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets relevante informatiebronnen.

#### **Beschikbaar stellen informatiedossier Strategische Assets** (ID-0585)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging van Strategische Assets, al dan niet uitgevoerd door Derden, ten behoeve van ingebruikname van de desbetreffende Strategische Assets een informatiedossier aan de Concessieverlener en Toezichthouder beschikbaar wordt gesteld..

#### **Inhoud informatiedossier: Verbetering, vernieuwing of wijziging Strategische Assets** (ID-0586)

Het informatiedossier beschrijft de verbetering, vernieuwing of wijziging van de Strategische Assets.

#### **Inhoud informatiedossier: Benodigde tijd verbetering, vernieuwing of wijziging** (ID-0587)

Het informatiedossier bevat de tijd die gemoeid was met de verbetering, vernieuwing of wijziging van de Strategische Assets.

#### **Inhoud informatiedossier: Financiële middelen verbetering, vernieuwing of wijziging** (ID-0588)

Het informatiedossier bevat een overzicht van de financiële middelen die gemoeid waren met de verbetering, vernieuwing of wijziging van de Strategische Assets.

#### **Inhoud informatiedossier: Consequenties verbetering, vernieuwing of wijziging** (ID-0589)

Het informatiedossier beschrijft de consequenties van de verbetering, vernieuwing of wijziging in de Strategische Assets voor de omgeving.

#### **Schriftelijke verklaring dat Strategische Assets na aanmerkelijke verbetering, vernieuwing of wijziging aan Wet lokaal spoor voldoen** (ID-0591)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging van Strategische Assets de Toezichthouder wordt gevraagd om middels een schriftelijke verklaring aan te geven in welke mate de desbetreffende Strategische Assets aan het gestelde in artikel 5 en artikel 6, lid 1, van de Wet lokaal spoor voldoen.

#### **Informatielevering t.b.v. schriftelijke verklaring Toezichthouder** (ID-0592)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat ten behoeve van de schriftelijke verklaring dat Strategische Assets aan het gestelde in artikel 5 en artikel 6, lid 1, van de Wet lokaal spoor voldoen, op eerste verzoek van de Toezichthouder de hiervoor benodigde informatie beschikbaar wordt gesteld.

#### **Opstellen Asset Register** (ID-0593)

De Concessiehouder beschikt over een Asset Register.

#### **Inhoud Asset Register: Systeemdecompositie Railvervoersysteem** (ID-0594)

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de systeemdecompositie bij, waarbij het Railvervoersysteem in logische onderdelen, ook wel Deelsystemen en Subsystemen genoemd, is onderverdeeld.

#### **Informatie-elementen Asset Register: Statische Informatie** (ID-0595)

De Concessiehouder houdt in het Asset Register Statische Informatie over de Strategische Assets bij.

#### **Informatie-elementen Asset Register: Gebruikshistorie** (ID-0596)

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de historie van het gebruik van de Strategische Assets bij.

#### **Informatie-elementen Asset Register: Onderhoudshistorie** (ID-0597)

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de historie van de verrichte activiteiten in het kader van het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets bij.

**Informatie-elementen Asset Register: Gemaakte kosten (ID-0598)**

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de historie van de kosten van de Strategische Assets bij.

**Informatie-elementen Asset Register: Ontwikkeling restlevensduur en boekwaarde (ID-0599)**

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de ontwikkeling van de restlevensduur en de boekwaarde van de Strategische Assets bij.

**Informatie-elementen Asset Register: Historie Storingen en Incidenten (ID-0600)**

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de historie van Storingen aan en Incidenten met Strategische Assets bij.

**Informatie-elementen Asset Register: Historie conditie (ID-0601)**

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de historie van de conditie van de Strategische Assets bij zoals vastgesteld aan de hand van het Monitoringsplan Strategische Assets.

**Informatie-elementen Asset Register: Bedrijfsvoeringsdocumenten (ID-0602)**

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de bedrijfsvoeringdocumenten bij die voor het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets benodigd zijn.

**Informatie-elementen Asset Register: Vergunningen (ID-0603)**

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de verleende en ontvangen vergunningen bij.

**Informatie-elementen Asset Register: Beheer- en onderhoudsovereenkomsten (ID-0604)**

De Concessiehouder houdt in het Asset Register de Beheerovereenkomsten en onderhoudsovereenkomsten met betrekking tot de Strategische Assets bij.

**Toegang Asset Register (ID-0605)**

De Concessiehouder verschafft de Concessieverlener toegang tot het Asset Register en biedt de Concessieverlener de mogelijkheid om haar informatiesystemen te laten communiceren met het Asset Register.

**Dashboard Asset Register (ID-0606)**

De Concessiehouder richt in samenspraak met de Concessieverlener een Dashboard in voor het tonen van managementinformatie vanuit het Asset Register. Het Dashboard is vrij toegankelijk voor de Concessieverlener.

**Inhoud Dashboard Asset Register (ID-1396)**

Het Dashboard stelt de Concessieverlener in staat gedurende de gehele Concessieperiode de ontwikkelingen te volgen in de Prestaties van de Strategische Assets, waaronder de Kritische Prestatie Indicatoren en de kosten van Beheer en Onderhoud in relatie tot hun restlevensduur en Life Cycle Costs.

## **11.08 Verzekeringsmanagement (ID-1216)**

**Afsluiten, verlengen, continueren en actualiseren verzekeringen (ID-0626)**

De Concessiehouder draagt zorg voor het afsluiten, verlengen, continueren en actualiseren van verzekeringen voor Strategische Assets.

**Registratie verzekeringen (ID-0625)**

De Concessiehouder houdt een register bij met de verzekeringen die hij voor de Strategische Assets heeft afgesloten.

**Informeren Concessieverlener over afgesloten verzekeringen (ID-1065)**

De Concessiehouder stelt voor aanvang van de Concessie en bij iedere wijziging een overzicht van de verzekeringen die hij voor de Strategische Assets heeft afgesloten aan de Concessieverlener beschikbaar.

## 12 Railinfrastructuur (ID-1217)

### 12.01 Technische minimumnormen Railinfrastructuur (ID-1218)

Technische minimumnormen: Algemeen (ID-0628)

De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat de Railinfrastructuur voldoet aan de Technische minimumnormen.

Technische minimumnormen: Beschikbaar bij aanvang Concessie (ID-0629)

De Concessiehouder beschikt bij aanvang van de Concessie over alle relevante Technische minimumnormen waaraan de Railinfrastructuur moet voldoen.

Normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' (ID-0630)

De Concessiehouder legt de Technische minimumnormen vast in een normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur'.

Inhoud normenkader: Voorschriften ontwerp Railinfrastructuur Lightrail (ID-2173)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor het ontwerp van Railinfrastructuur voor Lightrail.

Inhoud normenkader: Voorschriften ontwerp Railinfrastructuur Tram (ID-0631)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor het ontwerp van Railinfrastructuur voor Tram.

Inhoud normenkader: Voorschriften aanleg Railinfrastructuur Lightrail. (ID-2174)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor de aanleg van Railinfrastructuur voor Lightrail.

Inhoud normenkader: Voorschriften aanleg Railinfrastructuur Tram (ID-0633)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat de Voorschriften voor de aanleg van Railinfrastructuur voor Tram.

Inhoud normenkader: Voorschriften in Beheer nemen Railinfrastructuur Lightrail (ID-2175)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor het in Beheer nemen van Railinfrastructuur voor Lightrail.

Inhoud normenkader: Voorschriften in Beheer nemen Railinfrastructuur Tram (ID-0635)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor het in Beheer nemen van Railinfrastructuur voor Tram.

Inhoud normenkader: Voorschriften Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur Lightrail (ID-2176)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor het Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur van de Railinfrastructuur voor Lightrail.

Inhoud normenkader: Voorschriften Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur Tram (ID-2164)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur voor Tram.

Inhoud normenkader: Voorschriften uit Beheer nemen Railinfrastructuur Lightrail (ID-2216)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor het uit Beheer nemen van Railinfrastructuur voor Lightrail.

Inhoud normenkader: Voorschriften uit Beheer nemen Railinfrastructuur Tram (ID-2166)

Het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' omvat voorschriften voor het uit Beheer nemen van Railinfrastructuur voor Tram.

Normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur': Beschikbaar stellen aan Concessieverlener (ID-0638)

De Concessiehouder stelt op eerste verzoek het normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur' aan de Concessieverlener beschikbaar en informeert de Concessieverlener over eventuele wijzigingen en/of aanvullingen hierop,

### 12.02 Kritische Prestatie Indicatoren Railinfrastructuur (ID-1219)

**Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Lightrail (ID-2217)**

De Railinfrastructuur voor Lightrail is in iedere maand gedurende ten minste @@% van de Bedieningsperioden volledig beschikbaar voor Exploitatie, omvangrijke en/of langdurige buitendienststellingen van Railinfrastructuur zoals deze volgen uit het Capaciteitsverdelingsplan niet meegerekend.

**Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Tram (ID-2218)**

De Railinfrastructuur voor Tram is in iedere maand gedurende ten minste @@% van de Bedieningsperioden volledig beschikbaar voor Exploitatie, omvangrijke en/of langdurige buitendienststellingen van Railinfrastructuur zoals deze volgen uit het Capaciteitsverdelingsplan niet meegerekend.

**Maximum A-storingen Railinfrastructuur Lightrail (ID-2204)**

De totale duur van A-storingen Railinfrastructuur bedraagt voor zover het de Railinfrastructuur voor Lightrail betreft ten hoogste @@ Storingsdagen per kwartaal.

**Maximum A-storingen Railinfrastructuur Tram (ID-2150)**

De totale duur van A-storingen Railinfrastructuur bedraagt voor zover het de Railinfrastructuur ten behoeve van het Openbaar Vervoer per Tram betreft ten hoogste @@ Storingsdagen per kwartaal.

**Maximum A-storingen Haltes (ID-2151)**

De totale duur van A-storingen Haltes bedraagt ten hoogste @@ per kwartaal.

**Netheid Haltes (ID-2171)**

De Concessiehouder spant zich bij de uitvoering van het Verzorgend Onderhoud van Haltes zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de netheid van Haltes, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,0 bedraagt.

### **12.03 Regulier Onderhoud Railinfrastructuur (ID-1220)**

**Verantwoordelijkheid Regulier Onderhoud (ID-0647)**

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Regulier Onderhoud van de Railinfrastructuur.

**Uitvoering Regulier Onderhoud overeenkomstig Onderhoudsplan Railinfrastructuur (ID-0648)**

De Concessiehouder voert het Regulier Onderhoud uit overeenkomstig een door hem opgestelde Onderhoudsplan Railinfrastructuur.

**Opstellen Onderhoudsplan Railinfrastructuur (ID-0691)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, als onderdeel van het Beheerplan jaarlijks een Onderhoudsplan Railinfrastructuur op met een tijdshorizon van 1 jaar.

**Inhoud Onderhoudsplan Railinfrastructuur: Overzicht activiteiten (ID-1283)**

De Concessiehouder geeft in het Onderhoudsplan Railinfrastructuur aan welke activiteiten hij in het kader van het Regulier Onderhoud in het komende Kalenderjaar zal uitvoeren.

**Inhoud Onderhoudsplan Railinfrastructuur: Geplande mutaties op Areaal (ID-0692)**

De Concessiehouder beschrijft in het Onderhoudsplan Railinfrastructuur de geplande mutaties op het Areaal en geeft daarbij een inschatting van de impact van deze mutaties op de kosten voor het Regulier Onderhoud.

### **12.04 Verzorgend Onderhoud Haltes (ID-2185)**

**Verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Haltes (ID-2183)**

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Verzorgend Onderhoud van de Haltes behorend tot de Systemscope.

**Verzorgend Onderhoud Haltes overeenkomstig NEN 2767 (ID-2180)**

De Concessiehouder voert het Verzorgend Onderhoud van Haltes uit overeenkomstig de richtlijn NEN 2767, waarbij de Concessieverlener het vereiste onderhoudsniveau na overleg met de Concessiehouder nog nader zal bepalen.

**Verzorgend Onderhoud Haltes: onderdeel exploitatie (ID-2181)**

Het Verzorgend Onderhoud van Haltes is geen onderdeel van het Regulier Onderhoud van de Railinfrastructuur, maar onderdeel van de Exploitatie.



## 12.05 Vervangingsonderhoud Railinfrastructuur (ID-1224)

### Opstellen Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur (ID-0689)

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, als onderdeel van het Beheerplan jaarlijks een Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur op met een tijdshorizon van 25 jaar.

### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur (ID-0701)

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Gehanteerde uitgangspunten (ID-0694)

De Concessiehouder geeft in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur aan welke uitgangspunten hij bij het opstellen van het plan heeft gehanteerd.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Voorstellen Vervangingsprojecten (ID-0702)

De Concessiehouder neemt in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur voorstellen op voor Vervangingsprojecten. Ingeval een Vervangingsproject een modificatie van de Railinfrastructuur tot gevolg heeft, voorziet de Concessiehouder het desbetreffende voorstel van een Business Case.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Relaties met andere Projecten (ID-0705)

De Concessiehouder geeft in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur per Vervangingsproject de eventuele samenhang aan met andere Projecten die door de Concessiehouder worden uitgevoerd of voorgesteld dan wel waarvan de Concessiehouder weet dat het Project door een Derde wordt uitgevoerd of uitgevoerd gaat worden.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Financiële gevolgen (ID-0714)

De Concessiehouder geeft in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur aan op welke wijze hij de financiële gevolgen van de activiteiten in het kader van de Instandhouding van de Railinfrastructuur voor Asset Management en Exploitatie tegen elkaar heeft afgewogen.

#### Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Kosten infra-onttrekkingen (ID-0715)

Bij de afwegingen tussen de instandhoudingskosten van de Railinfrastructuur en de exploitatiekosten neemt de Concessiehouder ten minste de kosten van buitendienststellingen dan wel omleidingen mee, maar laat hij een eventuele derving van Reizigersopbrengsten buiten beschouwing.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Planning goedgekeurde projecten (ID-0704)

De Concessiehouder neemt in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur een gedetailleerde planning op van alle activiteiten in het kader van goedgekeurde Vervangingsprojecten.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Gevolgen voor Exploitatie (ID-0706)

De Concessiehouder geeft in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur de gevolgen aan van activiteiten in het kader van goedgekeurde Vervangingsprojecten voor de Exploitatie.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Begroting (ID-0707)

De Concessiehouder neemt in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur een begroting op van alle activiteiten in het kader van Vervangingsonderhoud aan de Railinfrastructuur in de komende tien jaar.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Jaarschijf en detailbegroting (ID-0708)

De Concessiehouder geeft in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur aan voor welke Vervangingsprojecten hij voor het komende jaar Subsidie aanvraagt en onderbouwt deze subsidieaanvraag met een gedetailleerde begroting voor de komende twee jaar.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Kortere levensduur onderdelen Railinfrastructuur (ID-0710)

De Concessiehouder geeft in het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur aan wanneer hij verwacht dat delen van de Railinfrastructuur eerder afgeschreven zijn dan op grond van de levensduur de verwachting is en geeft daarbij aan wat hiervan de reden is.

#### Goedkeuring Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur (ID-2170)

Bij het opstellen van het Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

#### Informatievoorziening voortgang Vervangingsprojecten Railinfrastructuur (ID-2219)

Ingeval de Concessieverlener aan de Concessiehouder opdracht verleent voor het uitvoeren van een Vervangingsproject,

informeert de Concessiehouder de Concessieverlener over de voortgang van het Vervangingsproject en over het moment waarop de desbetreffende Railinfrastructuur weer voor Exploitatie beschikbaar is.

#### **Adequaat Stopmanagement bij Vervangingsprojecten (ID-0673)**

De Concessiehouder toont aan dat er bij het uitvoeren van Vervangingsprojecten sprake is van degelijk Stopmanagement.

#### **Meewerken bij uitvoering Vervangingsonderhoud door Derde (ID-0672)**

Ingeval de Concessieverlener besluit de voorbereiding en/of uitvoering van Vervangingsprojecten door Derden te laten uitvoeren, verleent de Concessiehouder hieraan onverkort zijn volledige medewerking.

### **12.06 Waardetoevoeging Railinfrastructuur (ID-1223)**

#### **Opstellen Business Cases Waardetoevoeging Railinfrastructuur (ID-0668)**

De Concessiehouder stelt, al dan niet op verzoek van de Concessieverlener, Business Cases op ten behoeve van besluitvorming door de Concessieverlener over Waardetoevoeging aan Railinfrastructuur. De Business Cases omvatten naast de investeringen in de desbetreffende Railinfrastructuur in ieder geval ook de financiële gevolgen van de Waardetoevoeging voor de Exploitatie, het Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur en het Beheer en Onderhoud van de Railvoertuigen.

#### **Informatievoorziening voortgang Waardetoevoegingsprojecten Railinfrastructuur (ID-0670)**

Ingeval de Concessieverlener aan de Concessiehouder opdracht verleent voor het uitvoeren van een Waardetoevoegingsproject, informeert de Concessiehouder de Concessieverlener over de voortgang van het project en over het moment waarop de desbetreffende Railinfrastructuur weer voor Exploitatie beschikbaar is.

#### **Meewerken bij uitvoering Waardetoevoegingsprojecten door Derden (ID-0669)**

Ingeval de Concessieverlener besluit de voorbereiding en/of realisatie van een Waardetoevoegingsproject door een Derde uit te laten voeren, verleent de Concessiehouder hieraan onverkort zijn volledige medewerking.

### **12.07 Verantwoording Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur (ID-1227)**

#### **Opstellen kwartaalrapportage Railinfrastructuur (ID-0725)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage Railinfrastructuur op.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Managementsamenvatting (ID-0726)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat in ieder geval een managementsamenvatting van de Prestaties van de Railinfrastructuur in het afgelopen kwartaal.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Overzicht Prestaties i.r.t. Kritische Prestatie Indicatoren (ID-0727)**

De kwartaalrapportage bevat een overzicht van de Prestaties van de Railinfrastructuur in het afgelopen kwartaal in relatie tot de Kritische Prestatie Indicatoren voor de Railinfrastructuur.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Betrouwbaarheid (ID-0717)**

#### **Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Overzicht Storingen (ID-0718)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een overzicht van alle A-, B- en C-storingen aan de Railinfrastructuur, waarbij in ieder geval de Modaliteit, het Substelsysteem en de veroorzaker van de Storingen is aangegeven.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Duur Storingen (ID-0719)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een overzicht van de duur van de afzonderlijke A-, B- en C-storingen, gemeten in Storingdagen, onderverdeeld naar Modaliteit en Substelsysteem.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Beschikbaarheid (ID-0720)**

#### **Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Beschikbaarheidspercentages (ID-0721)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat de beschikbaarheidspercentages per maand, gemeten als het deel van de Bedieningsperioden dat de Railinfrastructuur in de betreffende maand beschikbaar was voor Exploitatie, voor logische, elkaar uitsluitende delen van de Railinfrastructuur en onderverdeeld naar Modaliteit.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Netheid Haltes (ID-2200)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat de waardering van Reizigers voor de netheid van Haltes, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Ontwikkeling Prestaties in afgelopen 5 jaar (ID-0728)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat, voor zover beschikbaar, een historisch overzicht van de ontwikkeling van de Prestaties van de Railinfrastructuur in relatie tot de Kritische Prestatie Indicatoren in de afgelopen vijf (5) jaar.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Gemelde Storingen bij Storingsloket (ID-0729)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een overzicht van het aantal meldingen van Storingen bij het Storingsloket.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Afgeronde Vervangings- en Waardetoevoegingsprojecten (ID-0730)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een overzicht van Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten die in het desbetreffende kwartaal zijn afgerond.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Bijzonderheden rond Onderhoud (ID-0731)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een overzicht van bijzonderheden bij onderhoudsactiviteiten, Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten en de in dat kader genomen Beheersmaatregelen.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Overzicht geplande Projecten (ID-1399)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een overzicht van geplande Projecten (beschikt en nog niet beschikt).

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Financieel Overzicht (ID-0734)**

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Gemaakte kosten Beheer en Onderhoud (ID-0735)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een Financieel Overzicht van de in het afgelopen kwartaal gemaakte kosten ten behoeve van Regulier Onderhoud, Vervangingsonderhoud en Waardetoevoeging.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Ontwikkeling kosten i.r.t. begroting (ID-0736)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een Financieel Overzicht van de ontwikkeling van de kosten in relatie tot de begroting, onderverdeeld naar Regulier Onderhoud, Vervangingsonderhoud en Waardetoevoeging.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Geactiveerde (onderdelen) Vervangings- en Waardetoevoegingsprojecten (ID-0737)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een Financieel Overzicht van de (onderdelen van) Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten die in het afgelopen kwartaal geactiveerd zijn.

**Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Ontwikkeling Kapitaallasten (ID-0738)**

De kwartaalrapportage Railinfrastructuur bevat een Financieel Overzicht van de ontwikkeling van de Kapitaallasten van de Railinfrastructuur.

## 13 Railvoertuigen (ID-1228)

### 13.01 Algemene eisen Railvoertuigen (ID-1229)

#### Afstemmen Onderhoud Railvoertuigen met Exploitatie (ID-0739)

De Concessiehouder draagt zorg voor een goede afstemming van de momenten waarop en perioden waarin Railvoertuigen vanwege Onderhoud, Groot Onderhoud dan wel Waardetoevoegingsprojecten niet beschikbaar zijn voor Exploitatie, op de Exploitatie.

#### Maximale niet-beschikbaarheid Railvoertuigen i.v.m. Groot Onderhoud/Waardetoevoeging (ID-2104)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op ieder moment ten hoogste 2% van de Railvoertuigen niet-beschikbaar is vanwege Groot Onderhoud of Waardetoevoeging.

#### Voldoende Railvoertuigen beschikbaar bij uitval (ID-0740)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij, ook in geval van uitval van Railvoertuigen als gevolg van schade en/of Storingen, over voldoende Railvoertuigen kan beschikken om de Geldende Dienstregeling uit te kunnen voeren.

### 13.02 Kritische Prestatie Indicatoren Railvoertuigen (ID-1230)

#### Beschikbaarheid Railvoertuigen voor Exploitatie (ID-0743)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op ieder moment per type Railvoertuigen ten minste 90% van de Railvoertuigen, Railvoertuigen die tijdelijk niet beschikbaar zijn vanwege Groot Onderhoud of Waardetoevoeging niet meegerekend, beschikbaar is voor Exploitatie.

#### Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Onderhoud niet uitgevoerd (ID-0744)

Een Railvoertuig wordt geacht niet voor de uitvoering van het Openbaar Railvervoer beschikbaar te zijn wanneer bij aanvang van de Omloop blijkt dat onderhoudsbeurten niet tijdig en/of niet volledig zijn uitgevoerd.

#### Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Storingen niet verholpen (ID-0745)

Een Railvoertuig wordt geacht niet voor de uitvoering van het Openbaar Railvervoer beschikbaar te zijn wanneer bij aanvang van de Omloop blijkt dat eventuele A-Storingen Railvoertuigen, B-Storingen Railvoertuigen en, voor zover zij overlast voor Reizigers opleveren, C-storingen Railvoertuigen niet verholpen zijn.

#### Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Bovenmatige vervuiling (ID-0746)

Een Railvoertuig wordt geacht niet voor de uitvoering van het Openbaar Railvervoer beschikbaar te zijn wanneer bij aanvang van de Omloop blijkt dat het Railvoertuig bovenmatig vervuild is.

#### Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Niet kunnen voldoen aan vereiste Prestaties (ID-0747)

Een Railvoertuig wordt geacht niet voor de uitvoering van het Openbaar Railvervoer beschikbaar te zijn wanneer bij aanvang van de Omloop blijkt dat het Railvoertuig niet aan de vereiste Prestaties kan voldoen.

#### Functioneren smeerinstallaties Railvoertuigen (ID-2107)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat dagelijks van 90% van de Railvoertuigen die voorzien zijn van een smeerinstallatie en voor de Exploitatie worden ingezet, de smeerinstallatie adequaat functioneert.

#### Functioneren Displays in Railvoertuigen (ID-0748)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Displays in Railvoertuigen in een Kalenderjaar gemiddeld 99,45% van de tijd, gemeten als de som van alle Bedieningsperioden, correct functioneren.

#### Reizigersoordeel Tram: Netheid (ID-2105)

De Concessiehouder spant zich bij de uitvoering van het Verzorgend Onderhoud van Railvoertuigen zodanig in dat het oordeel van Reizigers ten aanzien van de netheid van Trams ten minste een 7,0 bedraagt.

#### Reizigersoordeel Tram: Comfort (ID-2106)

De Concessiehouder spant zich bij het Beheer en Onderhoud van de Railvoertuigen zodanig in dat het oordeel van de Reizigers ten aanzien van het comfort van de Trams, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer, ten minste een 7,0 bedraagt.

#### Waardeontwikkeling Railvoertuigen (ID-2126)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de technische staat van de Railvoertuigen steeds zodanig is dat de restlevenswaarde van de Railvoertuigen in overeenstemming is met de verwachte waarde volgens het Waarde Ontwikkelings Model (= de WOM-waarde).

### 13.03 Comfort (ID-1231)

#### Handhaving comfortniveau voor Reizigers (ID-0759)

De Concessiehouder voert het Beheer en Onderhoud van de Railvoertuigen zodanig uit dat Reizigers het comfortniveau in de Railvoertuigen tijdens de Concessieperiode ten minste als even hoog ervaren als bij aanvang van de Concessie dan wel na een Waardetoevoeging aan Railvoertuigen of na instroom van nieuwe Railvoertuigen.

#### Klimaatbeheersing (ID-0760)

Ingeval Railvoertuigen zijn voorzien van een systeem voor Klimaatbeheersing, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat dit systeem adequaat functioneert.

#### Klimaatbeheersing: Minimale temperatuur in Railvoertuigen bij koud weer (ID-0761)

Het systeem voor Klimaatbeheersing dient bij koud weer de temperatuur in het gehele Railvoertuig op een constante waarde van ten minste 17 °C te houden.

#### Klimaatbeheersing: Temperatuur in Railvoertuigen op Zomerse of Tropische dagen (ID-0762)

Het systeem voor Klimaatbeheersing dient op Zomerse of Tropische dagen de temperatuur in het gehele Railvoertuig met ten minste 5 °C te verlagen ten opzichte van de temperatuur in de buitenlucht.

#### Klimaatbeheersing: Voorkomen condensvorming Railvoertuigen (ID-0763)

Het systeem voor Klimaatbeheersing dient bij regen, sneeuw, e.d. condensvorming aan de binnenzijde van de ramen in het gehele Railvoertuig zoveel mogelijk te voorkomen en, wanneer toch sprake is van condensvorming, ramen zo snel mogelijk weer condensvrij te maken.

### 13.04 Uiterlijk: vormgeving, kleurstelling en productformules (ID-1232)

#### Uiterlijk Railvoertuigen (ID-0764)

##### Uiterlijk Railvoertuigen: Uniforme kleur- en naamstelling (ID-0765)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Railvoertuigen door een uniforme kleur- en naamstelling voor Reizigers herkenbaar zijn als Railvoertuigen die de Concessiehouder inzet voor de Exploitatie.

##### Uiterlijk Railvoertuigen: Naam en logo Concessieverlener (ID-0766)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Railvoertuigen op de voor- en achterzijde zijn voorzien van de naam en het logo van de Concessieverlener.

##### Uiterlijk Railvoertuigen: Schoon en vrij van graffiti/schade (ID-0767)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de binnen- en buitenzijde van de Railvoertuigen er bij het begin van iedere Omloop verzorgd en schoon uit zien en vrij zijn van graffiti en schade.

##### Reclame op Railvoertuigen (ID-2189)

Het is de Concessiehouder toegestaan Reclame aan te brengen aan de binnen- en buitenzijde van Railvoertuigen die niet voor de productformule R-net worden ingezet.

##### Reclame op Railvoertuigen: Geen onbetamelijke Reclame (ID-2192)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de binnen- en buitenzijde van de Railvoertuigen niet voorzien is van Reclame die naar het oordeel van de Concessieverlener onbetamelijk is.

##### Reclame op Railvoertuigen: Niet op ruiten (ID-2191)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat er geen Reclame is aangebracht op de ruiten van de Railvoertuigen.

##### Reclame op Railvoertuigen: Niet over belangrijke informatie (ID-2193)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat er op de zijden van de Railvoertuigen geen Reclame is aangebracht waardoor voertuignummers, bestickering ten behoeve van veiligheidszaken, naamstelling en/of de naam en het logo van de Concessieverlener niet zichtbaar zijn.

##### Reclame op Railvoertuigen: Niet over aanduidingen Eindbestemming en/of Lijnnummer (ID-2194)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat er geen Reclame is aangebracht over aanduidingen van de Eindbestemming en/of het Lijnnummer.

**Reclame op Railvoertuigen: Niet over Displays (ID-2190)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat er geen Reclame is aangebracht over Displays in de Railvoertuigen.

**Reclame op Railvoertuigen: Niet ten koste van herkenbaarheid deuren en bedieningselementen (ID-2195)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de binnen- en buitenzijde van de Railvoertuigen niet voorzien is van Reclame die in ernstige mate afbreuk doet aan de herkenbaarheid van de Bedrijfsdeuren en bedieningselementen.

**Wijziging uiterlijk Railvoertuigen vereist Goedkeuring Concessieverlener (ID-0775)**

De Concessiehouder wijzigt het uiterlijk van de Railvoertuigen niet zonder voorafgaande Goedkeuring van de Concessieverlener.

**Uiterlijk Railvoertuigen: Uitvoering conform productformule (ID-0776)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat binnen zes maanden na een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverlener, Railvoertuigen die ten behoeve van specifieke productformules - waaronder begrepen, maar niet beperkt tot R-net - worden ingezet, uitgevoerd worden in de aan de desbetreffende productformule verbonden kleurstelling en/of naamstelling. Deze kleurstelling en/of naamstelling mag afwijken van de kleurstelling en/of naamstelling van de overige Railvoertuigen die de Concessiehouder inzet ten behoeve van de Exploitatie.

**Mogelijkheden Reclame-uitingen Concessieverlener (ID-0777)**

Op verzoek van de Concessieverlener draagt de Concessiehouder zorg voor het plaatsen en onderhouden van Reclame-uitingen ten behoeve van de Concessieverlener op en/of in Railvoertuigen, voor zover dit Railvoertuigen betreft die niet worden ingezet ten behoeve van R-net. Deze Reclame-uitingen kunnen betrekking hebben op de eigen organisatie van de Concessieverlener of op beleids- en uitvoeringsprogramma's waarbij de Concessieverlener betrokken is. De Concessieverlener heeft daarbij zeggenschap over de periode waarin de betreffende Reclame-uitingen getoond worden en over het inzetgebied van de Railvoertuigen waarop en/of waarin de desbetreffende Reclame-uitingen worden aangebracht.

**Reclame-uitingen van Concessieverlener: Maximaal 200 Materieelweken (ID-0778)**

De Concessiehouder verzorgt de Reclame-uitingen ten behoeve van de Concessieverlener, waaronder begrepen de plaatsing, het onderhoud en de eventuele verwijdering van de betreffende Reclame-uitingen, gratis tot een maximum van 200 Materieelweken per Kalenderjaar.

### **13.05 Strategisch Materieelplan (ID-1233)**

**Opstellen Strategisch Materieelplan (ID-0779)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks als onderdeel van het Beheerplan een Strategisch Materieelplan op.

**Inhoud Strategisch Materieelplan (ID-0780)**

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Overzicht beschikbare aantal Railvoertuigen in de tijd (ID-0781)**

Het Strategisch Materieelplan bevat een overzicht van het aantal beschikbare Railvoertuigen per type in de komende 10 jaar.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Instroom nieuwe Railvoertuigen (ID-0782)**

Het Strategisch Materieelplan bevat een overzicht van het aantal Railvoertuigen per type dat in de komende 10 jaar instroomt.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Onttrekking Railvoertuigen (ID-0783)**

Het Strategisch Materieelplan bevat een overzicht van de onttrekkingen per type Railvoertuigen in verband met Groot Onderhoud en Waardetoevoeging in de komende 10 jaar.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Omvang technische reserve (ID-0784)**

Het Strategisch Materieelplan bevat een overzicht met per type Railvoertuigen de omvang van de technische reserve.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Afvoer Railvoertuigen (ID-0785)**

Het Strategisch Materieelplan bevat een overzicht van de afvoer van Railvoertuigen per type Railvoertuigen in de komende 10 jaar.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Kortere levensduur Railvoertuigen (ID-2125)**

De Concessiehouder geeft in het Strategisch Materieelplan aan wanneer hij verwacht dat Railvoertuigen eerder afgevoerd moeten worden dan op grond van hun levensduur de verwachting is en geeft daarbij aan wat hiervan de reden is.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Aantal Railvoertuigen beschikbaar voor Exploitatie (ID-0786)**

Het Strategisch Materieelplan bevat een overzicht van het aantal Railvoertuigen per type dat in de komende 10 jaar beschikbaar is voor de Exploitatie.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Inschatting benodigde aantal Railvoertuigen in de tijd (ID-2109)**

Het Strategisch Materieelplan bevat voor een aantal scenario's ten aanzien van het aanbod aan Railvervoer dat nodig is om aan de verwachte vraag van Reizigers te kunnen voldoen, een inschatting van het aantal benodigde Railvoertuigen, onderscheiden naar Modaliteiten, in de komende 10 jaar.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Materieelopties in de tijd (ID-2110)**

In geval van een verschil tussen het benodigde en beschikbare aantal Railvoertuigen bevat het Strategisch Materieelplan opties voor de invulling van dit verschil.

**Inhoud Strategisch Materieelplan: Overzicht Kapitaallasten Railvoertuigen (ID-0788)**

Het Strategisch Materieelplan bevat een overzicht van de verwachte ontwikkeling van de Kapitaallasten van de Railvoertuigen, uitgaande van de verwachte instroom, Groot Onderhoud, Waardetoevoeging en afvoer van Railvoertuigen.

**Toetsing Strategisch Materieelplan (ID-2111)**

Bij het opstellen van het Strategisch Materieelplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

### **13.06 Preventief Onderhoud Railvoertuigen (ID-1234)**

**Opstellen Onderhoudsplan Railvoertuigen (ID-0787)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, als onderdeel van het Beheerplan jaarlijks een Onderhoudsplan Railvoertuigen op.

**Inhoud Onderhoudsplan Railvoertuigen (ID-2112)**

De Concessiehouder beschrijft in het Onderhoudsplan Railvoertuigen welke activiteiten hij het komende Kalenderjaar zal uitvoeren om aan de Kritische Prestatie Indicatoren en alle overige eisen ten aanzien van de Railvoertuigen te kunnen voldoen.

**Toetsing Onderhoudsplan Railvoertuigen (ID-2113)**

Bij het opstellen van het Onderhoudsplan Railvoertuigen volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Uitvoeren Preventief Onderhoud volgens Onderhoudsplan Railvoertuigen (ID-0790)**

De Concessiehouder voert het Preventief Onderhoud van de Railvoertuigen uit overeenkomstig het Onderhoudsplan Railvoertuigen.

**Beschikbaarheid onderhoudspersoneel gedurende Bedieningsperioden (ID-0795)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat gedurende de Bedieningsperioden in ieder geval onderhoudspersoneel beschikbaar is voor het uitvoeren van Correctief Onderhoud.

**Snel en professioneel bergen of hersporen Railvoertuigen bij Calamiteiten (ID-0796)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in geval van Calamiteiten het bergen of hersporen van Railvoertuigen snel en professioneel ter hand wordt genomen en volgt hierbij de instructies van het bevoegd gezag op.

### **13.07 Correctief Onderhoud Railvoertuigen (ID-1235)**

**Verantwoordelijkheid Correctief Onderhoud Railvoertuigen (ID-0797)**

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Correctief Onderhoud van de Railvoertuigen.

**Verhelpen Storingen Railvoertuigen (ID-0798)**

In geval van Storingen aan Railvoertuigen tijdens de uitvoering van het Openbaar Railvervoer, verhelpt de Concessiehouder de Storing zo snel mogelijk.

**Verhelpen A-storingen Railvoertuigen (ID-0799)**

In geval van een A-storing Railvoertuigen vervangt de Concessiehouder het Railvoertuig zo snel mogelijk door een ander Railvoertuig.

**Verhelpen B-storingen Railvoertuigen (ID-0800)**

In geval van een B-storing Railvoertuigen vervangt de Concessiehouder het Railvoertuig zo snel mogelijk door een ander Railvoertuig.

**Verhelpen C-storingen Railvoertuigen (ID-0801)**

In geval van C-storing Railvoertuigen repareert de Concessiehouder het Railvoertuig bij de eerstvolgende reguliere onderhoudsbeurt van het desbetreffende Railvoertuig, tenzij de Storing overlast voor Reizigers oplevert, in welk geval de Concessiehouder het Railvoertuig uiterlijk na het eind van zijn Omloop repareert.

**13.08 Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen (ID-1236)**

**Verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen (ID-0802)**

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Verzorgend Onderhoud van de Railvoertuigen.

**Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen (ID-0803)**

**Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vuil en papier (ID-0804)**

Het Verzorgend Onderhoud van de Railvoertuigen omvat het verwijderen van grof vuil en kranten/folders uit de Railvoertuigen.

**Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Legen van afvalbakken (ID-0805)**

Het Verzorgend Onderhoud van de Railvoertuigen omvat het legen van de afvalbakken.

**Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vlekken en afnemen/wassen interieur (ID-0806)**

Het Verzorgend Onderhoud van de Railvoertuigen omvat het verwijderen van vlekken en afnemen/wassen van de binnenzijde en het interieur van de Railvoertuigen, waaronder begrepen ramen, Displays, OV-chipkaartapparatuur, stoelen en vloeren.

**Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vlekken en afnemen/wassen buitenzijde (ID-0807)**

Het Verzorgend Onderhoud van de Railvoertuigen omvat het verwijderen van vlekken en afnemen/wassen van de buitenzijde van de Railvoertuigen, waaronder begrepen de ramen en de voorzieningen de routeaanduiding.

**Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen graffiti (ID-0808)**

Het Verzorgend Onderhoud van de Railvoertuigen omvat het verwijderen van graffiti.

**Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwerken van afval (ID-0809)**

Het Verzorgend Onderhoud van de Railvoertuigen omvat het verwerken van het verzamelde afval.

**13.09 Groot Onderhoud Railvoertuigen (ID-1237)**

**Verantwoordelijkheid voorbereiding en uitvoering activiteiten Groot Onderhoud Railvoertuigen (ID-0810)**

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de planmatige voorbereiding en goede uitvoering van alle activiteiten in het kader van het Groot Onderhoud aan de Railvoertuigen.

**Opstellen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen (ID-2117)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, als onderdeel van het Beheerplan jaarlijks een Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen op.

**Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen (ID-2115)**

**Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Uitgangspunten (ID-2118)**

De Concessiehouder beschrijft in het Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen de uitgangspunten die hij heeft gehanteerd bij het opstellen van het plan.

**Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Overzicht activiteiten in de komende 5 jaar (ID-2119)**



De Concessiehouder neemt in het Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen een overzicht op van alle activiteiten in het kader van Groot Onderhoud aan Railvoertuigen in de komende vijf jaar.

**Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Planning (ID-2121)**

De Concessiehouder neemt in het Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen een planning op van alle activiteiten in het kader van Groot Onderhoud aan Railvoertuigen in de komende vijf jaar.

**Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Gevolgen voor Exploitatie (ID-2124)**

De Concessiehouder geeft in het Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen bij de planning van activiteiten in het kader van Groot Onderhoud aan Railvoertuigen aan wat de gevolgen zijn voor de beschikbaarheid van Railvoertuigen voor de Exploitatie.

**Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Begroting (ID-2122)**

De Concessiehouder neemt in het Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen een begroting op van alle activiteiten in het kader van Groot Onderhoud aan Railvoertuigen in de komende vijf jaar.

**Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Jaarschijf (ID-2123)**

De Concessiehouder geeft in het Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen aan voor welke activiteiten in het kader van Groot Onderhoud aan Railvoertuigen hij voor het komende jaar Subsidie aanvraagt en onderbouwt deze subsidieaanvraag met een gedetailleerde begroting.

**Goedkeuring Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen (ID-2116)**

Bij het opstellen van het Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Aspecten Groot Onderhoud (ID-2152)**

Tot het Groot Onderhoud aan de Railvoertuigen behoren in ieder geval @@, @@ en @@-beurten.

### **13.10 Aanschaf en Waardetoevoeging Railvoertuigen (ID-1239)**

**Opstellen Business Cases Aanschaf en Waardetoevoeging Railvoertuigen (ID-0816)**

De Concessiehouder stelt, al dan niet op verzoek van de Concessieverlener, Business Cases op ten behoeve van besluitvorming door de Concessieverlener over Aanschaf van of Waardetoevoeging aan Railvoertuigen. De Business Cases omvatten naast de investeringen in de desbetreffende Railvoertuigen in ieder geval ook de financiële gevolgen van de Aanschaf of Waardetoevoeging voor de Exploitatie, het Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur en het Beheer en Onderhoud van de Railvoertuigen.

**Opstellen programma van eisen na Goedkeuring Aanschaf nieuwe Railvoertuigen (ID-0817)**

In geval de Concessieverlener Goedkeuring verleent voor de Aanschaf van nieuwe Railvoertuigen stelt de Concessiehouder na een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverlener een programma van eisen op waaraan de nieuwe Railvoertuigen moeten voldoen.

**Programma van eisen: Afstemmen op behoeften en wensen Reizigers (ID-0818)**

De Concessiehouder stemt het programma van eisen af op de behoeften en wensen van (potentiële) Reizigers.

**Informatievoorziening voortgang Aanschaf nieuwe Railvoertuigen (ID-0820)**

Ingeval de Concessieverlener besluit de Aanschaf van Railvoertuigen door de Concessiehouder te laten organiseren en begeleiden, informeert de Concessiehouder de Concessieverlener over de voortgang van de Aanschaf en over het moment waarop de nieuwe Railvoertuigen voor Exploitatie inzetbaar zijn.

**Informatievoorziening voortgang Waardetoevoegingsprojecten Railvoertuigen (ID-0815)**

Ingeval de Concessieverlener aan de Concessiehouder opdracht verleent voor het uitvoeren van een Waardetoevoegingsproject aan Railvoertuigen, informeert de Concessiehouder de Concessieverlener over de voortgang van het project en over het moment waarop de desbetreffende Railvoertuigen weer voor Exploitatie inzetbaar zijn.

### **13.11 Verantwoording Beheer en Onderhoud Railvoertuigen (ID-1240)**

**Opstellen kwartaalrapportage Beheer en Onderhoud Railvoertuigen (ID-0821)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage Railvoertuigen op.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Managementsamenvatting (ID-0829)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat een managementsamenvatting van de Prestaties van de Railvoertuigen.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Beschikbaarheid Railvoertuigen (ID-0822)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat de minimale, gemiddelde en maximale beschikbaarheidspercentages van de Railvoertuigen per maand, gemeten als het percentage Railvoertuigen dat op het moment dat de vraag van Reizigers het grootst is beschikbaar is voor Exploitatie, onderscheiden naar typen Railvoertuigen.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Beschikbaarheid Displays (ID-0823)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat de beschikbaarheidspercentages van de Displays in de Railvoertuigen, gemeten als het deel van de Bedieningsperioden dat de Displays in de Railvoertuigen gemiddeld beschikbaar waren voor het tonen van actuele reisinformatie;

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Betrouwbaarheid (ID-0824)**

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Overzicht Storingen (ID-0825)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen: bevat een overzicht van alle A-, B- en C-storingen aan de Railvoertuigen, waarbij in ieder geval het type Railvoertuig en de oorzaak van de Storingen is aangegeven.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Duur Storingen (ID-0826)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat een overzicht van de duur van de afzonderlijke A- en B-storingen Railvoertuigen, gemeten in Storingdagen, onderverdeeld naar typen Railvoertuigen.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Reizigersoordeel netheid (ID-2153)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat de waardering van Reizigers voor de netheid van de Trams, zoals deze volgt uit de OV-Klantenbarometer.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Prestaties in relatie tot KPI's (ID-0830)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen geeft weer hoe de Prestaties van de Railvoertuigen in het afgelopen kwartaal zich verhouden tot de Kritische Prestatie Indicatoren.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Ontwikkeling Prestaties in afgelopen vijf jaar (ID-0831)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat, voor zover beschikbaar, een historisch overzicht van de ontwikkeling van de Prestaties van de Railvoertuigen in relatie tot de Kritische Prestatie Indicatoren in de afgelopen vijf (5) jaar.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Overzicht afgeronde Projecten (ID-0832)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat een overzicht van het Groot Onderhoud en de Waardetoevoegingsprojecten die in het desbetreffende kwartaal zijn afgerond.

**Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Bijzonderheden lopende Projecten (ID-0833)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat een overzicht van bijzonderheden bij Preventief Onderhoud, Correctief Onderhoud, Groot Onderhoud en Waardetoevoegingsprojecten en de in dat kader genomen Beheersmaatregelen.

**Inhoud kwartaalrapportage Beheer en Onderhoud Railvoertuigen: Gepland Groot Onderhoud en Waardetoevoegingsprojecten (ID-0834)**

De kwartaalrapportage Railvoertuigen bevat een overzicht van nieuwe activiteiten in het kader van Groot Onderhoud en nieuwe Waardetoevoegingsprojecten.

**Opstellen jaarverslag Railvoertuigen (ID-0835)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van ieder Kalenderjaar een jaarverslag Railvoertuigen op waarin hij verantwoording aflegt van de uitvoering van het Beheer en Onderhoud van de Railvoertuigen.

**Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Gemaakte kosten (ID-0836)**

Het jaarverslag Railvoertuigen bevat een Financieel Overzicht van de in het afgelopen Kalenderjaar gemaakte kosten voor Verzorgend, Preventief en Correctief Onderhoud, Groot Onderhoud en Waardetoevoeging.

**Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Ontwikkeling kosten i.r.t. begrotingen (ID-0837)**

Het jaarverslag Railvoertuigen bevat een Financieel Overzicht van de ontwikkeling van de kosten van Groot Onderhoud en Waardetoevoegingsprojecten in relatie tot hun begroting.

**Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Activering Groot Onderhoud en Waardetoevoegingsprojecten (ID-0838)**

Het jaarverslag Railvoertuigen bevat een Financieel Overzicht van (de onderdelen van) Groot Onderhoud en Waardetoevoegingsprojecten die in het afgelopen Kalenderjaar zijn geactiveerd.

**Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Ontwikkeling Kapitaallasten (ID-0839)**

Het jaarverslag Railvoertuigen bevat een Financieel Overzicht van de ontwikkeling van de Kapitaallasten van de Railvoertuigen.

## 14 Overige Strategische Assets (ID-1241)

### 14.01 Eisen aan Overige Strategische Assets (ID-1242)

#### Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Overige Strategische Assets (ID-0840)

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Beheer en Onderhoud van de Overige Strategische Assets zoals genoemd in Bijlage IV (Overige Strategische Assets) bij het Concessiebesluit.

#### Financieel Overzicht Overige Strategische Assets (ID-0841)

De Concessiehouder stelt jaarlijks een Financieel Overzicht aan de Concessieverlener beschikbaar dat de huidige boekwaarde, de afschrijvingstermijn en de restlevensduur van alle Overige Strategische Assets omvat.

#### Rinancieel Overzicht Overige Strategische Assets: Toetsing door onafhankelijk deskundige (ID-1315)

Ingeval de Concessieverlener besluit het door de Concessiehouder geleverde Financieel Overzicht van de Overige Strategische Assets door een onafhankelijke deskundige te laten toetsen, verleent de Concessiehouder volledige medewerking aan deze toets, onder meer door deze deskundige inzage te geven in alle voor de toets benodigde informatie.

#### Overige Strategische Assets: Onderhoud (ID-0842)

De Concessiehouder onderhoudt de Overige Strategische Assets op zodanige wijze dat deze in ieder geval gedurende hun restlevensduur voor de uitvoering van de Concessie kunnen worden ingezet.

#### Overige Strategische Assets: Rapportage bijzonderheden (ID-0843)

De Concessiehouder rapporteert na afloop van ieder kwartaal eventuele bijzonderheden met betrekking tot de Overige Strategische Assets en na afloop van ieder Kalenderjaar de conditie en restlevensduur van de Overige Strategische Assets aan de Concessieverlener.

#### Opstellen Meerjaren Investeringsplan en Onderhoudsplan Overige Strategische Assets (ID-0844)

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks een Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets op.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets: Overzicht Projecten (ID-0845)

Het Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets bevat een overzicht van geplande Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten. De Concessiehouder voorziet de Projecten van Business Cases waarin hij expliciet rekening houdt met eventuele gevolgen van de Projecten voor Exploitatie, Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur en Beheer en Onderhoud van de Railvoertuigen.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets: Begroting en planning Projecten (ID-0846)

Het Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets bevat een begroting en planning van geplande Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten.

#### Inhoud Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets: Relaties met andere Projecten (ID-0847)

Het Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets beschrijft eventuele relaties van Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten met andere Projecten.

#### Overige Strategische Assets: Transparant en overdraagbaar (ID-0848)

De Concessiehouder richt het Beheer en Onderhoud, het Vervangingsonderhoud en de Waardetoevoeging van de Overige Strategische Assets op zodanige wijze in dat deze activiteiten transparant en eventueel overdraagbaar zijn naar een opvolgende concessiehouder in de aansluitende concessieperiode.

## **INTEGRATIE DEELSYSTEMEN**

## 15 Veiligheid (ID-1243)

### 15.01 Algemene eisen aan Veiligheid (ID-1244)

#### Integrale benadering Veiligheid (ID-0849)

De Concessiehouder volgt een integrale benadering ten aanzien van de Veiligheid, waarbij hij verschillende Deelsystemen van het Railvervoersysteem, te weten Exploitatie, Materieel en Railinfrastructuur, en de bijbehorende processen in samenhang beschouwt en het veiligheidsniveau aantoonbaar beheerst.

#### Veiligheid uitgedrukt in Risico's (ID-0850)

De Concessiehouder drukt de Veiligheid van het Railvervoersysteem zoveel mogelijk uit in termen van Risico's.

#### Onderscheid Risico's naar risicodragers (ID-0851)

De Concessiehouder maakt bij de beoordeling van Risico's onderscheid naar de verschillende groeperingen die aan deze Risico's worden blootgesteld (= risicodragers), waaronder begrepen maar niet beperkt tot Reizigers, Personeel, weggebruikers, overige personen die zich buiten, maar wel binnen de invloedssfeer van het Railvervoersysteem bevindt, en, in geval van Calamiteiten, hulpverleners.

#### Geen grotere Veiligheidsrisico's na aanpassingen Railinfrastructuur ('stand still') (ID-0852)

De Concessiehouder draagt er bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging van de Railinfrastructuur als bedoeld in artikel 10 van de Wet lokaal spoor, zorg voor dat na realisering van de Waardetoevoeging, vernieuwing of wijziging het Veiligheidsrisico in ieder geval niet groter is dan het Veiligheidsrisico voor deze Waardetoevoeging, vernieuwing of wijziging (= 'stand still' principe).

#### Afweging veiligheidsbaten tegen kosten bij aanpassing Railinfrastructuur (ALARP) (ID-0853)

De Concessiehouder weegt bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging van de Railinfrastructuur de veiligheidsbaten van maatregelen voor alle risicodragers af tegen de kosten en realiseert hij alle maatregelen die leiden tot significante veiligheidsverbeteringen tegen redelijke kosten (= het As Low As Reasonably Practicable (ALARP) principe).

#### Informereren Concessieverlener over veiligheidsbaten en kosten van maatregelen (ID-1316)

De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de uitkomsten van de afweging van de baten en kosten van maatregelen ter verbetering van de Veiligheid.

#### Veiligheidsmanagement volgens de Deming cycle 'plan - do - check - act' (ID-0854)

De Concessiehouder vult het veiligheidsmanagement in volgens de Deming cycle 'plan - do - check - act' met als doel Veiligheidsrisico's systematisch en structureel te identificeren, te analyseren, te evalueren en te beheersen.

#### Verwerking veiligheidsmanagementsprincipe in Veiligheidsbeheersysteem (ID-1382)

De Concessiehouder verwerkt het veiligheidsmanagement volgens de Deming cycle, evenals de eisen die vanuit de Wet lokaal spoor en de Veiligheidsplan Lokaal Spoor worden gesteld, in zijn Veiligheidsbeheersysteem.

#### Veiligheid Railvervoersysteem (ID-0855)

##### Veiligheid Railvervoersysteem: Normale Exploitatie (ID-0856)

De Concessiehouder waarborgt de Veiligheid van het Railvervoersysteem tijdens de normale Exploitatie.

##### Veiligheid Railvervoersysteem: Aangepaste Exploitatie (ID-0857)

De Concessiehouder waarborgt de Veiligheid van het Railvervoersysteem tijdens een aangepaste Exploitatie in geval van Stringen en "degraded mode" van Railvoertuigen en/of Railinfrastructuur.

##### Veiligheid Railvervoersysteem: Beheer en Onderhoud (ID-0858)

De Concessiehouder waarborgt de Veiligheid van het Railvervoersysteem tijdens het Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur.

##### Veiligheid Railvervoersysteem: Afhandeling Calamiteiten (ID-0859)

De Concessiehouder waarborgt de Veiligheid van het Railvervoersysteem tijdens de afhandeling van Calamiteiten.

### 15.02 Specifieke regelgeving (ID-1245)

#### Normenkader Veilig Werken aan het spoor (ID-0861)

De Concessiehouder voldoet aan de vereisten zoals die volgen uit het Normenkader Veilig Werken aan het spoor (NVW,

Stichting railAlert).

**Voorschrift Veilig Werken Tram (ID-0862)**

De Concessiehouder voldoet aan de vereisten zoals die volgen uit het Voorschrift Veilig Werken Tram (VVW-Tram, Stichting railAlert).

**Regionale regelgeving (ID-0864)**

**Regionale regelgeving: Beheervisie (ID-0865)**

De Concessiehouder voldoet aan de Beheervisie.

**Regionale regelgeving: Veiligheidsplan Lokaal Spoor (ID-0866)**

De Concessiehouder voldoet aan het Veiligheidsplan Lokaal Spoor (VLS), Regio's Haaglanden en Rotterdam, of diens opvolger(s).

**Regionale regelgeving: Exploitatie veiligheidsplan RandstadRail (ID-2248)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Openbaar Railvervoer dat gebruik maakt van de Railinfrastructuur voor Lightrail voldoet aan het Exploitatie veiligheidsplan van RandstadRail of diens opvolger(s).

**Copy of Regionale regelgeving: Toelatingseisen reizigersmaterieel RandstadRail (ID-2249)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Railvoertuigen die van de Railinfrastructuur voor Lightrail gebruik maken, voldoen aan de Toelatingseisen reizigersmaterieel RandstadRail of diens opvolger(s).

**Interne regelgeving (ID-0868)**

**Interne regelgeving: Reglement RandstadRail en Procedureboek (ID-0869)**

De Concessiehouder voldoet aan het Reglement RandstadRail en Procedureboek (Reg RR, HTM/RET).

**Interne regelgeving: Calamiteitenplan RandstadRail (ID-0872)**

De Concessiehouder voldoet aan de Calamiteitenplannen RandstadRail (CARR, HTM/RET).

**Interne regelgeving: HTM Calamiteitenplannen (ID-2177)**

De Concessiehouder voldoet aan de HTM Calamiteitenplannen.

**Interne regelgeving: Goedkeuring wijzigingen (ID-1374)**

De Concessiehouder legt wijzigingen in de interne regelgeving op het gebied van Veiligheid ter Goedkeuring aan de Concessieverlener en, waar nodig, de Toezichthouder voor.

**Interne regelgeving: Beheer (ID-0875)**

De Concessiehouder draagt zorg voor het beheer van de interne regelgeving op het gebied van Veiligheid.

**Interne regelgeving: Beschikbaar stellen aan Concessieverlener en Derden (ID-0874)**

De Concessiehouder stelt op eerste verzoek de interne regelgeving op het gebied van Veiligheid aan de Concessieverlener dan wel aan een door de Concessieverlener aan te wijzen Derde beschikbaar.

### **15.03 Veiligheidsbeheersysteem en Veiligheidsplan (ID-1246)**

**Veiligheidsbeheersysteem (ID-0876)**

De Concessiehouder beschikt over een Veiligheidsbeheersysteem dat voldoet aan alle vereisten zoals gesteld in artikel 19 van de Wet lokaal spoor, blijkend uit een schriftelijke verklaring van de Toezichthouder.

**Veiligheidstaken (ID-0877)**

**Veiligheidsrisico's: Vaststellen en Beheersmaatregelen treffen (ID-0878)**

De Concessiehouder draagt zorg voor het vaststellen van de Veiligheidsrisico's met betrekking tot Exploitatie, Beheer en Onderhoud van Strategische Assets en de Centrale Verkeersleiding, en het treffen van Beheersmaatregelen met het oog op de Veiligheidsrisico's.

**Veiligheidsrisico's: Vastleggen in een Hazard log (ID-0879)**

De Concessiehouder draagt zorg voor het (laten) vastleggen van de Veiligheidsrisico's in een Hazard log.

**Verifiëren Railinfrastructuur (ID-0880)**

De Concessiehouder draagt zorg voor het verifiëren of de Railinfrastructuur een veilige Exploitatie mogelijk maakt.

**Verifiëren beheer- en onderhoudsstaat Railinfrastructuur en Railvoertuigen (ID-0881)**

De Concessiehouder draagt zorg voor het verifiëren of de beheer- en onderhoudsstaat van de Railinfrastructuur en de Railvoertuigen een veilige Exploitatie mogelijk maken.

**Calamiteitenorganisatie (ID-0882)**

De Concessiehouder draagt zorg voor het opzetten en in stand houden van een calamiteitenorganisatie.

**Opstellen deel-Safety cases (ID-0883)**

In geval van Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging van Strategische Assets draagt de Concessiehouder zorg voor het (laten) opstellen van deel-Safety cases voor Exploitatie, Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets en de Centrale Verkeersleiding.

**Inhoud Safety cases: Indeling conform EN-50129 (ID-0896)**

De Concessiehouder gaat voor de indeling van Safety cases uit van de norm EN-50129. Afhankelijk van de aard en impact van de wijziging van de Railinfrastructuur kan de Concessiehouder, na voorafgaande instemming van de Concessieverlener, van deze indeling afwijken.

**Informereren Concessieverlener over Veiligheidstaken (ID-0884)**

Op eerste verzoek geeft de Concessiehouder de Concessieverlener inzage in de informatie over door hem uitgevoerde taken op het gebied van Veiligheid.

**Opstellen Veiligheidsplan (ID-0885)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, jaarlijks een Veiligheidsplan op.

**Inhoud Veiligheidsplan: Activiteiten o.g.v. Veiligheid (ID-0886)**

De Concessiehouder beschrijft in het Veiligheidsplan welke activiteiten hij ter handhaving en/of vergroting van de Veiligheid van het Railvervoersysteem zal ondernemen teneinde de in de Beheervisie en het Veiligheidsplan Lokaal Spoor beschreven doelen te realiseren.

**Inhoud Veiligheidsplan: Verantwoordelijkheidsverdeling (ID-0887)**

De Concessiehouder geeft in het Veiligheidsplan aan welke Sleutelfunctionaris binnen de Asset Management Organisatie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de activiteiten ter handhaving en/of vergroting van de Veiligheid van het Railvervoersysteem.

**Inhoud Veiligheidsplan: Planning (ID-0888)**

De Concessiehouder neemt in het Veiligheidsplan een planning op voor de uitvoering van de activiteiten ter handhaving en/of bevordering van de Veiligheid van het Railvervoersysteem.

**Goedkeuring Veiligheidsplan (ID-2095)**

Bij het opstellen van het Veiligheidsplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

## **15.04 Veiligheidseisen Railinfrastructuur (ID-1247)**

**Veiligheidseisen Wet lokaal spoor (ID-0889)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Railinfrastructuur voldoet aan alle veiligheidseisen die de Wet lokaal spoor stelt in het kader van het gebruik van de Railinfrastructuur.

**Technische minimumnormen Railinfrastructuur: Veiligheid (ID-0890)**

De Concessiehouder toont aan dat de Veiligheid is geborgd door te voldoen aan de Technische minimumnormen zoals die voor de Railinfrastructuur gelden.

**Veiligheidsanalyse bij Aanschaf nieuwe Railinfrastructuur (ID-0891)**

De Concessiehouder voert in geval van Aanschaf van nieuwe Railinfrastructuur een veiligheidsanalyse uit en betreft hierbij de gevolgen voor aangrenzende railinfrastructuur.

**Beoordeling Veiligheid bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging Railinfrastructuur (ID-1384)**

De Concessiehouder voert in geval van Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging van Railinfrastructuur een



beoordeling op Veiligheid uit en betreft hierbij de gevolgen voor aangrenzende railinfrastructuur.

**Herziening/opstellen Safety Managementplan (ID-0892)**

In geval van Aanschaf van nieuwe Railinfrastructuur of Waardetoevoeging, vernieuwing of wijziging van bestaande Railinfrastructuur herzielt de Concessiehouder het geldende Safety Managementplan of stelt de Concessiehouder een Safety Managementplan op dat inzicht biedt in het risicobeheerproces (systematiek beschreven in de Europese richtlijn 352/2009/EG) en dat, gebruik makend van het V-model (EN50126), het veiligheidsniveau voor alle betrokkenen en belanghebbenden tijdens de Levenscyclus van Strategische Assets aantoont.

**Aanpassing Safety cases bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging Railinfrastructuur (ID-0893)**

In geval van Aanschaf, vernieuwing of een aanmerkelijke wijziging van de Railinfrastructuur draagt de Concessiehouder er zorg voor dat bestaande Safety cases waarop deze activiteiten van invloed zijn worden aangepast.

**Aanpassing Safety cases: Overleg met beheerder tot level Safety case (ID-1385)**

In geval van Aanschaf, vernieuwing of een aanmerkelijke wijziging van Railinfrastructuur die door de Concessieverlener of een Derde wordt beheerd, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de bestaande Safety cases in overleg met de beheerder van de top level Safety case worden aangepast.

**Leveren bewijs van Veiligheid i.g.v. ontbreken Safety Case (ID-0894)**

Ingeval nog geen Safety cases zijn opgesteld, levert de Concessiehouder een bewijs van Veiligheid waaruit blijkt dat de Railinfrastructuur na de Waardetoevoeging, vernieuwing en/of wijziging voldoet aan de veiligheidseisen.

**Vorm bewijs van Veiligheid: Informatiedossier of nieuwe Safety Case (ID-1386)**

De Concessiehouder levert het bewijs van Veiligheid in ieder geval in de vorm van een informatiedossier dat voldoet aan de bepalingen die de Wet lokaal spoor hieraan stelt, en indien nodig in de vorm van een nieuwe Safety case.

**Aanschaf/wijziging Railinfrastructuur door Derden: Inbreng kennis Veiligheid (ID-0895)**

In geval van Aanschaf van nieuwe Railinfrastructuur of Waardetoevoeging, vernieuwing of wijziging van bestaande Railinfrastructuur uitgevoerd door een Derde, brengt de Concessiehouder op eerste verzoek van de Concessieverlener zijn kennis in om de Veiligheid van de Railinfrastructuur te borgen.

**Aanschaf/wijziging Railinfrastructuur door Derden: Aanpassing Safety cases, Veiligheidsbeheersysteem en Calamiteitenplan (ID-2096)**

In geval van Aanschaf, vernieuwing of een aanmerkelijke wijziging van Railinfrastructuur uitgevoerd door een Derde, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat door de Concessiehouder opgestelde en beheerde Safety cases, het Veiligheidsbeheersysteem, Calamiteitenplannen en, voor zover nodig, bedrijfsprocessen in overleg met de desbetreffende Derde worden aangepast.

**Aanschaf/wijziging Railinfrastructuur door Derden: Betrekken en schadeloos stellen Concessiehouder door Derden (ID-2097)**

In geval van Aanschaf van nieuwe Railinfrastructuur of Waardetoevoeging, vernieuwing of wijziging van bestaande Railinfrastructuur uitgevoerd door een Derde, draagt de Concessieverlener er zorg voor dat de desbetreffende Derde de Concessiehouder tijdig bij het project betreft en schadeloos stelt.

**Independent Safety Assessment-verklaring (ID-0897)**

De Concessiehouder levert op eerste verzoek van de Concessieverlener een Independent Safety Assessment-verklaring te eisen.

**Maatregelen tegen vandalisme en oneigenlijk gebruik (ID-0898)**

De Concessiehouder treft maatregelen die vandalisme of oneigenlijk gebruik van de Railinfrastructuur voorkomen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het plaatsen van hekken of een andere vorm van afscheiding, teneinde het veiligheidsniveau te borgen en, voor zover de kosten ervan de veiligheidswinst rechtvaardigen, te verhogen.

**Toezicht op zichtbelemmerende natuur, bouwwerken of werkzaamheden (ID-0899)**

De Concessiehouder ziet erop toe dat er geen sprake is van zichtbelemmerende natuur, bouwwerken of werkzaamheden nabij de Railinfrastructuur.

**Spanning bovenleiding/derde rail uitschakelen (ID-0900)**

De Concessiehouder is in staat om, indien de noodzaak zich voordoet, per direct de spanning op de bovenleiding dan wel derde rail uit te (laten) zetten.

**Uitvoeringsregels voor handhaven veilige toestand Railinfrastructuur (ID-0901)**

In aanvulling op het bepaalde in de Wet lokaal spoor, beschikt de Concessiehouder bij aanvang van de Concessie over uitvoeringsregels op met betrekking tot het handhaven van een veilige toestand van de Railinfrastructuur.

**Inhoud uitvoeringsregels veilige toestand Railinfrastructuur: Minimumeisen Railinfrastructuur (ID-0902)**  
De uitvoeringsregels met betrekking tot het handhaven van een veilige toestand van de Railinfrastructuur omvatten de minimumeisen waaraan de Railinfrastructuur moet voldoen.

**Inhoud uitvoeringsregels veilige toestand Railinfrastructuur: Opnemen toestand Railinfrastructuur (ID-0903)**  
De uitvoeringsregels met betrekking tot het handhaven van een veilige toestand van de Railinfrastructuur omvatten de wijze waarop en de frequentie waarmee de toestand van de Railinfrastructuur wordt opgenomen.

**Inhoud uitvoeringsregels veilige toestand Railinfrastructuur: Voorschriften voor (periodiek) preventief onderhoud (ID-0904)**  
De uitvoeringsregels met betrekking tot het handhaven van een veilige toestand van de Railinfrastructuur omvatten onderhoudsvoorschriften voor (periodiek) preventief onderhoud, gericht op het waarborgen van een duurzaam veilige toestand van de Railinfrastructuur.

### **15.05 Toelating Materieel (ID-1248)**

**Toelatingseisen nieuw Materieel (Wet lokaal spoor) (ID-0905)**  
De Concessiehouder draagt er zorg voor dat nieuw Materieel en bestaand Materieel waarbij sprake is van een aanmerkelijke wijziging als gevolg van Correctief Onderhoud, Groot Onderhoud of Waardetoevoeging dat hij voor de uitvoering van de Concessie inzet, voldoet aan de eisen ten aanzien van de toelating van een nieuw of aanmerkelijk gewijzigd voertuig zoals gesteld in artikelen 32 tot en met 35 van de Wet lokaal spoor. De bepaling in de vorige volzin houdt in ieder geval in dat het nieuwe/gewijzigde Materieel voldoet aan door de Concessieverlener op te stellen toelatingseisen.

**Vergunning voor Indienstelling Materieel (ID-0906)**  
De Concessiehouder vraagt bij de Concessieverlener om een Vergunning voor Indienstelling om Materieel voor de uitvoering van de Concessie in te mogen zetten. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat zijn vergunningaanvraag voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Wet lokaal spoor, waaronder begrepen het toevoegen van een informatiedossier inclusief eventueel vereiste Safety cases, en een verklaring van de Toezichthouder aan zijn vergunningaanvraag.

**Toestemming inzet Railvoertuigen per type Railinfrastructuur (ID-0907)**  
Voor zover het Railvoertuigen betreft vraagt de Concessiehouder, naast de generieke Vergunning voor Indienstelling voor een type Railvoertuig, per type Railinfrastructuur toestemming aan de Concessieverlener om het desbetreffende type Railvoertuig op het desbetreffende type Railinfrastructuur in te mogen zetten.

Toelichting: Er worden drie typen Railinfrastructuur onderscheiden, te weten: Railinfrastructuur voor Metro, Railinfrastructuur voor Lightrail en Railinfrastructuur voor Tram.

**Toestemming inzet Railvoertuigen per type Railinfrastructuur: Independent Safety Assessment-verklaring (ID-1387)**  
De Concessiehouder levert op eerste verzoek van de Concessieverlener per type Railvoertuig per type Railinfrastructuur een Independent Safety Assessment-verklaring.

**Voldoen aan voorwaarden Vergunning voor Indienstelling en veiligheidsgerelateerde gebruiksvoorwaarden (ID-0908)**  
De Concessiehouder houdt zich aan de voorwaarden die aan de Vergunning voor Indienstelling zijn verbonden, alsmede aan de voor het gebruik van de Railinfrastructuur en het Materieel vereiste veiligheidsgerelateerde gebruiksvoorwaarden (Safety-Related Application Conditions, SRAC).

**Toelating Materieel in tunnels (ID-0909)**  
De Concessiehouder stelt op eerste verzoek alle voor de toelating van (typen) Materieel in tunnels relevante informatie aan de desbetreffende infrabeheerder(s) en/of tunnelbeheerder(s) beschikbaar.

**Activiteiten tijdens ontwerp- en realisatiefase voor veilige inzet Railvoertuigen (ID-0910)**  
De Concessiehouder verricht tijdens de ontwerp- en realisatiefase van nieuwe (typen) Railvoertuigen alle activiteiten die noodzakelijk zijn voor een veilige inzet van de desbetreffende (typen) Railvoertuigen tijdens de Exploitatie, waaronder begrepen maar niet beperkt tot aanpassing/uitbreiding van de organisatie, aanpassing/uitbreiding van interne regelgeving op het gebied van Veiligheid, en voorschriften voor en opleiding van Personeel.

**Aantonen van veilige inzet Railvoertuigen voor Exploitatie (ID-0911)**  
De Concessiehouder toont voorafgaand aan de inzet van nieuwe (typen) Railvoertuigen aan dat hij alle hiervoor noodzakelijke activiteiten zodanig heeft uitgevoerd dat de desbetreffende Railvoertuigen veilig voor de Exploitatie ingezet

kunnen worden. Ingeval de Concessieverlener besluit dit door een Independent Safety Assessor te laten toetsen, levert de Concessiehouder op eerste verzoek alle door de Independent Safety Assessor gevraagde informatie.

**Advisering Concessieverlener bij verlenen Vergunning van Indienstelling aan Derden (ID-0912)**

De Concessiehouder adviseert de Concessieverlener bij de beoordeling van het informatiedossier ten behoeve van de Vergunning van Indienstelling van nieuw Materieel van Derden.

**Bijhouden register van Materieel waarvoor Vergunning van Indienstelling is verleend (ID-0913)**

De Concessiehouder houdt namens de Concessieverlener een register bij van al het Materieel waarvoor de Concessieverlener een Vergunning van Indienstelling heeft verleend. Voor zover het Railvoertuigen betreft die voor de Exploitatie worden ingezet, toont de Concessiehouder aan dat alle Railvoertuigen van een bepaalde serie gedurende hun gehele levensduur veilig voor de Exploitatie ingezet kunnen worden. Teneinde de veiligheidsgerelateerde geschiedenis van ieder Railvoertuig te kunnen volgen, stelt de Concessiehouder interne regelgeving op, waar voorschriften voor administratief beheer in ieder geval deel van uitmaken.

**Toezicht dat Materieel van Derden voldoet aan toelatingseisen (ID-0923)**

De Concessiehouder ziet erop toe dat Materieel van Derden dat gebruik maakt van de Railinfrastructuur, voldoet aan de voor het desbetreffende Materieel geldende toelatingseisen.

**15.06 Toegang tot de Railinfrastructuur (ID-1249)**

**Afsluiten Toegangsovereenkomsten (ID-0914)**

De Concessiehouder sluit in zijn rol als Beheerder Toegangsovereenkomsten met alle vervoerders die van de Railinfrastructuur gebruik wensen te maken, waaronder begrepen de Concessiehouder in zijn rol als vervoerder. De Concessiehouder sluit de Toegangsovereenkomsten niet eerder dan nadat deze door de Concessieverlener zijn goedgekeurd.

**Inhoud Toegangsovereenkomst (ID-0915)**

**Inhoud Toegangsovereenkomst: Kwaliteit Railinfrastructuur (ID-0916)**

In de Toegangsovereenkomst is de door de Beheerder te bieden kwaliteit van de Railinfrastructuur vastgelegd.

**Inhoud Toegangsovereenkomst: Beschikbaarheid Railinfrastructuur (ID-2221)**

In de Toegangsovereenkomst zijn de dagen en tijdstippen vastgelegd waarop de Railinfrastructuur beschikbaar is voor Exploitatie, voor activiteiten in het kader van Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur, en voor overig personenvervoer.

**Inhoud Toegangsovereenkomst: Wijze capaciteitsverdeling (ID-0918)**

In de Toegangsovereenkomst is de wijze vastgelegd waarop de capaciteitsverdeling tot stand komt.

**Inhoud Toegangsovereenkomst: Reikwijdte en looptijd (ID-0919)**

In de Toegangsovereenkomst is de reikwijdte en looptijd van de Toegangsovereenkomst vastgelegd.

**Inhoud Toegangsovereenkomst: Eventuele gebruiksvergoeding (ID-0920)**

In de Toegangsovereenkomst zijn eventuele vergoedingen voor het gebruik van de Railinfrastructuur vastgelegd.

**Inhoud Toegangsovereenkomst: Voorwaarden toegang Railinfrastructuur (ID-0921)**

In de Toegangsovereenkomst zijn de voorwaarden voor de toegang tot de Railinfrastructuur vastgelegd.

**Dienstverlening aan Derden met toegang tot Railinfrastructuur (ID-0922)**

De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan Derden die toegang hebben tot de Railinfrastructuur. Deze medewerking bestaat in elk geval uit het bieden van voor het gebruik van de Railinfrastructuur noodzakelijke diensten, waaronder begrepen verkeersleiding en elektriciteit. De Concessiehouder kan voor deze diensten een marktconforme vergoeding van de desbetreffende Derde vragen.

**Advisering verlenen vergunning aan Derden voor werkzaamheden op/rondom Railinfrastructuur (ID-0924)**

De Concessiehouder adviseert de Concessieverlener bij het verlenen van vergunningen aan Derden die voornemens zijn werkzaamheden te verrichten op en rondom de Railinfrastructuur, niet zijnde werkzaamheden in het kader van het Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur.

**Toezicht vergunning Derden voor werkzaamheden op/rondom Railinfrastructuur (ID-0925)**

De Concessiehouder ziet er namens de Concessieverlener op toe dat Derden geen werkzaamheden op en/of nabij de

Railinfrastructuur uitvoeren zonder dat de Concessieverlener hen hiervoor een vergunning heeft verleend.

**Toezicht uitvoering werkzaamheden conform vergunning (ID-0926)**

De Concessiehouder ziet er namens de Concessieverlener op toe dat de werkzaamheden op en rondom de Railinfrastructuur door Derden worden uitgevoerd overeenkomstig het bepaalde in de vergunning en treft maatregelen indien dit niet het geval is.

**Toezicht op Werken uitgevoerd door Derden (ID-0928)**

De Concessiehouder houdt toezicht op Werken in het kader van Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur die door Derden in zijn opdracht worden uitgevoerd.

**15.07 Veiligheidseisen Exploitatie (ID-1250)**

**Beschikken over Toegangsovereenkomst (ID-0929)**

De Concessiehouder, in zijn rol als vervoerder zoals bedoeld in de Wet lokaal spoor, beschikt over de noodzakelijke Toegangsovereenkomst(en) ten behoeve van het gebruik van de Railinfrastructuur voor Exploitatie.

**Beschikken over veiligheidscertificaat (ID-0930)**

De Concessiehouder beschikt over een veiligheidscertificaat overeenkomstig het bepaalde in artikel 27 van de Wet lokaal spoor.

**Inventarisatie veiligheidskritische activiteiten en risicoanalyses (ID-2154)**

De Concessiehouder inventariseert de veiligheidskritische activiteiten binnen de Exploitatie en voert daarop risicoanalyses uit. In geval van majeure wijzigingen in de Exploitatie en op ieder ander moment dat daartoe aanleiding bestaat, actualiseert de Concessiehouder de uitgevoerde inventarisaties en risicoanalyses.

**Medische en psychologische keuring Personeel (ID-0933)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel dat een veiligheidsfunctie vervult als bedoeld in artikel 36 lid 1 van de Wet lokaal spoor en artikel 11 van het Besluit lokaal spoor, in ieder geval iedere 5 jaar medisch en psychologisch goedgekeurd wordt.

**Regelgeving voor veilig uitvoeren Exploitatie (ID-0934)**

De Concessiehouder beschikt over regelgeving voor het veilig uitvoeren van de Exploitatie. Deze regelgeving heeft zowel betrekking op de uitvoering van de Geldende Dienstregeling als op de sturing daarvan door de Centrale Verkeersleiding.

**15.08 Calamiteiten (ID-1251)**

**Opstellen Calamiteitenbestrijdingsplan (ID-0935)**

De Concessiehouder beschikt over een Calamiteitenbestrijdingsplan dat onder andere voorziet in een veilige en snelle evacuatie van gestrande Reizigers. De Concessiehouder beschikt over specifieke Calamiteitenbestrijdingsplannen voor Metro en voor tunnels en viaducten.

**Calamiteitenbestrijdingsplan: Periodieke verificatie (ID-1401)**

De Concessiehouder verifieert de werking van de Calamiteitenbestrijdingsplannen periodiek, onder meer tijdens oefeningen van de calamiteitenorganisatie van de Concessiehouder en tijdens hulpverleningsoefeningen.

**Toetsing Calamiteitenbestrijdingsplan (ID-2101)**

Bij het opstellen van het Calamiteitenbestrijdingsplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

**Opstellen Calamiteitenbestrijdingsplan (ID-2157)**

De Concessiehouder beschikt over een Calamiteitenbestrijdingsplan dat onder andere voorziet in een veilige en snelle evacuatie van gestrande Reizigers. De Concessiehouder beschikt over specifieke Calamiteitenbestrijdingsplannen voor tunnels en viaducten.

**Calamiteitenbestrijdingsplan: Instemming overheidshulpdiensten (ID-0936)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Calamiteitenbestrijdingsplannen waar nodig de instemming hebben van betrokken overheidshulpdiensten (OHD's).

**Meewerken aan ontruimings- en brandweeroefeningen (ID-0937)**

De Concessiehouder verleent, als organisator of als betrokken partij, medewerking aan ontruimings- en

brandweeroefeningen. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat door hem georganiseerde oefeningen zijn afgestemd met de betrokken overheidshulpdiensten (OHD's).

### **15.09 Toezicht** (ID-1252)

#### **Meewerken aan onderzoeken Toezichthouder** (ID-0938)

De Concessiehouder verleent alle medewerking aan door de Toezichthouder in te stellen onderzoeken en levert op eerste verzoek van de Toezichthouder alle voor het onderzoek relevante informatie zonder dat hij hiervoor kosten bij de Toezichthouder in rekening brengt.

#### **Meewerken aan Independent Safety Assessor** (ID-0939)

Ingeval de Concessieverlener besluit zelf een Independent Safety Assessor aan te stellen, verleent de Concessiehouder alle medewerking aan de Independent Safety Assessor, waaronder begrepen het op eerste verzoek van alle door de Independent Safety Assessor gevraagde informatie zonder hiervoor kosten bij de Independent Safety Assessor in rekening te brengen.

#### **Meewerken aan veiligheidsgerelateerde Audits** (ID-0940)

Ingeval de Concessieverlener besluit Audits te (laten) verrichten naar veiligheidsgerelateerde processen en activiteiten van de Concessiehouder geeft de Concessiehouder aan de Concessieverlener of aan een Derde die de Audit in opdracht van de Concessieverlener uitvoert, volledige openheid van zaken en levert hij op eerste verzoek alle gevraagde informatie zonder hiervoor kosten bij de desbetreffende Derde in rekening te brengen.

### **15.10 Veiligheidsrapportages** (ID-1253)

#### **Opstellen kwartaalrapportage Veiligheid** (ID-0941)

De Concessiehouder levert, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van ieder kwartaal aan de Concessieverlener een kwartaalrapportage Veiligheid met betrekking tot het Railvervoersysteem.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Overzicht Calamiteiten en Incidenten** (ID-0943)

De kwartaalrapportage Veiligheid bevat een overzicht van alle Calamiteiten en Incidenten die zich hebben voorgedaan en die de Veiligheid van het Railvervoersysteem raken.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Aan IL&T gerapporteerde Incidenten** (ID-0944)

De kwartaalrapportage Veiligheid bevat een overzicht van de Incidenten zoals gerapporteerd aan de IL&T.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Calamiteiten en Incidenten met letsel of schade** (ID-0945)

De kwartaalrapportage Veiligheid bevat een overzicht van de Calamiteiten en Incidenten waarbij sprake was van letsel of schade.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Stoptonende seinpassages** (ID-0946)

De kwartaalrapportage Veiligheid bevat een overzicht van stoptonende seinpassages overeenkomstig het format van de IL&T.

#### **Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Safety cases** (ID-0947)

De kwartaalrapportage Veiligheid bevat een overzicht van Safety cases (aangepast/ge-update).

#### **Inhoud en format kwartaalrapportage Veiligheid** (ID-0942)

De Concessieverlener kan na overleg met de Concessiehouder nadere afspraken maken ten aanzien van de onderwerpen in en het format van de kwartaalrapportage Veiligheid.

#### **Onderzoek Calamiteiten en Incidenten** (ID-0948)

De Concessiehouder onderzoekt zelf elke Calamiteit en elk Incident die de Veiligheid van het Railvervoersysteem raken en rapporteert zijn bevindingen aan de Concessieverlener en de Toezichthouder.

#### **Opstellen jaarverslag Veiligheid** (ID-0949)

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van elk Kalenderjaar een jaarverslag Veiligheid op over de Veiligheid van de Exploitatie en het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets.

#### **Inhoud jaarverslag Veiligheid: Terugblik a.d.h.v. Veiligheidsplan** (ID-0950)

Het jaarverslag Veiligheid bevat een terugblik van uitgevoerde activiteiten op het gebied van Veiligheid, met het voor dat Kalenderjaar geldende Veiligheidsplan als referentie.

**Inhoud jaarverslag Veiligheid: Verantwoording gerealiseerde veiligheidsniveau (ID-0951)**

Het jaarverslag Veiligheid bevat een verantwoording van het gerealiseerde veiligheidsniveau.

**Inhoud jaarverslag Veiligheid: Overzicht Calamiteiten en Incidenten (ID-0952)**

Het jaarverslag Veiligheid bevat een overzicht van alle Calamiteiten en Incidenten in het afgelopen Kalenderjaar die de Veiligheid van het Railvervoersysteem raken en eventuele maatregelen die de Concessiehouder naar aanleiding van die Calamiteiten en Incidenten heeft getroffen of nog zal treffen.

**Inhoud jaarverslag Veiligheid: Samenvatting bevindingen incidentenregistraties, veiligheidsonderzoeken en interne audits (ID-0953)**

Het jaarverslag Veiligheid bevat een samenvatting van de bevindingen die voortkomen uit incidentregistraties, veiligheidsonderzoeken en interne audits, en van de op grond daarvan genomen maatregelen of nog te nemen maatregelen.

**Inhoud jaarverslag Veiligheid: Kosten maatregelen (ID-0954)**

De jaarrapportage Veiligheid bevat, voor zover van toepassing, een overzicht van de kosten die gemoeid zijn met maatregelen die specifiek genomen zijn/worden om de Veiligheid te waarborgen.

**Rapportage aan tunnelbeheerders (ID-2222)**

De Concessiehouder rapporteert aan de tunnelbeheerder van tramtunnels die voor de Exploitatie gebruikt worden en waarvan de Concessiehouder de operationeel beheerder is, met een nader met de desbetreffende tunnelbeheerder te bepalen frequentie over nader met de desbetreffende tunnelbeheerder af te stemmen onderwerpen betreffende de Veiligheid in de tunnels.

## 16 Toegankelijkheid (ID-1254)

### 16.01 Algemene eisen Toegankelijkheid (ID-1255)

#### Streven naar verbetering Toegankelijkheid Railvervoerssysteem (ID-0957)

Om mogelijk te maken dat Reizigers veilig en hindervrij op Haltes kunnen instappen, overstappen en/of uitstappen streeft de Concessiehouder blijvend naar een verbetering van de Toegankelijkheid van het Railvervoerssysteem.

#### Opstellen Toegankelijkheidsplan (ID-0958)

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, één maal in de twee jaar een Toegankelijkheidsplan op.

Toelichting: Het op te stellen Toegankelijkheidsplan mag onderdeel uitmaken van een overall plan waarin meerdere van de gevraagde plannen met betrekking tot de Exploitatie zijn opgenomen.

#### Inhoud Toegankelijkheidsplan: Verbetermogelijkheden (ID-0959)

In het Toegankelijkheidsplan beschrijft de Concessiehouder de mogelijkheden die hij ziet om de Toegankelijkheid van het Railvervoerssysteem verder te verbeteren.

#### Inhoud Toegankelijkheidsplan: Maatregelen (ID-0960)

In het Toegankelijkheidsplan beschrijft de Concessiehouder de maatregelen die nodig zijn voor verbetering van de Toegankelijkheid van het Railvervoerssysteem, onderscheiden naar maatregelen op het gebied van Railinfrastructuur, Railvoertuigen en Overige Strategische Assets, en overige maatregelen waaronder begrepen maatregelen op het gebied van reisinformatie.

#### Inhoud Toegankelijkheidsplan: Kostenraming en effecten (ID-0961)

In het Toegankelijkheidsplan geeft de Concessiehouder per maatregel een (eerste) raming van de kosten alsmede een (eerste) inschatting van de effecten voor het gebruik van het Openbaar Railvervoer en de verwachte Reizigersopbrengsten.

#### Toetsing Toegankelijkheidsplan (ID-2099)

Bij het opstellen van het Toegankelijkheidsplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

### 16.02 Toegankelijkheidseisen Railvoertuigen (ID-1256)

#### Voldoen aan Wenkenbladen Toegankelijkheid (ID-0962)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Railvoertuigen, voor zover zij met de hiervoor noodzakelijke voorzieningen zijn uitgerust, blijvend voldoen aan de voorschriften genoemd in de Wenkenbladen Toegankelijkheid van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu of diens opvolger(s).

#### Ruimte voor ten minste één rolstoel (ID-0963)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in Railvoertuigen voor zover zij met de hiervoor noodzakelijke voorzieningen zijn uitgerust, ruimte is voor ten minste één standaardrolstoel (ISO 7193).

#### Rolstoellogo bij voor Reizigers in een rolstoel te gebruiken deuren (ID-1317)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Bedrijfsdeur(en) waar Reizigers in een rolstoel het Railvoertuig kunnen betreden dan wel verlaten voorzien is (zijn) van een rolstoellogo.

#### Aanduiding plaatsen voor rolstoelen, kinderwagens, fietsen, rollators, e.d. (ID-0964)

De Concessiehouder geeft in Railvoertuigen aan waar plaats is voor Reizigers in een rolstoel, kinderwagens, fietsen, rollators en Handbagage, en welke voorwaarden bij het gebruik van deze plaatsen gelden..

#### Meenemen Scootmobielen in lagevloer Trams (ID-2250)

De Concessiehouder mag Reizigers toestaan om in Trams met lage vloer een Scootmobiel mee te nemen.

#### Voorzieningen in contrasterende kleuren en conform Wenkenbladen Toegankelijkheid (ID-0965)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat bij aanpassingen van voorzieningen in Railvoertuigen ten behoeve van Reizigers, waaronder begrepen maar niet beperkt tot handgrepen en stopknoppen, deze voorzieningen worden uitgevoerd in contrasterende kleuren en voldoen aan de toegankelijkheidseisen genoemd in de Wenkenbladen Toegankelijkheid van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu of diens opvolgor(s).





## 17 Capaciteitsverdeling en Verkeersleiding (ID-1257)

### 17.01 Capaciteitsverdeling (ID-1258)

#### Opstellen Toewijzingscriteria capaciteitsverdeling (ID-0966)

De Concessiehouder stelt Toewijzingscriteria op voor de verdeling van de capaciteit van de Railinfrastructuur.

#### Aansluiting Toewijzingscriteria capaciteitsverdeling op beleidskader (ID-0967)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Toewijzingscriteria aansluiten op het vigerende beleidskader van de Concessieverlener inzake de verdeling van de capaciteit van de Railinfrastructuur.

#### Goedkeuring Toewijzingscriteria (ID-2102)

Bij het opstellen van de Toewijzingscriteria volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

#### Capaciteitsverdeling (ID-0968)

##### Capaciteitsverdeling: Inachtneming beleidskader capaciteitsverdeling (ID-0969)

De Concessiehouder draagt er bij de verdeling van de capaciteit van de Railinfrastructuur zorg voor dat het vigerende beleidskader van de Concessieverlener inzake de verdeling van de capaciteit van de Railinfrastructuur in acht wordt genomen.

##### Capaciteitsverdeling: Borging Kritische Prestatie Indicatoren (ID-0970)

De Concessiehouder draagt er bij de verdeling van de capaciteit van de Railinfrastructuur zorg voor dat de Kritische Prestatie Indicatoren optimaal geborgd zijn.

##### Capaciteitsverdeling: Recht doen aan belangen andere actoren (ID-0971)

De Concessiehouder draagt er bij de verdeling van de capaciteit van de Railinfrastructuur zorg voor dat recht wordt gedaan aan de belangen van andere betrokken actoren dan de Concessiehouder zelf, te weten de Asset Manager, andere vervoerder(s) en (vaar)Wegbeheerders.

##### Sluitingsdatum indienen capaciteitsaanvragen (ID-0972)

De Concessiehouder, in zijn rol als Beheerder, hanteert de tweede maandag in april als uiterste datum dat de Concessiehouder, zowel ten behoeve van de Exploitatie als ten behoeve van het Onderhoud van de Railinfrastructuur, en Derden capaciteitsaanvragen kunnen indienen.

##### Opstellen Capaciteitsverdelingsplan (ID-0973)

De Concessiehouder legt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, de verdeling van de capaciteit van de Railinfrastructuur jaarlijks vast in een Capaciteitsverdelingsplan met een tijdshorizon van 2 jaar.

##### Opstellen Capaciteitsverdelingsplan: Inachtnemen belangen betrokken actoren (ID-0974)

Tijdens de voorbereiding van het Capaciteitsverdelingsplan organiseert de Concessiehouder een overleg met andere betrokken actoren, te weten de Concessieverlener in haar rol als Asset Owner, andere vervoerder(s) en (vaar)Wegbeheerders.

##### Procedure afhandelen bezwaren Capaciteitsverdelingsplan (ID-0976)

De Concessiehouder stelt een procedure op waarin hij vastlegt op welke wijze hij bezwaren van andere betrokken actoren, te weten de Concessieverlener in haar rol als Asset Owner, andere vervoerder(s) en (vaar)Wegbeheerders, op het Capaciteitsverdelingsplan afhandelt.

##### Goedkeuring Capaciteitsverdelingsplan (ID-2103)

Bij het opstellen van het Capaciteitsverdelingsplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

##### Geldigheidsduur capaciteitsverdeling Railinfrastructuur (ID-0977)

Na Goedkeuring van het Capaciteitsverdelingsplan ligt de verdeling van de capaciteit van de Railinfrastructuur vast voor een periode van 1 jaar.

##### Proces operationele capaciteitsverdeling (ID-0978)

De Concessiehouder richt een proces in ten behoeve van de operationele capaciteitsverdeling, ingeval deze afwijkt van het goedgekeurde Capaciteitsverdelingsplan.

**Evaluatie processen en procedures capaciteitsverdeling (ID-0979)**

De Concessiehouder evalueert jaarlijks alle processen en procedures ten behoeve van de capaciteitsverdeling.

**Evaluatie processen en procedures capaciteitsverdeling: Informeren Concessieverlener (ID-1318)**

De Concessiehouder rapporteert aan de Concessieverlener de verbeteracties die hij naar aanleiding van de uitkomsten van de evaluatie van processen en procedures ten behoeve van de capaciteitsverdeling heeft gedefinieerd en zal doorvoeren.

**17.02 Centrale Verkeersleiding (ID-1259)**

**Beschikken over Centrale Verkeersleiding (ID-0980)**

De Concessiehouder beschikt over een Centrale Verkeersleiding en neemt daarbij het bepaalde in artikel 24 van de Wet lokaal spoor in acht.

**Verantwoordelijkheden Centrale Verkeersleiding (CVL) (ID-0981)**

**Verantwoordelijkheden CVL: Goede afstemming en veilige uitvoering Openbaar Railvervoer (ID-0982)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor een goede afstemming en veilige uitvoering van het Openbaar Railvervoer binnen het Concessiegebied.

**Verantwoordelijkheden CVL: Communicatie met andere verkeersleiding over Openbaar Railvervoer op de Uitloper (ID-2158)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor de communicatie met de verkeersleiding van de houder van de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026 met het oog op een goede afstemming en veilige uitvoering van het Openbaar Vervoer per Metro op de Uitloper.

**Verantwoordelijkheden CVL: Afstemming met (verkeersleiding) Derden (ID-2159)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor een goede afstemming met (de verkeersleiding van) Derden die zijn toegelaten tot de Railinfrastructuur.

**Verantwoordelijkheden CVL: Instellen omleidingsroutes (ID-0985)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor de instelling van omleidingsroutes bij Verstoringen, Incidenten en/of Calamiteiten.

**Verantwoordelijkheden CVL: Communicatie verkeersleiding andere concessiehouders (ID-0986)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor de communicatie met de verkeersleiding van andere concessiehouders die Openbaar Vervoer in het Concessiegebied verrichten.

**Verantwoordelijkheden CVL: Communicatie over assistentie bij noodsituaties (ID-0987)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor de communicatie met politie en/of met andere concessiehouders over het verlenen van assistentie in noodsituaties;.

**Verantwoordelijkheden CVL: Beoordelen camerabeelden ten behoeve van Sociale Veiligheid (ID-0988)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor het systematisch beoordelen van beelden gemaakt met camera's ten behoeve van de Sociale Veiligheid op Haltes (live) en in Railvoertuigen (achteraf).

**Verantwoordelijkheden CVL: Beantwoorden noodoproepen Reizigers (ID-0989)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor het beantwoorden van noodoproepen van Reizigers.

**Verantwoordelijkheden CVL: Alarmering hulpdiensten bij Incidenten en Calamiteiten (ID-0990)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor de alarmering van hulpdiensten, waaronder begrepen politie en brandweer, bij Incidenten en Calamiteiten.

**Verantwoordelijkheden CVL: In- en uitschakelen stroomvoorziening bij Calamiteiten (ID-0991)**

De Centrale Verkeersleiding is verantwoordelijk voor het in- en uitschakelen van de stroomvoorziening bij Calamiteiten.

**Contact tussen Railvoertuig en Centrale Verkeersleiding (ID-0992)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat er rechtstreeks, en in geval van noodsituaties onopvallend, contact mogelijk is tussen Personeel in het Railvoertuig en de Centrale Verkeersleiding.

Contact met verkeersleiding andere concessiehouders bij Verstoringen, Incidenten en/of Calamiteiten (ID-0993)

In geval van Verstoringen van de Dienstregeling en bij Incidenten en/of Calamiteiten treedt de Centrale Verkeersleiding in contact met de verkeersleiding van andere concessiehouders die Openbaar Vervoer in het Concessiegebied verrichten.

## 18 Duurzaamheid (ID-1260)

### 18.01 Eisen aan Duurzaamheid (ID-1261)

#### Duurzame uitvoering Concessie (ID-0995)

##### Duurzame uitvoering Concessie: Energiegebruik beperken (ID-0996)

De Concessiehouder spant zich blijvend in om tijdens de uitvoering van het Openbaar Railvervoer en tijdens het ontwerp, de Aanschaf en het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets het energiegebruik te beperken.

##### Duurzame uitvoering Concessie: Uitstoot schadelijke stoffen minimaliseren (ID-0997)

De Concessiehouder spant zich blijvend in om tijdens de uitvoering van het Openbaar Railvervoer en tijdens het ontwerp, de Aanschaf en het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets de uitstoot van schadelijke stoffen te minimaliseren.

##### Duurzame uitvoering Concessie: Geluids- en trillingshinder minimaliseren (ID-0998)

De Concessiehouder spant zich blijvend in om tijdens de uitvoering van het Openbaar Railvervoer en tijdens het ontwerp, de Aanschaf en het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets de geluids- en trillingshinder te minimaliseren, met dien verstande dat het trillingsniveau van passerend Materieel, gemeten in de belendingen langs een Baanvak, beneden de in DIN 4150 of diens opvolger(s) aangegeven grenswaarden moet blijven.

##### Duurzame uitvoering Concessie: Lichtvervuiling beperken (ID-0999)

De Concessiehouder spant zich blijvend in om tijdens de uitvoering van het Openbaar Railvervoer en tijdens het ontwerp, de Aanschaf en het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets de lichtvervuiling in de omgeving van emplacementen te beperken.

##### Duurzame uitvoering Concessie: Emissie zware metalen minimaliseren (ID-1000)

De Concessiehouder spant zich blijvend in om tijdens de uitvoering van het Openbaar Railvervoer en tijdens het ontwerp, de Aanschaf en het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets de emissie van zware metalen te minimaliseren.

##### Duurzame uitvoering Concessie: Electro Magnetische Compatibiliteit handhaven (ID-1001)

De Concessiehouder spant zich blijvend in om tijdens de uitvoering van het Openbaar Railvervoer en tijdens het ontwerp, de Aanschaf en het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets de Electro Magnetische Compatibiliteit te handhaven.

##### Duurzame uitvoering Concessie: Chemisch afval minimaliseren (ID-1002)

De Concessiehouder spant zich blijvend in om tijdens de uitvoering van het Openbaar Railvervoer en tijdens het ontwerp, de Aanschaf en het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets de hoeveelheid chemisch afval te minimaliseren.

##### Gebruik duurzame energiebronnen in Bedrijfsvoering (ID-1003)

De Concessiehouder streeft ernaar voor zijn Bedrijfsvoering zoveel mogelijk gebruik te maken van groene stroom, groen gas en industriële restwarmte.

##### Gebruik groene stroom Railvoertuigen (ID-1004)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Railvoertuigen op groene stroom rijden.

##### Hanteren richtlijnen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (ID-1005)

De Concessiehouder hanteert, binnen een nader door de Concessieverlener te bepalen periode, een nader door de Concessieverlener te bepalen selectie van de praktische richtlijnen voor het opzetten en implementeren van het principe 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)', zoals vastgelegd in de richtlijn ISO 26000, als uitgangspunten voor zijn Bedrijfsvoering.

##### Beschikken over milieumanagementsysteem (ID-1006)

De Concessiehouder beschikt, binnen een nader door de Concessieverlener te bepalen periode, over een milieumanagementsysteem dat voldoet aan of waarmee aantoonbaar vergelijkbare Prestaties geleverd worden als vastgelegd in de internationale norm ISO 14001, waarmee de Concessiehouder alle activiteiten in het kader van de uitvoering van dit Concessiebesluit die belangrijke gevolgen voor milieu hebben, meet en monitort.

##### Jaarverslag Duurzaamheid (ID-1007)

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, na afloop van ieder Kalenderjaar een jaarverslag Duurzaamheid op met daarin de door de Concessiehouder geleverde Prestaties op het gebied van duurzaamheid. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het jaarverslag Duurzaamheid binnen een nader door de Concessieverlener te bepalen periode in overeenstemming is met nader door de Concessieverlener te selecteren GRI-richtlijnen (Global Reporting Initiative) voor duurzaamheidsverslaggeving.

**Aantonen dat milieueffecten activiteiten binnen geldende normering blijven (ID-1008)**

De Concessiehouder toont aan op welke wijze hij ervoor zorgt dat de milieueffecten van zijn activiteiten binnen de geldende normering blijven.

**Meewerken aan uitvoering duurzaamheidsbeleid Concessieverlener (ID-1009)**

De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan de uitvoering van beleid en initiatieven van de Concessieverlener betreffende duurzaamheid, waaronder begrepen initiatieven die betrekking hebben op de Railvoertuigen.

**Opstellen Duurzaamheidsplan (ID-1010)**

De Concessiehouder stelt, overeenkomstig de planning in de Beheerkalender, één maal in de twee jaar een Duurzaamheidsplan op waarin hij beschrijft hoe hij bij de uitvoering van de Concessie invulling wil geven aan aspecten als duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

**Inhoud Duurzaamheidsplan (ID-1011)**

**Inhoud Duurzaamheidsplan: Doelstelling(en) (ID-1012)**

De Concessiehouder beschrijft in het Duurzaamheidsplan zijn doelstelling(en) op het gebied van duurzaamheid, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de beoogde vermindering van de milieueffecten van zijn activiteiten.

**Inhoud Duurzaamheidsplan: Maatregelen (ID-1013)**

De Concessiehouder beschrijft in het Duurzaamheidsplan de maatregelen die hij zal treffen om zijn doelstelling(en) op het gebied van duurzaamheid te realiseren.

**Inhoud Duurzaamheidsplan: Planning maatregelen (ID-1014)**

De Concessiehouder neemt in het Duurzaamheidsplan een planning op van de voorgestelde maatregelen om zijn doelstelling(en) op het gebied van duurzaamheid te realiseren.

**Inhoud Duurzaamheidsplan: Effecten maatregelen (ID-1015)**

De Concessiehouder beschrijft in het Duurzaamheidsplan de verwachte effecten van de voorgestelde maatregelen op het gebied van duurzaamheid.

**Inhoud Duurzaamheidsplan: Aanvullende onderwerpen (ID-1016)**

De Concessiehouder kan aanvullende onderwerpen in het Duurzaamheidsplan opnemen wanneer hij van mening is dat dit bijdraagt aan de kwaliteit en volledigheid van het Duurzaamheidsplan.

**Toetsing Duurzaamheidsplan (ID-2100)**

Bij het opstellen van het Duurzaamheidsplan volgt de Concessiehouder de procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen en voorstellen'.

## **SAMENWERKING, VERANTWOORDING EN BIJSTURING**

## 19 Relatie met de Concessieverlener (ID-1262)

### 19.01 Transparantie en voorspelbaarheid (ID-1263)

#### Transparante organisatie en uitvoering activiteiten (ID-1017)

De Concessiehouder stelt de Concessieverlener door een transparante organisatie en uitvoering van activiteiten in het kader van de Concessie in staat een goede inschatting te maken van Prestaties, Risico's en kosten van deze activiteiten.

#### Vergroten transparantie organisatie en uitvoering activiteiten (ID-1346)

De Concessiehouder draagt, in nauwe samenspraak met de Concessieverlener, zorg voor een aantoonbare verbetering tijdens de Concessieperiode van de transparantie van (de gevolgen van) activiteiten in het kader van de Concessie.

#### Constructieve en proactieve samenwerking met Concessieverlener (ID-1018)

De Concessiehouder werkt tijdens de uitvoering van activiteiten in het kader van de Concessie constructief en proactief samen met de Concessieverlener.

#### Verbeteren samenwerking (ID-1019)

De Concessiehouder draagt, in nauwe samenspraak met de Concessieverlener, zorg voor een aantoonbare verbetering van de samenwerking met de Concessieverlener.

### 19.02 Concessieoverleg (ID-1264)

#### Actieve deelname Concessieoverleggen (ID-1020)

De Concessiehouder neemt actief deel aan alle Concessieoverleggen.

#### Constructief meewerken aan uitvoeren afspraken Concessieoverleggen (ID-1358)

De Concessiehouder werkt constructief mee aan de uitvoering van afspraken die de Concessieverlener en de Concessiehouder tijdens Concessieoverleggen maken.

#### Opzet en frequentie Concessieoverleg (ID-1021)

De Concessieverlener en de Concessiehouder maken voor aanvang van de Concessie nadere afspraken over de opzet en frequentie van de Concessieoverleggen.

#### Opzet en frequentie Concessieoverleg: Minimale frequentie (ID-1022)

De Concessieoverleggen vinden in ieder geval eenmaal per kwartaal plaats of zoveel vaker als de Concessieverlener dan wel de Concessiehouder wenselijk achten.

#### Opzet en frequentie Concessieoverleg: Organisatie en verslaglegging (ID-1023)

De Concessieverlener draagt zorg voor de organisatie en verslaglegging van de Concessieoverleggen.

#### Inhoud Concessieoverleggen (ID-1024)

##### Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken Openbaar Railvervoer (ID-1025)

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener de stand van zaken rond het Openbaar Railvervoer, dit mede in relatie tot het overige Openbaar Vervoer binnen het Concessiegebied.

##### Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken Beheer en Onderhoud Strategische Assets (ID-1026)

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener de stand van zaken rond het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets.

##### Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken uitvoering plannen (ID-1027)

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener de stand van zaken rond de uitvoering van de verschillende onderdelen van de plannen die de Concessiehouder heeft opgesteld in het kader van de ontwikkelingsfunctie.

##### Inhoud Concessieoverleggen: Ontwikkelingen Strategische en Tactische Doelstellingen en KPI's (ID-1028)

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener de ontwikkelingen rond de Strategische en Tactische Doelstellingen en Kritische Prestatie Indicatoren KPI's.

##### Inhoud Concessieoverleggen: Ontwikkelingen en trends (ID-1029)

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener belangrijke en/of opvallende

ontwikkelingen en trends in de door de Concessiehouder aan de Concessieverlener verstrekte informatie.

**Inhoud Concessieoverleggen: Effecten uitgevoerde activiteiten en/of maatregelen (ID-1030)**

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener de effecten van uitgevoerde activiteiten en/of maatregelen.

**Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken in voorbereiding zijnde activiteiten en maatregelen (ID-1031)**

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener de stand van zaken van in voorbereiding zijnde activiteiten en maatregelen.

**Inhoud Concessieoverleggen: Financiële stand van zaken (ID-1032)**

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener de financiële stand van zaken rond de uitvoering van de Concessie.

**Inhoud Concessieoverleggen: Voorstellen activiteiten en maatregelen komende periode (ID-1033)**

Tijdens de Concessieoverleggen bespreekt de Concessiehouder met de Concessieverlener voorstellen voor activiteiten en maatregelen in de komende periode.

**Deelname gemandateerde vertegenwoordiger Concessiehouder aan Concessieoverleg (ID-1034)**

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat aan ieder Concessieoverleg een vertegenwoordiger van de Concessiehouder deelneemt die door hem is gemandateerd om namens de Concessiehouder tijdens het Concessieoverleg afspraken te maken en toezeggingen te doen.

**Deelname deskundigen Concessiehouder aan Concessieoverleg (ID-1360)**

De Concessieverlener kan de Concessiehouder verzoeken om naast de gemandateerde vertegenwoordiger één of meerdere deskundigen naar een Concessieoverleg af te vaardigen, een en ander afhankelijk van de onderwerpen die tijdens het Concessieoverleg op de agenda staan.

**Evaluatie opzet en frequentie Concessieoverleggen (ID-1035)**

Jaarlijks evalueren de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk de opzet en frequentie van de Concessieoverleggen en passen zij waar nodig op basis van de resultaten van deze evaluatie de opzet en frequentie van de Concessieoverleggen aan.

### **19.03 Informatieverstrekking en verantwoording aan Concessieverlener (ID-1266)**

**Informatieverstrekking: Algemeen (ID-1055)**

De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle informatie die de Concessiehouder bij of krachtens wet- en regelgeving en het Concessiebesluit dient te verstrekken, alsmede alle overige informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Concessie waarom de Concessieverlener verzoekt. De Concessiehouder verstrekt de informatie op eerste verzoek van de Concessieverlener binnen een door de Concessieverlener te stellen termijn.

**Informatieverstrekking: Knelpunten in uitvoering Concessie (ID-1056)**

De Concessiehouder informeert de Concessieverlener steeds gevraagd en ongevraagd over door hem gesignaleerde knelpunten in de uitvoering van de Concessie.

**Opleveren kwartaalrapportages (ID-1074)**

**Opleveren kwartaalrapportages Strategische Assets (ID-1075)**

De Concessiehouder stelt uiterlijk zes weken na afloop van ieder kwartaal aan de Concessieverlener een kwartaalrapportage Railinfrastructuur, een kwartaalrapportage Railvoertuigen en een overzicht van bijzonderheden met betrekking tot de Overige Strategische Assets beschikbaar.

**Opleveren kwartaalrapportage Veiligheid (ID-1076)**

De Concessiehouder stelt uiterlijk zes weken na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage Veiligheid aan de Concessieverlener beschikbaar.

**Opleveren jaarrapportages (ID-1077)**

**Opleveren jaarverslagen (ID-1078)**

De Concessiehouder stelt uiterlijk drie maanden na afloop van ieder Kalenderjaar aan de Concessieverlener een jaarverslag



Railvoertuigen, een jaarverslag Veiligheid en een jaarverslag Duurzaamheid beschikbaar.

**Opleveren Financieel Overzicht Strategische Assets (ID-1079)**

De Concessiehouder stelt uiterlijk drie maanden na afloop van ieder Kalenderjaar aan de Concessieverlener een Financieel Overzicht van de Strategische Assets beschikbaar.

**Inrichten communicatieproces (ID-1080)**

**Inrichten communicatieproces - Calamiteiten en Veiligheid (ID-1081)**

Tijdens de uitvoering van de Concessie richt de Concessiehouder een communicatieproces in teneinde de Concessieverlener per direct te informeren over Calamiteiten en de gevolgen daarvan voor de Veiligheid.

**Inrichten communicatieproces - Gebeurtenissen met publieke impact (ID-1082)**

Tijdens de uitvoering van de Concessie richt de Concessiehouder een communicatieproces in teneinde de Concessieverlener per direct te informeren over gebeurtenissen met een publieke impact, zoals ernstige Verstoringen van de Exploitatie, ernstige schades aan Strategische Assets, ernstige milieuschade en/of Incidenten waarvan bekend is of verwacht kan worden dat deze veel publiciteit zullen genereren.

**19.04 Controle, Audits en Benchmarks (ID-1267)**

**Controle juistheid gegevens (ID-1083)**

De Concessieverlener kan de uitvoering van de Concessie (door Derden laten) monitoren en de juistheid van de door de Concessiehouder geleverde gegevens (door Derden laten) controleren.

**Medewerking aan monitoring en controles (ID-1084)**

De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan controles van geleverde gegevens, door onder andere op eerste verzoek van de Concessieverlener onderliggende (bron)gegevens, waaronder begrepen alle selecties uit de transactiedatabase van de OV-chipkaart, de aan de NDOV-loketten beschikbaar te stellen brongegevens en alle gegevens uit het Asset Register, aan de Concessieverlener of aan een door de Concessieverlener aan te wijzen Derde ter beschikking te stellen.

**Inzet van mystery guests voor controle gegevens (ID-1085)**

De Concessieverlener kan waarnemingen van mystery guests op Haltes, in Railvoertuigen en bij Verkoop- en Informatiepunten gebruiken voor de controles van juistheid van gegevens.

**Uitvoeren Audits (ID-1086)**

**Uitvoeren Audits: Realisatie KPI's (ID-1087)**

De Concessieverlener kan te allen tijde lerende en toetsende Audits (door Derden laten) uitvoeren naar de realisatie van Kritische Prestatie Indicatoren.

**Uitvoeren Audits: Uitvoering Projecten (ID-1088)**

De Concessieverlener kan te allen tijde lerende en toetsende Audits (door Derden laten) uitvoeren naar de uitvoering van Projecten.

**Uitvoeren Audits: Voortgang Projecten i.r.t. planning (ID-1089)**

De Concessieverlener kan te allen tijde lerende en toetsende Audits (door Derden laten) uitvoeren naar de voortgang van Projecten in relatie tot hun planning.

**Uitvoeren Audits: Functioneren bedrijfsprocessen (ID-1090)**

De Concessieverlener kan te allen tijde lerende en toetsende Audits (door Derden laten) uitvoeren naar het functioneren van bedrijfsprocessen.

**Uitvoeren Benchmarks (ID-1091)**

**Uitvoeren Benchmarks: Kosten Exploitatie in relatie tot Prestaties (ID-1092)**

De Concessieverlener kan te allen tijde lerende en toetsende Benchmarks (door Derden laten) uitvoeren van de kosten van de Exploitatie in relatie tot de geleverde Prestaties en de Vervoeropbrengsten.

**Uitvoeren Benchmarks: Kosten Beheer en Onderhoud (ID-1093)**

De Concessieverlener kan te allen tijde lerende en toetsende Benchmarks (door Derden laten) uitvoeren van de kosten van Beheer en Onderhoud van Strategische Assets.

**Uitvoeren Benchmarks: Kosten Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten (ID-1094)**

De Concessieverlener kan te allen tijde lerende en toetsende Benchmarks (door Derden laten) uitvoeren van de kosten van Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten.

**Afstemmen procedures uitvoering Audits en Benchmarks (ID-1095)**

De Concessieverlener stemt de procedures voor de uitvoering van Audits en Benchmarks met de Concessiehouder af.

**Verlenen medewerking uitvoering Audits en Benchmarks (ID-1096)**

De Concessiehouder verleent onverkort medewerking aan de uitvoering van Audits en Benchmarks.

**Opvolgen aanwijzingen verbeteringen voortkomend uit Audits (ID-1097)**

De Concessiehouder volgt aanwijzingen van de Concessieverlener voor verbeteringen naar aanleiding van tijdens de Audits geconstateerde afwijkingen, planmatig en aantoonbaar op.

## 20 Relatie met gemeenten en Consumentenorganisaties (ID-1268)

### 20.01 Relatie met gemeenten (ID-1269)

#### Mogelijkheid tot advies gemeenten Concessiegebied op ontwerp Vervoerplan (ID-1098)

De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de gemeenten in het Concessiegebied advies kunnen uitbrengen over het ontwerp Vervoerplan conform de procedure 'Vervoerplan & Dienstregeling'.

#### Informeren gemeenten ten aanzien van wijzigingen routes Lijnen (ID-1099)

De Concessiehouder informeert de gemeenten in het Concessiegebied over wijzigingen in de routes van Lijnen voor zover deze wijzigingen betrekking hebben op het grondgebied van de desbetreffende gemeente.

#### Overleg met gemeenten (ID-1100)

#### Overleg met gemeenten: Prioritering Trams (ID-2223)

De Concessiehouder treedt blijvend met de gemeenten in het Concessiegebied in overleg over de prioritering van Trams ten opzichte van ander Openbaar Vervoer en het overige (weg)verkeer in het Concessiegebied.

#### Overleg met gemeenten: Voorgenomen wijzigingen Railinfrastructuur en Haltes (ID-1102)

De Concessiehouder treedt blijvend met de gemeenten in het Concessiegebied in overleg over voorgenomen wijzigingen in de Railinfrastructuur en de daaraan gelegen Haltes en de gevolgen daarvan voor het Openbaar Railvervoer in het Concessiegebied.

#### Overleg met gemeenten: Verbetering snelheid- en betrouwbaarheidsmaatregelen (ID-1103)

De Concessiehouder treedt blijvend met de gemeenten in het Concessiegebied in overleg over maatregelen om de snelheid en betrouwbaarheid van het Openbaar Railvervoer in het Concessiegebied (verder) te verhogen.

#### Overleg met gemeenten: Afstemming planning en activiteiten Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur (ID-1104)

De Concessiehouder treedt blijvend met de gemeenten in het Concessiegebied in overleg over de afstemming tussen de planning van activiteiten in het kader van het Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur en de planning van werkzaamheden die van invloed zijn op de beschikbaarheid van de Railinfrastructuur.

#### Overleg met gemeenten: Geplande werkzaamheden en Evenementen (ID-1105)

De Concessiehouder treedt blijvend met de gemeenten in het Concessiegebied in overleg over geplande werkzaamheden en Evenementen die gevolgen hebben voor het Openbaar Railvervoer.

### 20.02 Relatie met Consumentenorganisaties (ID-1270)

#### Bijwonen overleg Consumentenorganisaties (ID-1106)

De Concessiehouder woont op verzoek van Consumentenorganisaties en/of de Concessieverlener vergaderingen van de Consumentenorganisaties bij.

#### Adviesaanvraag ten aanzien van invulling wettelijke bepalingen (ID-1107)

De Concessiehouder vraagt in ieder geval over de in artikel 31 leden 1 en 3 van de Wp2000 alsmede de in artikel 33 lid 1 van het Bp2000 genoemde onderwerpen ten minste eenmaal per Kalenderjaar advies aan de Consumentenorganisaties en neemt daarbij de regels en procedures zoals de Concessieverlener en de Consumentenorganisaties die zijn overeengekomen in acht.

#### Verlenen relevante informatie ten aanzien van adviesaanvraag (ID-1108)

De Concessiehouder verstrekt ten minste 6 weken voor het uit te brengen advies schriftelijk alle relevante informatie om tot dit advies te kunnen komen aan de Consumentenorganisaties.

#### Overleg voeren Consumentenorganisaties voor uitbrengen advies (ID-1109)

De Concessiehouder stelt de Consumentenorganisaties in de gelegenheid met hem overleg te voeren, voordat de Consumentenorganisaties advies uitbrengt. De Concessiehouder zendt een schriftelijk verslag van dit overleg en het uiteindelijke advies binnen twee weken na het betreffende overleg of, indien dit advies niet binnen genoemde termijn van twee weken in het bezit van de Concessiehouder is, binnen drie Werkdagen na ontvangst van het advies aan de Concessieverlener.

#### Kenbaar maken overwegingen bij niet uitvoeren adviezen (ID-1110)

Indien de Concessiehouder een advies van de Consumentenorganisaties niet opvolgt dan wel niet honoreert, maakt de Concessiehouder de overwegingen hiervoor schriftelijk kenbaar aan de Consumentenorganisaties en de Concessieverlener.

### 3. Eisenstructuur

#### ID-1370 |ALGEMEEN

#### ID-1150 |Inleidende bepalingen

##### ID-1152 |Taken en verantwoordelijkheden Concessiehouder

- ID-0017 |Verantwoordelijkheid uitvoering Concessiebesluit
- ID-0018 |Verantwoordelijkheid verrichten Openbaar Railvervoer
- ID-0019 |Verantwoordelijkheid waarborgen Sociale Veiligheid
- ID-0020 |Verantwoordelijkheid informeren Reizigers
- ID-0021 |Verantwoordelijkheid distribueren Vervoerbewijzen
- ID-0022 |Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur
- ID-0023 |Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Railvoertuigen
- ID-0024 |Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Overige Strategische Assets
- ID-0025 |Verantwoordelijkheid duurzaam Railvervoersysteem
- ID-0027 |Constructief en proactief meewerken
- ID-0028 |Verantwoordelijkheid melden Incidenten, Calamiteiten e.d.
- ID-0029 |Verantwoordelijkheid informeren overleg/contacten met Derden
- ID-1967 |Reizigersoordeel Tram: Algemeen
- ID-0069 |Opstellen Verbeterplan

##### ID-1153 |Ontwikkelfunctie

- ID-0031 |Verantwoordelijkheid Ontwikkelfunctie
- ID-0032 |Onderdelen ontwikkelfunctie
  - ID-0033 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Verbeteren aanbod
    - ID-2229 |Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Lijnvoering
    - ID-2230 |Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Bedieningstijden en frequenties
    - ID-2131 |Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Samenhang met overige OV
    - ID-2231 |Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Te bieden capaciteit
    - ID-2232 |Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Nieuwe verbindingen en vervoersconcepten
  - ID-0035 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Werven Reizigers
  - ID-0036 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Reisinformatie
  - ID-0037 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Tarieven, Producten en Proposities
  - ID-2233 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen
  - ID-0038 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Toegankelijkheid
  - ID-0039 |Onderdelen ontwikkelfunctie: B&O Strategische Assets
  - ID-2234 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Voorstellen tot Aanschaf Railinfrastructuur en Railvoertuigen
  - ID-0040 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Veiligheid
  - ID-0041 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Duurzaamheid
  - ID-0042 |Onderdelen ontwikkelfunctie: Overleg met Reizigers/Derden
- ID-0044 |Verantwoording uitvoering ontwikkelfunctie
- ID-0046 |Opstellen Ontwikkelplan
  - ID-0051 |Inhoud Ontwikkelplan
    - ID-0048 |Inhoud Ontwikkelplan: Gebaseerd op SWOT-analyse
    - ID-0049 |SWOT: Onderbouwing met instap- en uitstapgegevens
    - ID-1348 |SWOT: Onderbouwing met behoeften en ervaringen Reizigers
    - ID-1347 |SWOT: Externe ontwikkelingen
    - ID-0045 |Inhoud Ontwikkelplan Overzicht sterke en zwakke punten en kansen en bedreigingen
  - ID-0050 |Inhoud Ontwikkelplan: Visie
  - ID-0052 |Inhoud Ontwikkelplan: Doelgroepen
  - ID-0053 |Inhoud Ontwikkelplan: Ontwikkelingsmogelijkheden
    - ID-0054 |Inhoud Ontwikkelplan: Afstemming vraag en aanbod
    - ID-0055 |Inhoud Ontwikkelplan: Samenhang met overig OV, auto en fiets
    - ID-0056 |Inhoud Ontwikkelplan: Uitvoeringskwaliteit
    - ID-0057 |Inhoud Ontwikkelplan: Reisinformatie
    - ID-0058 |Inhoud Ontwikkelplan: Veiligheid
    - ID-0059 |Inhoud Ontwikkelplan: Gebruik Strategische Assets
    - ID-0060 |Inhoud Ontwikkelplan: B&O Strategische Assets
    - ID-1349 |Inhoud Ontwikkelplan: Toegankelijkheid
    - ID-1350 |Inhoud Ontwikkelplan: Duurzaamheid
  - ID-0061 |Inhoud Ontwikkelplan: Planning
  - ID-0062 |Inhoud Ontwikkelplan: Effecten

- ID-0063 |Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten
- ID-0064 |Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets
- ID-0065 |Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener
- ID-2022 |Goedkeuring Ontwikkelplan
- ID-2023 |Procedure Ontwikkelplan: Advies Consumentenorganisaties
- ID-2024 |Procedure Ontwikkelplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener
- ID-0067 |Informatieplicht aan Concessieverlener t.a.v. uitvoering en resultaten Ontwikkelplan

#### **ID-1154 |Implementatie**

- ID-0070 |Implementatie Concessie
- ID-0071 |Implementatie Concessie: Voldoende middelen
- ID-0072 |Implementatie Concessie: Benodigde vergunningen en toestemmingen
- ID-0073 |Implementatie Concessie: Uitvoering maatregelen Implementatieplan
- ID-0074 |Implementatie Concessie: Overige maatregelen
- ID-0075 |Rapportage voortgang Implementatie
- ID-0076 |Aanwijzingen Concessieverlener tijdens Implementatie

#### **ID-1379 |EXPLOITATIE**

#### **ID-1155 |Vervoerkundige eisen**

##### **ID-1156 |Algemene eisen aan de Dienstregeling**

- ID-0077 |Openbaar Railvervoer volgens Dienstregeling
- ID-0078 |Dienstregeling gebaseerd op in praktijk haalbare rijtijden
  - ID-1968 |Onderbouwen wijzigingen rijtijden
- ID-0111 |Procedure nieuwe Dienstregeling
- ID-1303 |Verschillende Dienstregelingen binnen een Dienstregelingjaar
  - ID-0080 |Duidelijke vermelding perioden waarin een andere Dienstregeling geldt
  - ID-1972 |Afstemming ingangsdatum nieuwe Dienstregeling op ingangsdata dienstregelingwijzigingen Hoofdrailnet
  - ID-0081 |Afstemming ingangsdatum Dienstregeling op ingangsdata Dienstregelingen andere concessiehouders
  - ID-0079 |Inhoud Vervoerplan: Periode(n) waarin een andere Dienstregeling geldt
- ID-0082 |Zondagsdienstregeling op Feestdagen
  - ID-0083 |Dienstregeling oudejaarsavond
  - ID-0084 |Dienstregeling Nieuwjaarsdag
- ID-0085 |Dienstregeling moet voldoen aan Concessiebesluit en PvE
  - ID-0114 |Uitbreiding OV-aanbod tijdens Dienstregelingjaar
  - ID-0086 |Plicht tot wijziging Dienstregeling bij niet voldoen aan Concessiebesluit en/of PvE

##### **ID-1157 |Eisen aan het aanbod aan Openbaar Railvervoer**

- ID-0087 |Afstemmen aanbod
- ID-0088 |Afstemmen aanbod op vraag
- ID-0089 |Afstemmen aanbod op Strategische Assets
- ID-1999 |Afstemmen aanbod op ruimtelijke en infrastructurele ontwikkelingen
- ID-0090 |Minimum aantal Dienstregelingkilometers
  - ID-2132 |Aantal Dienstregelingkilometers Tram
- ID-2133 |Dienstregeling voorafgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt nieuwe Dienstregeling
- ID-1969 |Reizigersoordeel Tram: Aantal vertrekmogelijkheden

##### **ID-2070 |Vervoerplan**

- ID-0096 |Opstellen Vervoerplan
  - ID-1982 |Inhoud Vervoerplan: Beschrijving wijzigingen in het Openbaar Railvervoer
- ID-0097 |Inhoud Vervoerplan: Onderbouwing wijzigingen Openbaar Railvervoer
  - ID-0103 |Inhoud Vervoerplan: Relatie wijzigingen met vervoerkundige uitgangspunten Concessieverlener
  - ID-0098 |Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen Openbaar Railvervoer
    - ID-0099 |Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op OV-gebruik
    - ID-0100 |Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op inzet Dienstregelingkilometers
    - ID-0101 |Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op kosten Beheer en Onderhoud
    - ID-0102 |Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op realisatie Strategische Doelstellingen en KPI's
    - ID-1970 |Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op benodigde aantal Railvoertuigen
    - ID-1971 |Inhoud Vervoerplan: Noodzakelijke aanpassingen Railinfrastructuur
  - ID-1985 |Goedkeuring Vervoerplan

##### **ID-1158 |Overstapmogelijkheden en afstemming**

- ID-2134 |Bieden Overstapmogelijkheden
- ID-0105 |Garantie laatste Overstapmogelijkheid

- ID-0107 |Inhoud Vervoerplan: Overstapmogelijkheden
- ID-0108 |Afstemming OV-aanbod: Overleg met andere concessiehouders
- ID-0109 |Afstemming OV-aanbod: Deelname aan landelijke overleggen

#### **ID-1159 |Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling**

- ID-0112 |Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling toegestaan
- ID-1304 |Infomeren concessieverlener spoedeisende omstandigheden
- ID-0113 |Inzet Vervangend Vervoer bij tijdelijke afwijkingen Geldende Dienstregeling

#### **ID-1160 |Uitvoeringskwaliteit**

##### **ID-1161 |Vervoerplicht**

- ID-0115 |Vervoerplicht Reizigers inclusief Handbagage
- ID-2141 |Meenemen fiets in Tram
  - ID-2136 |Meenemen fiets in Tram: Overeenkomstig huisregels
- ID-0123 |Vervoerplicht bij extra vraag
  - ID-0124 |Informatie inwinnen over Grootschalige evenementen
  - ID-0125 |Inzet extra capaciteit bij Grootschalige Evenementen
  - ID-2003 |Ontheffing eisen voor Voertuigen die op Extra Ritten bij Evenementen worden ingezet
  - ID-2004 |Omroepen reisinformatie in Voertuigen die op Extra Ritten bij Evenementen worden ingezet
- ID-0126 |Inhoud Vervoerplan: Aanbod op Koningsdag en Bevrijdingsdag en bij Grootschalige Evenementen
  - ID-1974 |Verrekening Dienstregelingskilometers bij extra aanbod op Feestdagen en bij Grootschalige Evenementen
- ID-0127 |Afwijkend tarief bij (Grootschalige) Evenementen
- ID-0128 |Uitvoeren Extra Ritten bij onvoldoende capaciteit

##### **ID-1162 |Capaciteitsnorm**

- ID-1986 |Reizigersoordeel Tram: Zitplaatskans
- ID-0130 |Afstemmen aanbod op vraag: Capaciteit per Lijn
  - ID-0131 |Capaciteitsnorm
  - ID-0132 |Norm staanplaatsen
- ID-0133 |Inhoud Vervoerplan: Capaciteit per Lijn
  - ID-1321 |Inhoud Vervoerplan: Onderbouwing capaciteit per Lijn (desgevraagd)
  - ID-1323 |Afstemmen aanbod op vraag: Aanwijzing Concessieverlener
- ID-0134 |Inzet capaciteit conform Vervoerplan
- ID-0135 |Structureel capaciteitstekort
  - ID-1988 |Structureel capaciteitstekort: Informeren Concessieverlener
- ID-0136 |Aanpassen capaciteit in geval van bijzondere omstandigheden, waaronder (Grootschalige) Evenementen

##### **ID-1163 |Rituitval**

- ID-0137 |Rituitval algemeen
  - ID-0139 |Rituitval Tram
- ID-0140 |Aanpassen vertrektijden Ritten bij Rituitval
- ID-0141 |Weeralarm: Uitvoering Geldende Dienstregeling
- ID-0142 |Weeralarm: Hervatting Geldende Dienstregeling
- ID-0143 |Opstellen Sneeuwplan
  - ID-0144 |Inhoud Sneeuwplan: Preventieve maatregelen
  - ID-0145 |Inhoud Sneeuwplan: Gegarandeerde bediening
  - ID-0146 |Inhoud Sneeuwplan: Informatievoorziening
  - ID-0147 |Inhoud Sneeuwplan: Hervatting Geldende Dienstregeling
- ID-0148 |Informeren Concessieverlener over uitvoering Sneeuwplan

##### **ID-1164 |Punctualiteit en Overstapmogelijkheden**

- ID-1990 |Reizigersoordeel Tram: Punctualiteit
- ID-0150 |Registratie actuele positie Railvoertuigen
- ID-0151 |Punctualiteit Tram: Te vroeg vertrekken Beginpunt/Knooppunt/Tijdhaltes
  - ID-2251 |Ligging Tijdhaltes
- ID-0153 |Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Beginpunt/Knooppunt
- ID-0154 |Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Tijdhaltes
- ID-0155 |Punctualiteit algemeen: Normen bij aangepaste vertrektijden
  - ID-1312 |Aangepaste vertrektijden vastleggen en verantwoorden
- ID-0156 |Realisatie Overstapmogelijkheden
- ID-0157 |Punctualiteit algemeen: Normen bij Overstapmogelijkheden laatste Rit

##### **ID-1165 |Verstoringen, Incidenten en Calamiteiten**

- ID-0158 |Handelen bij onregelmatigheden Dienstuitvoering

- ID-0159 | Informeren Reizigers bij onregelmatigheden Dienstuitvoering
- ID-0160 | Inzet Vervangend Vervoer bij onregelmatigheden Dienstuitvoering
  - ID-0214 | Ontheffing eisen voor Voertuigen die als Vervangend Vervoer worden ingezet
  - ID-2002 | Omroepen reisinformatie in Voertuigen die als Vervangend Vervoer worden ingezet
  - ID-1307 | Herkenbaarheid Vervangend Vervoer
  - ID-1308 | Capaciteit Vervangend Vervoer
- ID-0161 | Informeren Concessieverlener bij onregelmatigheden Dienstuitvoering
- ID-0162 | Informeren andere concessiehouders bij onregelmatigheden Dienstuitvoering

#### **ID-1166 | Uitvoeringsplan**

- ID-0163 | Opstellen Uitvoeringsplan
- ID-0164 | Inhoud Uitvoeringsplan
  - ID-1991 | Inhoud Uitvoeringsplan: Algemeen
  - ID-0165 | Inhoud Uitvoeringsplan: Vervangend Vervoer
  - ID-0166 | Inhoud Uitvoeringsplan: Informeren Reizigers bij onregelmatigheden
- ID-1993 | Toetsing Uitvoeringsplan
  - ID-2027 | Procedure Uitvoeringsplan: Advies Consumentenorganisaties
  - ID-2028 | Procedure Uitvoeringsplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener

#### **ID-1167 | Reisinformatie**

##### **ID-1168 | Algemene eisen aan reisinformatie**

- ID-0167 | Reizigersoordeel Tram: Reisinformatie algemeen
- ID-0168 | Reisinformatie: Algemene bepalingen
- ID-0169 | Reisinformatie afstemmen met andere concessiehouders
  - ID-0263 | Afspraken met andere concessiehouders over verspreiding reisinformatie via verkoop- en informatiepunten
  - ID-0195 | Informatie op websites: Afspraken met andere concessiehouders
- ID-0170 | Reisinformatie conform productformule
- ID-0171 | Brongegevens leveren aan NDOV-loketten
  - ID-1996 | Brongegevens behorend tot scope NDOV
    - ID-1997 | Brongegevens behorend tot scope NDOV: Aanpassing scope
  - ID-1311 | Brongegevens leveren volgens BISON-koppelvlakken
    - ID-1994 | Brongegevens leveren volgens BISON-koppelvlakken: Omleidingsroutes
    - ID-1995 | Brongegevens leveren volgens BISON-koppelvlakken: Implementatie wijzigingen
  - ID-0172 | Aanvullende gegevens leveren aan NDOV-loketten
  - ID-0174 | Voorwaarden levering brongegevens: Geen kosten doorbelasten
  - ID-2252 | Voorwaarden levering brongegevens: Geen beroep op eigendomsrecht
- ID-0173 | Stimuleren en faciliteren reisinformatie-apps

##### **ID-1169 | Schriftelijke en digitale reisinformatie**

- ID-2000 | Aanbod schriftelijke en digitale reisinformatie in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt
  - ID-2001 | Inhoud Reisinformatieplan: Wijzigingen schriftelijke en digitale reisinformatie
- ID-0193 | Versturen informatie naar Reizigers
- ID-0190 | Informatie op website
- ID-0197 | Informatie via gratis mobiele applicaties
- ID-0198 | Informatie via nieuwe (digitale) verspreidingsvormen

##### **ID-1171 | Reisinformatie in en op Railvoertuigen**

- ID-0199 | Routeaanduiding op Railvoertuigen
- ID-0200 | Informatie op Displays in Railvoertuigen
  - ID-0201 | Informatie op Displays in Railvoertuigen: Lijnnummer en Eindbestemming
  - ID-0202 | Informatie op Displays in Railvoertuigen: Eerstvolgende Halte
  - ID-0203 | Informatie op Displays in Railvoertuigen: Verwachte aankomsttijd op eerstvolgende Halte
  - ID-0204 | Informatie op Displays in Railvoertuigen: Belangrijkste Overstapmogelijkheden
  - ID-0205 | Informatie op Displays in Railvoertuigen: Afwijkingen t.o.v. Geldende Dienstregeling
  - ID-0206 | Informatie op Displays in Railvoertuigen: Actuele tijd
- ID-0207 | Informatie op eenregelige informatiedrager in Railvoertuigen
- ID-0208 | Plaatsing Displays in Railvoertuigen
- ID-0210 | Extra Displays in Railvoertuigen
- ID-0211 | Automatisch auditief halteomroepsysteem
  - ID-0212 | Automatisch auditief halteomroepsysteem: Omroepen uitstappen aan linkerzijde
  - ID-1313 | Automatisch auditief halteomroepsysteem: Volume
  - ID-0213 | Omroepen door bestuurder

##### **ID-1172 | Reisinformatie op Haltes**



- ID-0215 | Informatie op Haltes
  - ID-2006 | Reisinformatie op Haltes in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt
  - ID-2240 | Inhoud Reisinformatieplan: Wijzigingen reisinformatie op Haltes
- ID-0230 | Informatie op Haltes met Displays
- ID-0234 | Informatie op tijdelijk vervallen/gewijzigde Haltes
  - ID-0235 | Informatie op tijdelijk vervallen/gewijzigde Haltes onder spoedeisende omstandigheden
- ID-0236 | Informatie op Haltes: Uitwisseling informatie met andere concessiehouders
- ID-0237 | Informatie op Haltes met Displays: Levering info aan Derden

#### **ID-1173 | Verkoop- en Informatiepunten**

- ID-2142 | Verkoop- en Informatiepunten: Verplichte locaties
  - ID-2143 | Verkoop- en Informatiepunten: Aanvullende locaties
- ID-0240 | Verkoop- en Informatiepunten: Verwijzing naar locaties
- ID-2144 | Verkoop- en Informatiepunten: Openingstijden
- ID-0242 | Reisinformatie op Verkoop- en Informatiepunten in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt
  - ID-0244 | Verkoop- en Informatiepunten: Routes, vertrek- en aankomsttijden
  - ID-2241 | Inhoud Reisinformatieplan: Wijzigingen reisinformatie op Verkoop- en Informatiepunten
- ID-0255 | Verkoop- en Informatiepunten: Baliehandelingen OV-chipkaart
  - ID-0256 | Verkoop- en Informatiepunten: Persoonlijke OV-chipkaart
  - ID-0257 | Verkoop- en Informatiepunten: Anonieme OV-chipkaart
  - ID-0258 | Verkoop- en Informatiepunten: Saldo, Producten of Proposities
  - ID-0259 | Verkoop- en Informatiepunten: Geblokkeerde/defecte OV-chipkaart
  - ID-0260 | Verkoop- en Informatiepunten: Terugboeken Saldo
  - ID-0261 | Verkoop- en Informatiepunten: Restitutie Producten
  - ID-0262 | Verkoop- en Informatiepunten: Beschikbaarheid OV-chipkaartapparatuur voor baliehandelingen
  - ID-1352 | Verkoop- en Informatiepunten: Beschikbaarheid Personeel voor baliehandelingen
  - ID-1353 | Verkoop- en Informatiepunten: Afrekenen kosten van baliehandelingen
  - ID-0368 | Toeslag voor baliehandelingen
    - ID-1376 | Inhoud Distributieplan: Toeslag voor baliehandelingen
- ID-1357 | Verkoop- en Informatiepunten: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen bij en van andere concessiehouders

#### **ID-1174 | Reisinformatie bij aanpassing Dienstregeling**

- ID-0267 | Nieuwe of gewijzigde Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers
  - ID-0194 | Informatie via digitale kanalen: Tijdstip van beschikbaarheid
  - ID-0269 | Nieuwe of tussentijdse wijziging Dienstregeling: Uiterste tijdstip leveren brongegevens aan NDOV-loketten
- ID-0268 | Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers
  - ID-0270 | Tijdelijk afwijking Geldende Dienstregeling: Uiterste tijdstip leveren brongegevens aan NDOV-loketten
- ID-0271 | Aanpassing Dienstregeling: Tijdige uitwisseling gegevens met andere concessiehouders

#### **ID-1175 | Reisinformatie bij Verstoringen**

- ID-0272 | Reizigersoordeel Tram: Informatie bij Verstoringen
- ID-0273 | Informatie bij Verstoringen: Tijdige informatieverstrekking
- ID-0274 | Informatie bij Verstoringen: Alternatieve reismogelijkheden
- ID-0275 | Informatie over Storingen aan liften
  - ID-2021 | Vermelden storingsnummer bij liften en roltrappen

#### **ID-1176 | Reisinformatieplan**

- ID-0276 | Opstellen Reisinformatieplan
  - ID-0277 | Inhoud Reisinformatieplan: Doelstelling(en)
  - ID-0278 | Inhoud Reisinformatieplan: Maatregelen
  - ID-0279 | Inhoud Reisinformatieplan: Planning
  - ID-0280 | Inhoud Reisinformatieplan: Verwachte effect(en) reizigersoordeel
  - ID-0281 | Inhoud Reisinformatieplan: Voorstellen voor inhoud, vormgeving e.d. van de reisinformatie
- ID-2029 | Goedkeuring Reisinformatieplan
  - ID-2031 | Procedure Reisinformatieplan: Advies Consumentenorganisaties
  - ID-2030 | Procedure Reisinformatieplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener

#### **ID-1177 | Sociale Veiligheid**

##### **ID-1178 | Algemene eisen Sociale Veiligheid**

- ID-0282 | Waarborgen Sociale Veiligheid Reizigers en Personeel
- ID-0283 | Beleidslijn Sociale Veiligheid als uitgangspunt
- ID-0284 | Reizigersoordeel Tram: Sociale Veiligheid in het algemeen
- ID-0285 | Vaardigheden Personeel met oog op Sociale Veiligheid
- ID-0286 | Protocol Sociale Veiligheid

ID-0287 |Huisregels: Bekendmaking in Railvoertuigen en op Haltes  
ID-1344 |Huisregels: Toezien op naleving

#### **ID-1179 |Service en toezicht**

ID-0288 |Houding controlerend Personeel  
ID-0289 |Melding Incidenten door Personeel  
ID-0290 |Camera's in Railvoertuigen  
ID-0291 |Camera's in Railvoertuigen: Kwaliteit beelden  
ID-0293 |Camera's in Railvoertuigen: Beelden vertonen op Displays  
ID-0294 |Camera's in Railvoertuigen: Plaatsing  
ID-1367 |Camera's in Railvoertuigen: Onderhoud en vervanging  
ID-0295 |Camera's op Haltes  
ID-0296 |Camera's op Haltes: Onderhoud en vervanging

#### **ID-1180 |Samenwerking en handhaving**

ID-0297 |Deelname overlegstructuren en samenwerkingsverbanden o.g.v. Sociale Veiligheid  
ID-0298 |Afspraken over opvolging camerabeelden  
ID-0292 |Afspraken over opvolging camerabeelden: Minimale bewaarperiode  
ID-0299 |Afspraken over assistentie in noodsituaties  
ID-0300 |Informeren Concessieverlener over afspraken met Derden o.g.v. Sociale Veiligheid

#### **ID-1181 |Sociaal Veiligheidsplan**

ID-0301 |Opstellen Sociaal Veiligheidsplan  
ID-1325 |Sociaal Veiligheidsplan: Aansluiting op Beleidslijn Sociale Veiligheid  
ID-0302 |Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Analyse ontwikkeling Sociale Veiligheid  
ID-0303 |Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Analyse hotspots en risicogebieden  
ID-0304 |Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Doelstellingen t.a.v. objectieve en subjectieve Sociale Veiligheid  
ID-0305 |Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Maatregelen om Sociale Veiligheid te verbeteren  
ID-2035 |Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Controle Vervoerbewijzen  
ID-0306 |Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Begroting  
ID-2032 |Goedkeuring Sociaal Veiligheidsplan  
ID-2033 |Procedure Sociaal Veiligheidsplan: Advies Consumentenorganisaties  
ID-2034 |Procedure Sociaal Veiligheidsplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener  
ID-0307 |Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid  
ID-0308 |Incidentenregistratie  
ID-2036 |Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid: Incidenten Sociale Veiligheid  
ID-0309 |Wijziging registratiemethodiek  
ID-0310 |Overleg met Concessieverlener  
ID-0311 |Uitwisselen informatie  
ID-1397 |Informeren voortgang en effecten van maatregelen Sociale Veiligheid

#### **ID-1182 |Personeel**

##### **ID-1183 |Eisen aan het Personeel**

ID-0312 |Betrokken en klantvriendelijk Personeel  
ID-0313 |Reizigersoordeel: Personeel  
ID-0314 |Reizigersoordeel Tram: Vriendelijkheid Personeel  
ID-0315 |Reizigersoordeel Tram: Rijstijl Personeel  
ID-0316 |Eisen aan Personeel dat in contact staat met Reizigers  
ID-0317 |Eisen aan Personeel: Herkenbaar en verzorgd uiterlijk  
ID-0318 |Eisen aan Personeel: Nederlandse taal beheersen  
ID-0319 |Eisen aan Personeel: Beantwoording vragen bij Verkoop- en Informatiepunten in Nederlands en Engels  
ID-0320 |Eisen aan Personeel: Bekendheid met OV, Geldende Dienstregeling, Vervoerbewijzen en Tarieven  
ID-2242 |Eisen aan Personeel: Bekendheid met belangrijke attracties en bestemmingen  
ID-0322 |Eisen aan Personeel: Bekendheid met protocol Sociale Veiligheid  
ID-0323 |Eisen aan Personeel: EHBO-diploma/cursus levensreddend handelen  
ID-1333 |Eisen aan Personeel: Bekendheid locatie defibrillator  
ID-2108 |Inschakelen systeem voor Klimaatbeheersing  
ID-0757 |Geen muziek of Reclame in Railvoertuigen  
ID-0758 |Niet roken in Railvoertuigen  
ID-0325 |Opleiding Personeel  
ID-2038 |Opleiding Personeel: Informeren Concessieverlener

#### **ID-1184 |Tarieven, Vervoersbewijzen en marketing**

### **ID-1185 |OV-chipkaartsysteem**

- ID-0326 |OV-chipkaartsysteem: Beschikbaarheid
- ID-0327 |OV-chipkaartsysteem: Functioneren op "level 3".
- ID-0328 |OV-chipkaartsysteem: Aansluiting Landelijke Backoffice
- ID-0329 |OV-chipkaartsysteem: Nadere eisen aan functioneren
- ID-2243 |Gratis vervoer i.g.v. defecte OV-chipkaartapparatuur
- ID-0331 |Uitschakelen (defecte) OV-chipkaartapparatuur na afloop van de Rit
- ID-0332 |Vervanging OV-chipkaartsysteem

### **ID-1186 |Tarieven**

- ID-0333 |Alleen goedgekeurde Tarieven, Vervoerbewijzen, Producten en Proposities
- ID-0334 |Voeren Producten uit Landelijk Tarievenkader en Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer
- ID-0335 |Tariefafstanden
  - ID-1354 |Alleen goedgekeurde tariefafstanden
  - ID-1355 |Goedkeuring wijzing tariefafstanden i.g.v. routewijzigingen
  - ID-1351 |Inhoud Tariefvoorstel: Wijzigingen tariefafstanden
  - ID-1356 |Goedkeuring vereist voor aanpassing tariefafstanden bij tijdelijke afwijkingen Geldende Dienstregeling
- ID-0336 |Speciale tarieven voor specifieke doelgroepen
- ID-0337 |Tarieven tijdens de Nacht
- ID-0338 |Tariefwijzigingen: Ingangsdatum 1 januari
- ID-0339 |Opstellen Tariefvoorstel
  - ID-2044 |Tariefvoorstel: Aansluiting op Landelijk Tarievenkader en Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer
  - ID-0340 |Inhoud Tariefvoorstel
    - ID-0341 |Inhoud Tariefvoorstel: Hoogte Tarieven
    - ID-0342 |Inhoud Tariefvoorstel: Afwijkende Tarieven voor doelgroepen
    - ID-0343 |Inhoud Tariefvoorstel: Producten en Proposities
  - ID-2040 |Goedkeuring Tariefvoorstel
    - ID-2041 |Procedure Tariefvoorstel: Advies Consumentenorganisaties
    - ID-2039 |Procedure Tariefvoorstel: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener
  - ID-1054 |Gunning Concessie betekent niet automatisch Goedkeuring tariefvoorstellen in Bieding
- ID-0344 |Eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Overleg met Concessieverlener
  - ID-0345 |Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Voorwaarden
  - ID-0346 |Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Geldigheid
  - ID-0347 |Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Vorm/uitvoering
  - ID-2045 |Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Verkrijgbaarheid
  - ID-0348 |Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven: Effect op Gerealiseerde Reizigersopbrengsten
- ID-0349 |Tariefwijzigingen: Overleg andere concessiehouders

### **ID-1187 |OV-chipkaart en Bijzondere Vervoerbewijzen**

- ID-0350 |Vervoerplicht
  - ID-0351 |Vervoerplicht Reizigers in bezit Geldig Vervoerbewijs
  - ID-0352 |Vervoerplicht Reizigers jonger dan 4 jaar
- ID-0353 |Alleen goedgekeurde Vervoerbewijzen
- ID-0354 |Maximumprijs Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaarten
  - ID-0355 |Afwijkende prijs Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaarten
- ID-2244 |Losse verkoop Vervoerbewijzen

### **ID-1188 |Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen**

- ID-0357 |Distributie Vervoerbewijzen: Algemeen
  - ID-0358 |Distributie Vervoerbewijzen: Vervoerbewijzen andere concessiehouders
  - ID-0360 |Distributie Vervoerbewijzen: Klantenservice
  - ID-0361 |Distributie Vervoerbewijzen: Automatisch Opladen
  - ID-0362 |Distributie Vervoerbewijzen: Webwinkel
  - ID-0363 |Distributie Vervoerbewijzen: Algemene dienstverlening bij Wederverkopers
  - ID-2092 |Distributie Vervoerbewijzen: Baliefunctie bij deel Wederverkopers
- ID-2084 |Opzet en uitvoering distributienetwerk
  - ID-0365 |Distributienetwerk: Situatie in laatste Dienstregelingjaar voor aanvang Concessie als vertrekpunt
  - ID-0367 |Distributienetwerk: Wijzigingen na 1e Dienstregelingjaar
    - ID-2163 |Distributienetwerk: Dichtheid Distributiepunten in de stedelijke agglomeratie
    - ID-2162 |Distributienetwerk: Dichtheid Distributiepunten in kernen  $\geq$  1000 inwoners
    - ID-2089 |Distributienetwerk: Toekomstige ontwikkelingen
  - ID-2087 |Distributienetwerk: Locatie Distributiepunten
  - ID-2088 |Distributienetwerk: Openingsdagen Distributiepunten
  - ID-2094 |Distributienetwerk: Aanwezigheid Ophaal- en Oplaadautomaat op Distributiepunten
- ID-0364 |Reizigersoordeel Tram: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen
- ID-0366 |Opstellen Distributieplan

- ID-2048 |Inhoud Distributieplan
  - ID-2090 |Inhoud Distributieplan: Beschrijving distributienetwerk
  - ID-1375 |Inhoud Distributieplan: Onderbouwing vermindering aantal Wederverkopers
- ID-2049 |Goedkeuring Distributieplan
  - ID-2051 |Procedure Distributieplan: Advies Consumentenorganisaties
  - ID-2050 |Procedure Distributieplan: Overleggen advies Consumentenorganisaties aan Concessieverlener
- ID-0369 |Mobiel Verkooppunt op Haltes

#### **ID-1189 |Kaartcontrole**

- ID-0370 |Controle geldigheid Vervoerbewijzen
- ID-2169 |Zwartrijpercentage Tram
- ID-0371 |Protocol controle Vervoerbewijzen
- ID-0372 |Criteria voor inzet Personeel t.b.v. kaartcontroles
  - ID-0373 |Criteria inzet Personeel t.b.v. kaartcontrole: Bijdrage Sociale Veiligheid
  - ID-0374 |Criteria inzet Personeel t.b.v. kaartcontroles: Zwartrijden tegengaan
- ID-0375 |Kwartaalrapportage zwartrijden

#### **ID-1190 |Verdeling opbrengsten**

- ID-0377 |OV-chipkaartsysteem: Verdeling opbrengsten
- ID-1380 |Verdeling opbrengsten: Landelijke/regionale afspraken
- ID-0378 |Verdeling opbrengsten: Geregistreerde gegevens beschikbaar stellen
- ID-0379 |Verdeling opbrengsten: Nadere eisen

#### **ID-1191 |Marketing**

- ID-0380 |Marketingplatform: Actieve deelname
- ID-0381 |Marketingplatform: Financiële bijdrage
- ID-0382 |Opstellen Marketingplan
  - ID-0383 |Inhoud Marketingplan: Doelgroepen en Evenementen
  - ID-0384 |Inhoud Marketingplan: Concrete marketingactiviteiten
    - ID-0385 |Inhoud Marketingplan: Promotie
    - ID-0386 |Inhoud Marketingplan: Activiteiten rond Evenementen
    - ID-0387 |Inhoud Marketingplan: Zakelijke markt
    - ID-0388 |Inhoud Marketingplan: Personeel
    - ID-0389 |Inhoud Marketingplan: Reisinformatie
    - ID-0390 |Inhoud Marketingplan: Gebruiksmogelijkheden (Elektronische) Vervoerbewijzen
  - ID-0392 |Inhoud Marketingplan: Jaarkalender
  - ID-0393 |Inhoud Marketingplan: Verwachte effecten op gebruik en opbrengsten
  - ID-0394 |Inhoud Marketingplan: Evaluatie marketingactiviteiten
- ID-2083 |Goedkeuring Marketingplan
- ID-0395 |Marketing: Samenwerking met andere concessiehouders

#### **ID-1192 |Relatie met reizigers**

##### **ID-1193 |Bereikbaarheid en aanspreekbaarheid**

- ID-0396 |Opstellen Reizigershandvest
- ID-0397 |Inhoud Reizigershandvest
  - ID-0398 |Inhoud Reizigershandvest: Uitvoering Dienstregeling
  - ID-0399 |Inhoud Reizigershandvest: Vervangend Vervoer
  - ID-0400 |Inhoud Reizigershandvest: Houding en dienstverlening Personeel
  - ID-0401 |Inhoud Reizigershandvest: Onderhoud en reiniging
  - ID-0402 |Inhoud Reizigershandvest: Huisregels
    - ID-2160 |Huisregels: Afstemming met andere concessiehouders e.a.
  - ID-0403 |Inhoud Reizigershandvest: Klachtenregeling
  - ID-0404 |Inhoud Reizigershandvest: Toegankelijkheid
  - ID-2146 |Inhoud Reizigershandvest: Afstemming met andere concessiehouders
- ID-0406 |Uiterste moment bekendmaking Reizigershandvest
  - ID-0407 |Consultatie Consumentenorganisaties over Reizigershandvest
- ID-0408 |Gevonden voorwerpen
- ID-0409 |Klantenservice
  - ID-1335 |Klantenservice: Openingstijden

##### **ID-1194 |Klachtenregeling**

- ID-0410 |Klachtenafhandelingsstelsel
- ID-0411 |Mogelijkheden tot indienen klachten
- ID-0412 |Klachtenafhandeling: Uiterste termijn

- ID-0413 | Klachtenafhandeling: Maatregelen n.a.v. de klacht
- ID-0414 | Klachtenafhandeling: Verwijzing OV-loket
- ID-0415 | Afhandeling klacht: Verwijzing naar Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
- ID-0416 | Klachtenregistratie
- ID-0417 | Inhoud klachtendatabase: Soort klacht
- ID-0418 | Inhoud klachtendatabase: Aanleiding
- ID-0419 | Inhoud klachtendatabase: Ontvangstdatum en -wijze
- ID-0420 | Inhoud klachtendatabase: Afhandelingsdatum
- ID-0421 | Inhoud klachtendatabase: Afhandelingsstijd
- ID-0422 | Inhoud klachtendatabase: Ondernomen acties n.a.v. klacht
- ID-0423 | Beschikbaar stellen klachtendatabase aan Concessieverlener

#### **ID-1195 | Vervoersovereenkomsten en geschillencommissie**

- ID-0424 | Vervoersovereenkomsten met Reizigers
- ID-0426 | Aansluiting bij Geschillencommissie Openbaar Vervoer
- ID-0427 | Aansluiting bij regionale geschillencommissie

#### **ID-1196 | Regeling 'Geld terug bij vertraging'**

- ID-0428 | Regeling 'Geld terug bij vertraging'
- ID-1337 | Regeling 'Geld terug bij vertraging': Informeren Reizigers
- ID-0429 | Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging'
- ID-2168 | Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging': Compensatie Reizigers
- ID-0431 | Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging': Eenvoudig gebruik
- ID-0432 | Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging': Snelle uitbetaling compensatie
- ID-2147 | Onderdelen regeling 'Geld terug bij vertraging': Aansluiting bij regelingen andere concessiehouders
- ID-2245 | Inhoud Uitvoeringsplan: Regeling 'Geld terug bij vertraging'

#### **ID-1197 | Verantwoording Exploitatie**

##### **ID-1198 | Algemene eisen aan de verantwoording van de Exploitatie**

- ID-2235 | Verstrekken Exploitatiegegevens aan Concessieverlener
- ID-0435 | Leveren brongegevens OV-chipkaart aan Concessieverlener
- ID-1371 | Leveren brongegevens overeenkomstig nader overeen te komen format
- ID-0436 | Meewerken aan onderzoeken
- ID-0437 | Meewerken aan OV-Klantenbarometer
- ID-0438 | Meewerken aan Reizigersmonitor Sociale Veiligheid
- ID-0439 | Meewerken aan Personeelsmonitor Sociale Veiligheid
- ID-0440 | Meewerken aan monitor zwartrijden
- ID-0441 | Informeren Reizigers en Personeel over gebruik en uitvoeringskwaliteit Openbaar Railvervoer
- ID-1339 | Uitwerken voorstel voor wijze van informeren Reizigers en Personeel
- ID-0442 | SWOT-analyse: Informeren Concessieverlener

#### **ID-1381 | STRATEGISCHE ASSETS**

##### **ID-1199 | Beheerkader Strategische Assets**

##### **ID-1200 | Uitgangspunten voor het Beheer van Strategische Assets**

- ID-1362 | Rolverdeling Asset Owner, Asset Manager en asset user
- ID-0443 | Inzichtelijk maken gevolgen Beheervisie in termen van Prestaties, geld en Risico's
- ID-0445 | Waarborgen levensduur Strategische Assets
- ID-2148 | Levensduur Trams
- ID-0448 | Bewaken samenhang Strategische Assets, Exploitatie en omgeving

##### **ID-1201 | Prestaties van de strategische assets**

- ID-0449 | Conditie Strategische Assets
- ID-0450 | Conditie Strategische Assets: Uitvoering Ritten volgens Dienstregeling
- ID-2246 | Conditie Strategische Assets: Comfortabel, veilig en snel vervoer
- ID-0452 | Conditie Strategische Assets: In-, uit- en overstappen op Haltes
- ID-0453 | Conditie Strategische Assets: Toegankelijkheid Haltes en Railvoertuigen
- ID-0454 | Conditie Strategische Assets: Reizigers van reisinformatie voorzien
- ID-0456 | Conditie Strategische Assets: Centrale Verkeersleiding kan activiteiten uitvoeren
- ID-2149 | Conditie Strategische Assets: Reinheid Railvoertuigen en Haltes
- ID-0464 | Informeren Concessieverlener over Strategische Assets: T.b.v. waarde vrije afwegingen
- ID-0465 | Informeren Concessieverlener over Strategische Assets: T.b.v. beoordelen Life Cycle Costs

ID-0473 | Restlevenswaardeanalyse

#### **ID-1202 | Kritische Prestatie Indicatoren**

- ID-0466 | Voldoen aan KPI's uit Beheervisie en PvE
- ID-0468 | Effect wijzigingen Beheervisie op KPI's
- ID-0467 | Organisatorische implicaties en uitwerking KPI's
- ID-0469 | Verankering implicaties en uitwerking KPI's in Beheerplan

#### **ID-1225 | Beheerplan**

- ID-2300 | Opstellen Beheerplan
- ID-0675 | Inhoud Beheerplan
  - ID-0676 | Inhoud Beheerplan: Uitwerking doelen Beheervisie en KPI's
  - ID-0677 | Inhoud Beheerplan: Afwegingsmechanisme Life Cycle Management
  - ID-0678 | Inhoud Beheerplan: Overzicht belangrijkste Risico's met beheersmaatregelen
  - ID-0679 | Inhoud Beheerplan: Monitoringsplan Strategische Assets
    - ID-0550 | Inhoud Monitoringsplan Strategische Assets
      - ID-0552 | Schouw Railinfrastructuur Tram: Frequentie conditiemetingen
      - ID-2172 | Schouw Railinfrastructuur Lightrail: Frequentie conditiemetingen
    - ID-0682 | Inhoud Beheerplan: Optimalisatie Beheer Assetportfolio
    - ID-2253 | Inhoud Beheerplan: Ontwikkelingen en leerervaringen afgelopen periode
    - ID-2254 | Inhoud Beheerplan: Aandachtspunten vanuit wet- en regelgeving
    - ID-2255 | Inhoud Beheerplan: Vergunningen
    - ID-2256 | Inhoud Beheerplan: Aandachtspunte Asset Management
    - ID-2257 | Inhoud Beheerplan: Ontwikkelingen rond Beheer Strategische Assets
    - ID-2258 | Inhoud Beheerplan: Risico's
  - ID-2127 | Goedkeuring Beheerplan
  - ID-0688 | Geldigheidsduur Beheerplan

#### **ID-1205 | Bedrijfsvoering**

##### **ID-1206 | Algemene eisen aan Bedrijfsvoering**

- ID-1361 | Bedrijfsvoering: PAS55-1
- ID-2042 | Bedrijfsvoering op Majoritylevel (prestatieniveau) 3

##### **ID-1207 | Asset Management Organisatie**

- ID-0490 | Inrichten Asset Management Organisatie
- ID-0497 | Sleutelfunctionarissen
  - ID-0498 | Sleutelfunctionarissen: Manager Asset Management
  - ID-0499 | Sleutelfunctionarissen: Omgevingsmanager
  - ID-0500 | Sleutelfunctionarissen: Integrale Veiligheidsmanager
  - ID-0501 | Sleutelfunctionarissen: Capaciteitsverdeler
  - ID-0502 | Sleutelfunctionarissen: Asset Manager Tram
- ID-2247 | Sleutelfunctionarissen: Continuïteit
- ID-0505 | Sleutelfunctionarissen: Informeren Concessieverlener
- ID-0506 | Vervanging Sleutelfunctionarissen: Informeren Concessieverlener
- ID-0504 | Bereikbaarheid Sleutelfunctionarissen
- ID-0507 | Jaarlijkse evaluatie inrichting en Prestaties Asset Management Organisatie

##### **ID-1208 | Risicomanagement**

- ID-0508 | Risicogestuurd en planmatig opereren bij activiteiten
- ID-1363 | Risicomanagement overeenkomstig PAS55-1 en ISO 31000
  - ID-1365 | Inrichting Risicomanagement
- ID-0509 | Bijhouden risicoregister
  - ID-0510 | Inhoud risicoregister: Definitie Ongewenste Gebeurtenissen
  - ID-0511 | Inhoud risicoregister: Kansen Ongewenste Gebeurtenissen
  - ID-0512 | Inhoud risicoregister: Gevolgen Ongewenste Gebeurtenissen
  - ID-0513 | Inhoud risicoregister: Beheersmaatregelen
  - ID-0514 | Inhoud risicoregister: Actiehouders beheersmaatregelen
  - ID-0515 | Inhoud risicoregister: Tijd en kosten
  - ID-0516 | Inhoud risicoregister: Kwantificering restrisiko's
  - ID-0517 | Inhoud risicoregister: Effectiviteit maatregelen
  - ID-0518 | Inhoud risicoregister: Rangorde Ongewenste Gebeurtenissen
- ID-1366 | Risicomatrix
- ID-0519 | Organiseren Risicosessie

### ID-1209 | Omgevingsmanagement

- ID-0520 | Rekening houden met belangen stakeholders
- ID-0521 | Verantwoordelijkheden m.b.t. belangen Stakeholders
  - ID-0522 | Inventarisering belangen Stakeholders
  - ID-0523 | Afspraken met Stakeholders
  - ID-0524 | Informeren Stakeholders over geplande activiteiten
- ID-0525 | Nakomen verplichtingen Beheerovereenkomsten tussen Concessieverlener en Derden
- ID-0526 | Evalueren en adviseren Beheerovereenkomsten
- ID-0527 | Afsluiten Beheerovereenkomsten met Derden
  - ID-1392 | Informeren Concessieverlener over Beheerovereenkomsten Concessiehouder met Derden
- ID-0528 | Procedure verkrijgen, beheren en naleven van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen van Derden
- ID-0529 | Procedure toezicht op vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen aan Derden
  - ID-2128 | Advisering bij verlenen, schorsen en intrekken vergunningen Derden
  - ID-0530 | Kosten toezicht van Derden
- ID-0531 | Handhaven verboden
  - ID-0532 | Handhaven verbod tot het ingrijpen in bediening/werking Strategische Assets
  - ID-0533 | Handhaven verbod tot het verwijderen, beschadigen of wijzigen onderdelen Strategische Assets
  - ID-0534 | Handhaven verbod tot het zich bevinden nabij afgesloten deel Railinfrastructuur
  - ID-0535 | Handhaven verbod tot het belemmeren van Beheer en verkeer Railinfrastructuur
  - ID-0536 | Storingloket voor melden Storingen aan Strategische Assets

### ID-1210 | Instandhoudingsmanagement

- ID-0554 | Procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen'
- (procesmatig) ID-0555 | Inhoud procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen': Verantwoordelijkheidsverdeling en samenwerking
  - (procesmatig) ID-1398 | Inhoud procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen': Verantwoordelijkheidsverdeling en samenwerking
- ID-0556 | Inhoud procedure 'Borgen instandhoudingsbelangen': Regelgeving (inhoudelijk)
- ID-0557 | Procedure 'Extreem weer'

### ID-1213 | Inkoopmanagement

- ID-0567 | Verantwoordelijkheden inkoop
  - ID-0568 | Verantwoordelijkheden inkoop: Borgen Prestaties en KPI's
  - ID-0569 | Verantwoordelijkheden inkoop: Afweging Life Cycle Costs en baten
  - ID-0570 | Verantwoordelijkheden inkoop: Afwegen kosten, levertijd en leverbaarheid componenten
- ID-0578 | Aanbestedingsbeleid
  - ID-0579 | Inhoud Aanbestedingsbeleid: Criteria bepaling aanbestedingsprocedure
  - ID-0580 | Inhoud Aanbestedingsbeleid: Aansluiting op Europese richtlijnen
  - ID-0581 | Inhoud aanbestedingsbeleid: Beschrijving aanbestedingsprocedure
  - ID-0582 | Informeren Concessieverlener over start Europese aanbestedingsprocedures
- ID-0565 | Procedure 'Garantieafwikkeling'

### ID-1214 | Informatiemanagement

- ID-0583 | Beschikbaar stellen informatie Strategische Assets
  - ID-0590 | Leveren informatie Strategische Assets aan Concessieverlener en Toezichthouder
- ID-0584 | Inzage bieden in relevante informatiebronnen
- ID-0585 | Beschikbaar stellen informatiedossier Strategische Assets
  - ID-0586 | Inhoud informatiedossier: Verbetering, vernieuwing of wijziging Strategische Assets
  - ID-0587 | Inhoud informatiedossier: Benodigde tijd verbetering, vernieuwing of wijziging
  - ID-0588 | Inhoud informatiedossier: Financiële middelen verbetering, vernieuwing of wijziging
  - ID-0589 | Inhoud informatiedossier: Consequenties verbetering, vernieuwing of wijziging
- ID-0591 | Schriftelijke verklaring dat Strategische Assets na aanmerkelijke verbetering, vernieuwing of wijziging aan Wet lokaal spoor voldoen
  - ID-0592 | Informatielevering t.b.v. schriftelijke verklaring Toezichthouder
- ID-0593 | Opstellen Asset Register
  - ID-0594 | Inhoud Asset Register: Systeemdecompositie Railvervoersysteem
  - ID-0595 | Informatie-elementen Asset Register: Statische Informatie
  - ID-0596 | Informatie-elementen Asset Register: Gebruikshistorie
  - ID-0597 | Informatie-elementen Asset Register: Onderhoudshistorie
  - ID-0598 | Informatie-elementen Asset Register: Gemaakte kosten
  - ID-0599 | Informatie-elementen Asset Register: Ontwikkeling restlevensduur en boekwaarde
  - ID-0600 | Informatie-elementen Asset Register: Historie Storingen en Incidenten
  - ID-0601 | Informatie-elementen Asset Register: Historie conditie
  - ID-0602 | Informatie-elementen Asset Register: Bedrijfsvoeringsdocumenten
  - ID-0603 | Informatie-elementen Asset Register: Vergunningen

- ID-0604 | Informatie-elementen Asset Register: Beheer- en onderhoudsovereenkomsten
- ID-0605 | Toegang Asset Register
- ID-0606 | Dashboard Asset Register
- ID-1396 | Inhoud Dashboard Asset Register

#### **ID-1216 | Verzekeringsmanagement**

- ID-0626 | Afsluiten, verlengen, continueren en actualiseren verzekeringen
- ID-0625 | Registratie verzekeringen
- ID-1065 | Informeren Concessieverlener over afgesloten verzekeringen

#### **ID-1217 | Railinfrastructuur**

##### **ID-1218 | Technische minimumnormen Railinfrastructuur**

- ID-0628 | Technische minimumnormen: Algemeen
- ID-0629 | Technische minimumnormen: Beschikbaar bij aanvang Concessie
- ID-0630 | Normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur'
  - ID-2173 | Inhoud normenkader: Voorschriften ontwerp Railinfrastructuur Lightrail
  - ID-0631 | Inhoud normenkader: Voorschriften ontwerp Railinfrastructuur Tram
  - ID-2174 | Inhoud normenkader: Voorschriften aanleg Railinfrastructuur Lightrail.
  - ID-0633 | Inhoud normenkader: Voorschriften aanleg Railinfrastructuur Tram
  - ID-2175 | Inhoud normenkader: Voorschriften in Beheer nemen Railinfrastructuur Lightrail
  - ID-0635 | Inhoud normenkader: Voorschriften in Beheer nemen Railinfrastructuur Tram
  - ID-2176 | Inhoud normenkader: Voorschriften Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur Lightrail
  - ID-2164 | Inhoud normenkader: Voorschriften Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur Tram
  - ID-2216 | Inhoud normenkader: Voorschriften uit Beheer nemen Railinfrastructuur Lightrail
  - ID-2166 | Inhoud normenkader: Voorschriften uit Beheer nemen Railinfrastructuur Tram
- ID-0638 | Normenkader 'Ontwerp, Aanleg en Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur': Beschikbaar stellen aan Concessieverlener

##### **ID-1219 | Kritische Prestatie Indicatoren Railinfrastructuur**

- ID-2217 | Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Lightrail
- ID-2218 | Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Tram
- ID-2204 | Maximum A-storingen Railinfrastructuur Lightrail
- ID-2150 | Maximum A-storingen Railinfrastructuur Tram
- ID-2151 | Maximum A-storingen Haltes
- ID-2171 | Nethheid Haltes

##### **ID-1220 | Regulier Onderhoud Railinfrastructuur**

- ID-0647 | Verantwoordelijkheid Regulier Onderhoud
- ID-0648 | Uitvoering Regulier Onderhoud overeenkomstig Onderhoudsplan Railinfrastructuur
- ID-0691 | Opstellen Onderhoudsplan Railinfrastructuur
  - ID-1283 | Inhoud Onderhoudsplan Railinfrastructuur: Overzicht activiteiten
  - ID-0692 | Inhoud Onderhoudsplan Railinfrastructuur: Geplande mutaties op Areeal

##### **ID-2185 | Verzorgend Onderhoud Haltes**

- ID-2183 | Verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Haltes
- ID-2180 | Verzorgend Onderhoud Haltes overeenkomstig NEN 2767
- ID-2181 | Verzorgend Onderhoud Haltes: onderdeel exploitatie

##### **ID-1224 | Vervangingsonderhoud Railinfrastructuur**

- ID-0689 | Opstellen Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur
  - ID-0701 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur
    - ID-0694 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Gehanteerde uitgangspunten
    - ID-0702 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Voorstellen Vervangingsprojecten
    - ID-0705 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Relaties met andere Projecten
    - ID-0714 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Financiële gevolgen
    - ID-0715 | Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Kosten infra-onttrekkingen
  - ID-0704 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Planning goedgekeurde projecten
    - ID-0706 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Gevolgen voor Exploitatie
  - ID-0707 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Begroting
  - ID-0708 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Jaarschijf en detailbegroting
  - ID-0710 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Kortere levensduur onderdelen Railinfrastructuur
- ID-2170 | Goedkeuring Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur
- ID-2219 | Informatievoorziening voortgang Vervangingsprojecten Railinfrastructuur
- ID-0673 | Adequaat Stopmanagement bij Vervangingsprojecten



ID-0672 |Meewerken bij uitvoering Vervangingsonderhoud door Derde

#### **ID-1223 |Waardetoevoeging Railinfrastructuur**

ID-0668 |Opstellen Business Cases Waardetoevoeging Railinfrastructuur  
ID-0670 |Informatievoorziening voortgang Waardetoevoegingsprojecten Railinfrastructuur  
ID-0669 |Meewerken bij uitvoering Waardetoevoegingsprojecten door Derden

#### **ID-1227 |Verantwoording Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur**

ID-0725 |Opstellen kwartaalrapportage Railinfrastructuur  
ID-0726 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Managementsamenvatting  
ID-0727 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Overzicht Prestaties i.r.t. Kritische Prestatie Indicatoren  
ID-0717 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Betrouwbaarheid  
ID-0718 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Overzicht Storingen  
ID-0719 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Duur Storingen  
ID-0720 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Beschikbaarheid  
ID-0721 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Beschikbaarheidspercentages  
ID-2200 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Netheid Haltes  
ID-0728 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Ontwikkeling Prestaties in afgelopen 5 jaar  
ID-0729 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Gemelde Storingen bij Storingsloket  
ID-0730 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Afgeronde Vervangings- en Waardetoevoegingsprojecten  
ID-0731 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Bijzonderheden rond Onderhoud  
ID-1399 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Overzicht geplande Projecten  
ID-0734 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Financieel Overzicht  
ID-0735 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Gemaakte kosten Beheer en Onderhoud  
ID-0736 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Ontwikkeling kosten i.r.t. begroting  
ID-0737 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Geactiveerde (onderdelen) Vervangings- en Waardetoevoegingsprojecten  
ID-0738 |Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Ontwikkeling Kapitaallasten

#### **ID-1228 |Railvoertuigen**

##### **ID-1229 |Algemene eisen Railvoertuigen**

ID-0739 |Afstemmen Onderhoud Railvoertuigen met Exploitatie  
ID-2104 |Maximale niet-beschikbaarheid Railvoertuigen i.v.m. Groot Onderhoud/Waardetoevoeging  
ID-0740 |Voldoende Railvoertuigen beschikbaar bij uitval

##### **ID-1230 |Kritische Prestatie Indicatoren Railvoertuigen**

ID-0743 |Beschikbaarheid Railvoertuigen voor Exploitatie  
ID-0744 |Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Onderhoud niet uitgevoerd  
ID-0745 |Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Storingen niet verholpen  
ID-0746 |Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Bovenmatige vervuiling  
ID-0747 |Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Niet kunnen voldoen aan vereiste Prestaties  
ID-2107 |Functioneren smeerinstallaties Railvoertuigen  
ID-0748 |Functioneren Displays in Railvoertuigen  
ID-2105 |Reizigersoordeel Tram: Netheid  
ID-2106 |Reizigersoordeel Tram: Comfort  
ID-2126 |Waardeontwikkeling Railvoertuigen

##### **ID-1231 |Comfort**

ID-0759 |Handhaving comfortniveau voor Reizigers  
ID-0760 |Klimaatbeheersing  
ID-0761 |Klimaatbeheersing: Minimale temperatuur in Railvoertuigen bij koud weer  
ID-0762 |Klimaatbeheersing: Temperatuur in Railvoertuigen op Zomerse of Tropische dagen  
ID-0763 |Klimaatbeheersing: Voorkomen condensvorming Railvoertuigen

##### **ID-1232 |Uiterlijk: vormgeving, kleurstelling en productformules**

ID-0764 |Uiterlijk Railvoertuigen  
ID-0765 |Uiterlijk Railvoertuigen: Uniforme kleur- en naamstelling  
ID-0766 |Uiterlijk Railvoertuigen: Naam en logo Concessieverlener  
ID-0767 |Uiterlijk Railvoertuigen: Schoon en vrij van graffiti/schade  
ID-2189 |Reclame op Railvoertuigen  
ID-2192 |Reclame op Railvoertuigen: Geen onbetamelijke Reclame  
ID-2191 |Reclame op Railvoertuigen: Niet op ruiten  
ID-2193 |Reclame op Railvoertuigen: Niet over belangrijke informatie  
ID-2194 |Reclame op Railvoertuigen: Niet over aanduidingen Eindbestemming en/of Lijnnummer

- ID-2190 |Reclame op Railvoertuigen: Niet over Displays
- ID-2195 |Reclame op Railvoertuigen: Niet ten koste van herkenbaarheid deuren en bedieningselementen
- ID-0775 |Wijziging uiterlijk Railvoertuigen vereist Goedkeuring Concessieverlener
- ID-0776 |Uiterlijk Railvoertuigen: Uitvoering conform productformule
- ID-0777 |Mogelijkheden Reclame-uitingen Concessieverlener
- ID-0778 |Reclame-uitingen van Concessieverlener: Maximaal 200 Materieelweken

#### **ID-1233 |Strategisch Materieelplan**

- ID-0779 |Opstellen Strategisch Materieelplan
- ID-0780 |Inhoud Strategisch Materieelplan
  - ID-0781 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Overzicht beschikbare aantal Railvoertuigen in de tijd
  - ID-0782 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Instroom nieuwe Railvoertuigen
  - ID-0783 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Onttrekking Railvoertuigen
  - ID-0784 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Omvang technische reserve
  - ID-0785 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Afvoer Railvoertuigen
  - ID-2125 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Kortere levensduur Railvoertuigen
  - ID-0786 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Aantal Railvoertuigen beschikbaar voor Exploitatie
- ID-2109 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Inschatting benodigde aantal Railvoertuigen in de tijd
- ID-2110 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Materieelopties in de tijd
- ID-0788 |Inhoud Strategisch Materieelplan: Overzicht Kapitaallasten Railvoertuigen
- ID-2111 |Toetsing Strategisch Materieelplan

#### **ID-1234 |Preventief Onderhoud Railvoertuigen**

- ID-0787 |Opstellen Onderhoudsplan Railvoertuigen
- ID-2112 |Inhoud Onderhoudsplan Railvoertuigen
- ID-2113 |Toetsing Onderhoudsplan Railvoertuigen
- ID-0790 |Uitvoeren Preventief Onderhoud volgens Onderhoudsplan Railvoertuigen
- ID-0795 |Beschikbaarheid onderhoudspersoneel gedurende Bedieningsperioden
- ID-0796 |Snel en professioneel bergen of hersporen Railvoertuigen bij Calamiteiten

#### **ID-1235 |Correctief Onderhoud Railvoertuigen**

- ID-0797 |Verantwoordelijkheid Correctief Onderhoud Railvoertuigen
- ID-0798 |Verhelpen Storingen Railvoertuigen
  - ID-0799 |Verhelpen A-storingen Railvoertuigen
  - ID-0800 |Verhelpen B-storingen Railvoertuigen
  - ID-0801 |Verhelpen C-storingen Railvoertuigen

#### **ID-1236 |Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen**

- ID-0802 |Verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen
- ID-0803 |Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen
  - ID-0804 |Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vuil en papier
  - ID-0805 |Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Legen van afvalbakken
  - ID-0806 |Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vlekken en afnemen/wassen interieur
  - ID-0807 |Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vlekken en afnemen/wassen buitenzijde
  - ID-0808 |Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen graffiti
  - ID-0809 |Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwerken van afval

#### **ID-1237 |Groot Onderhoud Railvoertuigen**

- ID-0810 |Verantwoordelijkheid voorbereiding en uitvoering activiteiten Groot Onderhoud Railvoertuigen
- ID-2117 |Opstellen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen
  - ID-2115 |Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen
    - ID-2118 |Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Uitgangspunten
    - ID-2119 |Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Overzicht activiteiten in de komende 5 jaar
    - ID-2121 |Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Planning
      - ID-2124 |Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Gevolgen voor Exploitatie
    - ID-2122 |Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Begroting
    - ID-2123 |Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Jaarschijf
  - ID-2116 |Goedkeuring Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen
  - ID-2152 |Aspecten Groot Onderhoud

#### **ID-1239 |Aanschaf en Waardetoevoeging Railvoertuigen**

- ID-0816 |Opstellen Business Cases Aanschaf en Waardetoevoeging Railvoertuigen
- ID-0817 |Opstellen programma van eisen na Goedkeuring Aanschaf nieuwe Railvoertuigen
  - ID-0818 |Programma van eisen: Afstemmen op behoeften en wensen Reizigers
- ID-0820 |Informatievoorziening voortgang Aanschaf nieuwe Railvoertuigen

ID-0815 | Informatievoorziening voortgang Waardetoevoegingsprojecten Railvoertuigen

#### **ID-1240 | Verantwoording Beheer en Onderhoud Railvoertuigen**

ID-0821 | Opstellen kwartaalrapportage Beheer en Onderhoud Railvoertuigen

ID-0829 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Managementsamenvatting

ID-0822 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Beschikbaarheid Railvoertuigen

ID-0823 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Beschikbaarheid Displays

ID-0824 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Betrouwbaarheid

ID-0825 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Overzicht Storingen

ID-0826 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Duur Storingen

ID-2153 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Reizigersoordeel netheid

ID-0830 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Prestaties in relatie tot KPI's

ID-0831 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Ontwikkeling Prestaties in afgelopen vijf jaar

ID-0832 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Overzicht afgeronde Projecten

ID-0833 | Inhoud kwartaalrapportage Railvoertuigen: Bijzonderheden lopende Projecten

ID-0834 | Inhoud kwartaalrapportage Beheer en Onderhoud Railvoertuigen: Gepland Groot Onderhoud en Waardetoevoegingsprojecten

ID-0835 | Opstellen jaarverslag Railvoertuigen

ID-0836 | Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Gemaakte kosten

ID-0837 | Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Ontwikkeling kosten i.r.t. begrotingen

ID-0838 | Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Activering Groot Onderhoud en Waardetoevoegingsprojecten

ID-0839 | Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Ontwikkeling Kapitaallasten

#### **ID-1241 | Overige Strategische Assets**

##### **ID-1242 | Eisen aan Overige Strategische Assets**

ID-0840 | Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud Overige Strategische Assets

ID-0841 | Financieel Overzicht Overige Strategische Assets

ID-1315 | Rinancieel Overzicht Overige Strategische Assets: Toetsing door onafhankelijk deskundige

ID-0842 | Overige Strategische Assets: Onderhoud

ID-0843 | Overige Strategische Assets: Rapportage bijzonderheden

ID-0844 | Opstellen Meerjaren Investeringsplan en Onderhoudsplan Overige Strategische Assets

ID-0845 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets: Overzicht Projecten

ID-0846 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets: Begroting en planning Projecten

ID-0847 | Inhoud Meerjaren Investeringsplan Overige Strategische Assets: Relaties met andere Projecten

ID-0848 | Overige Strategische Assets: Transparant en overdraagbaar

#### **ID-1390 | INTEGRATIE DEELSYSTEMEN**

#### **ID-1243 | Veiligheid**

##### **ID-1244 | Algemene eisen aan Veiligheid**

ID-0849 | Integrale benadering Veiligheid

ID-0850 | Veiligheid uitgedrukt in Risico's

ID-0851 | Onderscheid Risico's naar risicodragers

ID-0852 | Geen grotere Veiligheidsrisico's na aanpassingen Railinfrastructuur ('stand still')

ID-0853 | Afweging veiligheidsbatens tegen kosten bij aanpassing Railinfrastructuur (ALARP)

ID-1316 | Informeren Concessieverlener over veiligheidsbatens en kosten van maatregelen

ID-0854 | Veiligheidsmanagement volgens de Deming cycle 'plan - do - check - act'

ID-1382 | Verwerking veiligheidsmanagementsprincipe in Veiligheidsbeheersysteem

ID-0855 | Veiligheid Railvervoersysteem

ID-0856 | Veiligheid Railvervoersysteem: Normale Exploitatie

ID-0857 | Veiligheid Railvervoersysteem: Aangepaste Exploitatie

ID-0858 | Veiligheid Railvervoersysteem: Beheer en Onderhoud

ID-0859 | Veiligheid Railvervoersysteem: Afhandeling Calamiteiten

##### **ID-1245 | Specifieke regelgeving**

ID-0861 | Normenkader Veilig Werken aan het spoor

ID-0862 | Voorschrift Veilig Werken Tram

ID-0864 | Regionale regelgeving

ID-0865 | Regionale regelgeving: Beheervisie

ID-0866 | Regionale regelgeving: Veiligheidsplan Lokaal Spoor

ID-2248 | Regionale regelgeving: Exploitatie veiligheidsplan RandstadRail

ID-2249 | Copy of Regionale regelgeving: Toelatingseisen reizigersmaterieel RandstadRail

ID-0868 | Interne regelgeving

- ID-0869 |Interne regelgeving: Reglement RandstadRail en Procedureboek
- ID-0872 |Interne regelgeving: Calamiteitenplan RandstadRail
- ID-2177 |Interne regelgeving: HTM Calamiteitenplannen
- ID-1374 |Interne regelgeving: Goedkeuring wijzigingen
- ID-0875 |Interne regelgeving: Beheer
- ID-0874 |Interne regelgeving: Beschikbaar stellen aan Concessieverlener en Derden

#### **ID-1246 |Veiligheidsbeheersysteem en Veiligheidsplan**

- ID-0876 |Veiligheidsbeheersysteem
- ID-0877 |Veiligheidstaken
  - ID-0878 |Veiligheidsrisico's: Vaststellen en Beheersmaatregelen treffen
  - ID-0879 |Veiligheidsrisico's: Vastleggen in een Hazard log
- ID-0880 |Verifiëren Railinfrastructuur
- ID-0881 |Verifiëren beheer- en onderhoudsstaat Railinfrastructuur en Railvoertuigen
- ID-0882 |Calamiteitenorganisatie
- ID-0883 |Opstellen deel-Safety cases
  - ID-0896 |Inhoud Safety cases: Indeling conform EN-50129
- ID-0884 |Informereren Concessieverlener over Veiligheidstaken
- ID-0885 |Opstellen Veiligheidsplan
  - ID-0886 |Inhoud Veiligheidsplan: Activiteiten o.g.v. Veiligheid
  - ID-0887 |Inhoud Veiligheidsplan: Verantwoordelijkheidsverdeling
  - ID-0888 |Inhoud Veiligheidsplan: Planning
- ID-2095 |Goedkeuring Veiligheidsplan

#### **ID-1247 |Veiligheidseisen Railinfrastructuur**

- ID-0889 |Veiligheidseisen Wet lokaal spoor
- ID-0890 |Technische minimumnormen Railinfrastructuur: Veiligheid
- ID-0891 |Veiligheidsanalyse bij Aanschaf nieuwe Railinfrastructuur
- ID-1384 |Beoordeling Veiligheid bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging Railinfrastructuur
- ID-0892 |Herziening/opstellen Safety Managementplan
- ID-0893 |Aanpassing Safety cases bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging Railinfrastructuur
  - ID-1385 |Aanpassing Safety cases: Overleg met beheerder tot level Safety case
  - ID-0894 |Leveren bewijs van Veiligheid i.g.v. ontbreken Safety Case
  - ID-1386 |Vorm bewijs van Veiligheid: Informatiedossier of nieuwe Safety Case
- ID-0895 |Aanschaf/wijziging Railinfrastructuur door Derden: Inbreng kennis Veiligheid
- ID-2096 |Aanschaf/wijziging Railinfrastructuur door Derden: Aanpassing Safety cases, Veiligheidsbeheersysteem en Calamiteitenplan
  - ID-2097 |Aanschaf/wijziging Railinfrastructuur door Derden: Betrekken en schadeloos stellen Concessiehouder door Derden
- ID-0897 |Independent Safety Assessment-verklaring
- ID-0898 |Maatregelen tegen vandalisme en oneigenlijk gebruik
- ID-0899 |Toezicht op zichtbelemmerende natuur, bouwwerken of werkzaamheden
- ID-0900 |Spanning bovenleiding/derde rail uitschakelen
- ID-0901 |Uitvoeringsregels voor handhaven veilige toestand Railinfrastructuur
  - ID-0902 |Inhoud uitvoeringsregels veilige toestand Railinfrastructuur: Minimumeisen Railinfrastructuur
  - ID-0903 |Inhoud uitvoeringsregels veilige toestand Railinfrastructuur: Opnemen toestand Railinfrastructuur
  - ID-0904 |Inhoud uitvoeringsregels veilige toestand Railinfrastructuur: Voorschriften voor (periodiek) preventief onderhoud

#### **ID-1248 |Toelating Materieel**

- ID-0905 |Toelatingseisen nieuw Materieel (Wet lokaal spoor)
- ID-0906 |Vergunning voor Indienststelling Materieel
- ID-0907 |Toestemming inzet Railvoertuigen per type Railinfrastructuur
  - ID-1387 |Toestemming inzet Railvoertuigen per type Railinfrastructuur: Independent Safety Assessment-verklaring
- ID-0908 |Voldoen aan voorwaarden Vergunning voor Indienststelling en veiligheidsgerelateerde gebruiksvoorwaarden
- ID-0909 |Toelating Materieel in tunnels
- ID-0910 |Activiteiten tijdens ontwerp- en realisatiefase voor veilige inzet Railvoertuigen
  - ID-0911 |Aantonen van veilige inzet Railvoertuigen voor Exploitatie
- ID-0912 |Advisering Concessieverlener bij verlenen Vergunning van Indienststelling aan Derden
- ID-0913 |Bijhouden register van Materieel waarvoor Vergunning van Indienststelling is verleend
  - ID-0923 |Toezicht dat Materieel van Derden voldoet aan toelatingseisen

#### **ID-1249 |Toegang tot de Railinfrastructuur**

- ID-0914 |Afsluiten Toegangsovereenkomsten
- ID-0915 |Inhoud Toegangsovereenkomst
  - ID-0916 |Inhoud Toegangsovereenkomst: Kwaliteit Railinfrastructuur
  - ID-2221 |Inhoud Toegangsovereenkomst: Beschikbaarheid Railinfrastructuur
  - ID-0918 |Inhoud Toegangsovereenkomst: Wijze capaciteitsverdeling

- ID-0919 |Inhoud Toegangsovereenkomst: Reikwijdte en looptijd
- ID-0920 |Inhoud Toegangsovereenkomst: Eventuele gebruiksvergoeding
- ID-0921 |Inhoud Toegangsovereenkomst: Voorwaarden toegang Railinfrastructuur
- ID-0922 |Dienstverlening aan Derden met toegang tot Railinfrastructuur
- ID-0924 |Advisering verlenen vergunning aan Derden voor werkzaamheden op/rondom Railinfrastructuur
- ID-0925 |Toezicht vergunning Derden voor werkzaamheden op/rondom Railinfrastructuur
- ID-0926 |Toezicht uitvoering werkzaamheden conform vergunning
- ID-0928 |Toezicht op Werken uitgevoerd door Derden

#### **ID-1250 |Veiligheidseisen Exploitatie**

- ID-0929 |Beschikken over Toegangsovereenkomst
- ID-0930 |Beschikken over veiligheidscertificaat
- ID-2154 |Inventarisatie veiligheidskritische activiteiten en risicoanalyses
- ID-0933 |Medische en psychologische keuring Personeel
- ID-0934 |Regelgeving voor veilig uitvoeren Exploitatie

#### **ID-1251 |Calamiteiten**

- ID-2157 |Opstellen Calamiteitenbestrijdingsplan
- ID-0935 |Opstellen Calamiteitenbestrijdingsplan
  - ID-1401 |Calamiteitenbestrijdingsplan: Periodieke verificatie
  - ID-2101 |Toetsing Calamiteitenbestrijdingsplan
- ID-0936 |Calamiteitenbestrijdingsplan: Instemming overheidshulpdiensten
- ID-0937 |Meewerken aan ontruimings- en brandweeroefeningen

#### **ID-1252 |Toezicht**

- ID-0938 |Meewerken aan onderzoeken Toezichthouder
- ID-0939 |Meewerken aan Independent Safety Assessor
- ID-0940 |Meewerken aan veiligheidsgerelateerde Audits

#### **ID-1253 |Veiligheidsrapportages**

- ID-0941 |Opstellen kwartaalrapportage Veiligheid
- ID-0943 |Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Overzicht Calamiteiten en Incidenten
- ID-0944 |Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Aan IL&T gerapporteerde Incidenten
- ID-0945 |Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Calamiteiten en Incidenten met letsel of schade
- ID-0946 |Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Stoptonende seinpassages
- ID-0947 |Inhoud kwartaalrapportage Veiligheid: Safety cases
- ID-0942 |Inhoud en format kwartaalrapportage Veiligheid
- ID-0948 |Onderzoek Calamiteiten en Incidenten
- ID-0949 |Opstellen jaarverslag Veiligheid
  - ID-0950 |Inhoud jaarverslag Veiligheid: Terugblik a.d.h.v. Veiligheidsplan
  - ID-0951 |Inhoud jaarverslag Veiligheid: Verantwoording gerealiseerde veiligheidsniveau
  - ID-0952 |Inhoud jaarverslag Veiligheid: Overzicht Calamiteiten en Incidenten
  - ID-0953 |Inhoud jaarverslag Veiligheid: Samenvatting bevindingen incidentenregistraties, veiligheidsonderzoeken en interne

audits

- ID-0954 |Inhoud jaarverslag Veiligheid: Kosten maatregelen
- ID-2222 |Rapportage aan tunnelbeheerders

#### **ID-1254 |Toegankelijkheid**

##### **ID-1255 |Algemene eisen Toegankelijkheid**

- ID-0957 |Streven naar verbetering Toegankelijkheid Railvervoerssysteem
- ID-0958 |Opstellen Toegankelijkheidsplan
  - ID-0959 |Inhoud Toegankelijkheidsplan: Verbetermogelijkheden
  - ID-0960 |Inhoud Toegankelijkheidsplan: Maatregelen
  - ID-0961 |Inhoud Toegankelijkheidsplan: Kostenraming en effecten
- ID-2099 |Toetsing Toegankelijkheidsplan

##### **ID-1256 |Toegankelijkheidseisen Railvoertuigen**

- ID-0962 |Voldoen aan Wenkenbladen Toegankelijkheid
- ID-0963 |Ruimte voor ten minste één rolstoel
  - ID-1317 |Rolstoellogo bij voor Reizigers in een rolstoel te gebruiken deuren
  - ID-0964 |Aanduiding plaatsen voor rolstoelen, kinderwagens, fietsen, rollators, e.d.
- ID-2250 |Meenemen Scootmobielen in lagevloer Trams
- ID-0965 |Voorzieningen in contrasterende kleuren en conform Wenkenbladen Toegankelijkheid

## **ID-1257 | Capaciteitsverdeling en Verkeersleiding**

### **ID-1258 | Capaciteitsverdeling**

- ID-0966 | Opstellen Toewijzingscriteria capaciteitsverdeling
- ID-0967 | Aansluiting Toewijzingscriteria capaciteitsverdeling op beleidskader
- ID-2102 | Goedkeuring Toewijzingscriteria
- ID-0968 | Capaciteitsverdeling
- ID-0969 | Capaciteitsverdeling: Inachtneming beleidskader capaciteitsverdeling
- ID-0970 | Capaciteitsverdeling: Borging Kritische Prestatie Indicatoren
- ID-0971 | Capaciteitsverdeling: Recht doen aan belangen andere actoren
- ID-0972 | Sluitingsdatum indien capaciteitsaanvragen
- ID-0973 | Opstellen Capaciteitsverdelingsplan
- ID-0974 | Opstellen Capaciteitsverdelingsplan: Inachtnemen belangen betrokken actoren
- ID-0976 | Procedure afhandelen bezwaren Capaciteitsverdelingsplan
- ID-2103 | Goedkeuring Capaciteitsverdelingsplan
- ID-0977 | Geldigheidsduur capaciteitsverdeling Railinfrastructuur
- ID-0978 | Proces operationele capaciteitsverdeling
- ID-0979 | Evaluatie processen en procedures capaciteitsverdeling
- ID-1318 | Evaluatie processen en procedures capaciteitsverdeling: Informeren Concessieverlener

### **ID-1259 | Centrale Verkeersleiding**

- ID-0980 | Beschikken over Centrale Verkeersleiding
- ID-0981 | Verantwoordelijkheden Centrale Verkeersleiding (CVL)
- ID-0982 | Verantwoordelijkheden CVL: Goede afstemming en veilige uitvoering Openbaar Railvervoer
- ID-2158 | Verantwoordelijkheden CVL: Communicatie met andere verkeersleiding over Openbaar Railvervoer op de Uitloper
- ID-2159 | Verantwoordelijkheden CVL: Afstemming met (verkeersleiding) Derden
- ID-0985 | Verantwoordelijkheden CVL: Instellen omleidingsroutes
- ID-0986 | Verantwoordelijkheden CVL: Communicatie verkeersleiding andere concessiehouders
- ID-0987 | Verantwoordelijkheden CVL: Communicatie over assistentie bij noodsituaties
- ID-0988 | Verantwoordelijkheden CVL: Beoordelen camerabeelden ten behoeve van Sociale Veiligheid
- ID-0989 | Verantwoordelijkheden CVL: Beantwoorden noodoproepen Reizigers
- ID-0990 | Verantwoordelijkheden CVL: Alarmering hulpdiensten bij Incidenten en Calamiteiten
- ID-0991 | Verantwoordelijkheden CVL: In- en uitschakelen stroomvoorziening bij Calamiteiten
- ID-0992 | Contact tussen Railvoertuig en Centrale Verkeersleiding
- ID-0993 | Contact met verkeersleiding andere concessiehouders bij Verstoringen, Incidenten en/of Calamiteiten

## **ID-1260 | Duurzaamheid**

### **ID-1261 | Eisen aan Duurzaamheid**

- ID-0995 | Duurzame uitvoering Concessie
- ID-0996 | Duurzame uitvoering Concessie: Energiegebruik beperken
- ID-0997 | Duurzame uitvoering Concessie: Uitstoot schadelijke stoffen minimaliseren
- ID-0998 | Duurzame uitvoering Concessie: Geluids- en trillingshinder minimaliseren
- ID-0999 | Duurzame uitvoering Concessie: Lichtvervuiling beperken
- ID-1000 | Duurzame uitvoering Concessie: Emissie zware metalen minimaliseren
- ID-1001 | Duurzame uitvoering Concessie: Electro Magnetische Compatibiliteit handhaven
- ID-1002 | Duurzame uitvoering Concessie: Chemisch afval minimaliseren
- ID-1003 | Gebruik duurzame energiebronnen in Bedrijfsvoering
- ID-1004 | Gebruik groene stroom Railvoertuigen
- ID-1005 | Hanteren richtlijnen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
- ID-1006 | Beschikken over milieumanagementsysteem
- ID-1007 | Jaarverslag Duurzaamheid
- ID-1008 | Aantonen dat milieueffecten activiteiten binnen geldende normering blijven
- ID-1009 | Meewerken aan uitvoering duurzaamheidsbeleid Concessieverlener
- ID-1010 | Opstellen Duurzaamheidsplan
- ID-1011 | Inhoud Duurzaamheidsplan
- ID-1012 | Inhoud Duurzaamheidsplan: Doelstelling(en)
- ID-1013 | Inhoud Duurzaamheidsplan: Maatregelen
- ID-1014 | Inhoud Duurzaamheidsplan: Planning maatregelen
- ID-1015 | Inhoud Duurzaamheidsplan: Effecten maatregelen
- ID-1016 | Inhoud Duurzaamheidsplan: Aanvullende onderwerpen
- ID-2100 | Toetsing Duurzaamheidsplan

## **ID-1400 | SAMENWERKING, VERANTWOORDING EN BIJSTURING**

## **ID-1262 | Relatie met de Concessieverlener**

### **ID-1263 | Transparantie en voorspelbaarheid**

- ID-1017 | Transparante organisatie en uitvoering activiteiten
- ID-1346 | Vergroten transparantie organisatie en uitvoering activiteiten
- ID-1018 | Constructieve en proactieve samenwerking met Concessieverlener
- ID-1019 | Verbeteren samenwerking

### **ID-1264 | Concessieoverleg**

- ID-1020 | Actieve deelname Concessieoverleggen
- ID-1358 | Constructief meewerken aan uitvoeren afspraken Concessieoverleggen
- ID-1021 | Opzet en frequentie Concessieoverleg
  - ID-1022 | Opzet en frequentie Concessieoverleg: Minimale frequentie
  - ID-1023 | Opzet en frequentie Concessieoverleg: Organisatie en verslaglegging
- ID-1024 | Inhoud Concessieoverleggen
  - ID-1025 | Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken Openbaar Railvervoer
  - ID-1026 | Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken Beheer en Onderhoud Strategische Assets
  - ID-1027 | Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken uitvoering plannen
  - ID-1028 | Inhoud Concessieoverleggen: Ontwikkelingen Strategische en Tactische Doelstellingen en KPI's
  - ID-1029 | Inhoud Concessieoverleggen: Ontwikkelingen en trends
  - ID-1030 | Inhoud Concessieoverleggen: Effecten uitgevoerde activiteiten en/of maatregelen
  - ID-1031 | Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken in voorbereiding zijnde activiteiten en maatregelen
  - ID-1032 | Inhoud Concessieoverleggen: Financiële stand van zaken
  - ID-1033 | Inhoud Concessieoverleggen: Voorstellen activiteiten en maatregelen komende periode
- ID-1034 | Deelname gemandateerde vertegenwoordiger Concessiehouder aan Concessieoverleg
  - ID-1360 | Deelname deskundigen Concessiehouder aan Concessieoverleg
- ID-1035 | Evaluatie opzet en frequentie Concessieoverleggen

### **ID-1266 | Informatieverstrekking en verantwoording aan Concessieverlener**

- ID-1055 | Informatieverstrekking: Algemeen
- ID-1056 | Informatieverstrekking: Knelpunten in uitvoering Concessie
- ID-1074 | Opleveren kwartaalrapportages
  - ID-1075 | Opleveren kwartaalrapportages Strategische Assets
  - ID-1076 | Opleveren kwartaalrapportage Veiligheid
- ID-1077 | Opleveren jaarrapportages
  - ID-1078 | Opleveren jaarverslagen
  - ID-1079 | Opleveren Financieel Overzicht Strategische Assets
- ID-1080 | Inrichten communicatieproces
  - ID-1081 | Inrichten communicatieproces - Calamiteiten en Veiligheid
  - ID-1082 | Inrichten communicatieproces - Gebeurtenissen met publieke impact

### **ID-1267 | Controle, Audits en Benchmarks**

- ID-1083 | Controle juistheid gegevens
  - ID-1084 | Medewerking aan monitoring en controles
  - ID-1085 | Inzet van mystery guests voor controle gegevens
- ID-1086 | Uitvoeren Audits
  - ID-1087 | Uitvoeren Audits: Realisatie KPI's
  - ID-1088 | Uitvoeren Audits: Uitvoering Projecten
  - ID-1089 | Uitvoeren Audits: Voortgang Projecten i.r.t. planning
  - ID-1090 | Uitvoeren Audits: Functioneren bedrijfsprocessen
- ID-1091 | Uitvoeren Benchmarks
  - ID-1092 | Uitvoeren Benchmarks: Kosten Exploitatie in relatie tot Prestaties
  - ID-1093 | Uitvoeren Benchmarks: Kosten Beheer en Onderhoud
  - ID-1094 | Uitvoeren Benchmarks: Kosten Vervangingsprojecten en Waardetoevoegingsprojecten
- ID-1095 | Afstemmen procedures uitvoering Audits en Benchmarks
- ID-1096 | Verlenen medewerking uitvoering Audits en Benchmarks
- ID-1097 | Opvolgen aanwijzingen verbeteringen voortkomend uit Audits

## **ID-1268 | Relatie met gemeenten en Consumentenorganisaties**

### **ID-1269 | Relatie met gemeenten**

- ID-1098 | Mogelijkheid tot advies gemeenten Concessiegebied op ontwerp Vervoerplan
- ID-1099 | Informeren gemeenten ten aanzien van wijzigingen routes Lijnen
- ID-1100 | Overleg met gemeenten

- ID-2223 |Overleg met gemeenten: Prioritering Trams
- ID-1102 |Overleg met gemeenten: Voorgenomen wijzigingen Railinfrastructuur en Haltes
- ID-1103 |Overleg met gemeenten: Verbetering snelheid- en betrouwbaarheidsmaatregelen
- ID-1104 |Overleg met gemeenten: Afstemming planning en activiteiten Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur
- ID-1105 |Overleg met gemeenten: Geplande werkzaamheden en Evenementen

**ID-1270 |Relatie met Consumentenorganisaties**

- ID-1106 |Bijwonen overleg Consumentenorganisaties
- ID-1107 |Adviesaanvraag ten aanzien van invulling wettelijke bepalingen
- ID-1108 |Verlenen relevante informatie ten aanzien van adviesaanvraag
- ID-1109 |Overleg voeren Consumentenorganisaties voor uitbrengen advies
- ID-1110 |Kenbaar maken overwegingen bij niet uitvoeren adviezen



#### 4. Raakvlakken

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
<b>Raakvlaknr.</b>	<b>Raakvlak tussen eisen</b>		<b>Omschrijving</b>
	<b>Eisen</b>	<b>Eisen</b>	
Rv-Eis-0031	ID-0054   Inhoud Ontwikkelplan: Afstemming vraag en aanbod (PvE)	ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (PvE) ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE)	Inschatting effecten betere afstemming van vraag en aanbod
Rv-Eis-0032	ID-0055   Inhoud Ontwikkelplan: Samenhang met overig OV, auto en fiets (PvE)	ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE) ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (PvE)	Inschatting effecten betere samenhang van Openbaar Railvervoer met overig OV, auto en fiets
Rv-Eis-0033	ID-0056   Inhoud Ontwikkelplan: Uitvoeringskwaliteit (PvE)	ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (PvE) ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE)	Inschatting effecten hogere uitvoeringskwaliteit
Rv-Eis-0034	ID-0057   Inhoud Ontwikkelplan: Reisinformatie (PvE)	ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (PvE) ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE)	Inschatting effecten betere informatievoorziening
Rv-Eis-0035	ID-0058   Inhoud Ontwikkelplan: Veiligheid (PvE)	ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor	Inschatting effecten duurzamer Railvervoersysteem

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
		B&O Strategische Assets (PvE) ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE)	
Rv-Eis-0036	ID-0059   Inhoud Ontwikkelplan: Gebruik Strategische Assets (PvE)	ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (PvE) ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE)	Inschatting effecten effectiever gebruik Strategische Assets
Rv-Eis-0037	ID-0060   Inhoud Ontwikkelplan: B&O Strategische Assets (PvE)	ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE) ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (PvE)	Inschatting effecten doelmatiger Beheer en Onderhoud Strategische Assets
Rv-Eis-0038	ID-0054   Inhoud Ontwikkelplan: Afstemming vraag en aanbod (PvE)	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning (PvE)	Termijn realisatie betere afstemming van vraag en aanbod
Rv-Eis-0039	ID-0055   Inhoud Ontwikkelplan: Samenhang met overig OV, auto en fiets (PvE)	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning (PvE)	Termijn realisatie betere samenhang van Openbaar Railvervoer met overig OV, auto en fiets
Rv-Eis-0040	ID-0056   Inhoud Ontwikkelplan: Uitvoeringskwaliteit (PvE)	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning (PvE)	Termijn realisatie hogere uitvoeringskwaliteit
Rv-Eis-0041	ID-0057   Inhoud Ontwikkelplan: Reisinformatie (PvE)	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning (PvE)	Termijn realisatie betere informatievoorziening
Rv-Eis-0042	ID-0058   Inhoud Ontwikkelplan: Veiligheid (PvE)	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning (PvE)	Termijn realisatie duurzamer Railvervoersysteem
Rv-Eis-0043	ID-0059   Inhoud Ontwikkelplan: Gebruik Strategische Assets (PvE)	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning (PvE)	Termijn realisatie effectiever gebruik Strategische Assets
Rv-Eis-0044	ID-0060   Inhoud Ontwikkelplan: B&O	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning	Termijn realisatie doelmatiger Beheer en Onderhoud Strategische Assets

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
	Strategische Assets (PvE)	(PvE)	
Rv-Eis-0047	ID-0743   Beschikbaarheid Railvoertuigen voor Exploitatie (KPI)	ID-0089   Afstemmen aanbod op Strategische Assets (PvE) ID-0125   Inzet extra capaciteit bij Grootschalige Evenementen (PvE) ID-0130   Afstemmen aanbod op vraag: Capaciteit per Lijn (PvE) ID-1970   Inhoud Vervoerplan: Effecten wijzigingen op benodigde aantal Railvoertuigen (PvE)	Minimale beschikbaarheid Railvoertuigen bepalend voor aanbod Openbaar Railvervoer
Rv-Eis-0048	ID-0140   Aanpassen vertrektijden Ritten bij Rituitval (PvE)	ID-0155   Punctualiteit algemeen: Normen bij aangepaste vertrektijden (PvE)	Gevolgen aanpassing vertrektijden voor bepalen betrouwbaarheid Openbaar Railvervoer
Rv-Eis-0049	ID-0159   Informeren Reizigers bij onregelmatigheden Dienstuitvoering (PvE)	ID-0166   Inhoud Uitvoeringsplan: Informeren Reizigers bij onregelmatigheden (PvE)	Aandacht in Uitvoeringsplan voor informeren Reizigers bij onregelmatigheden.
Rv-Eis-0050	ID-0160   Inzet Vervangend Vervoer bij onregelmatigheden Dienstuitvoering (PvE)	ID-0165   Inhoud Uitvoeringsplan: Vervangend Vervoer (PvE)	Aandacht in Uitvoeringsplan voor inzet Vervangend Vervoer bij onregelmatigheden.
Rv-Eis-0051	ID-1307   Herkenbaarheid Vervangend Vervoer (PvE)	ID-0165   Inhoud Uitvoeringsplan: Vervangend Vervoer (PvE)	Aandacht in Uitvoeringsplan voor inzet Vervangend Vervoer bij onregelmatigheden.
Rv-Eis-0052	ID-1308   Capaciteit Vervangend Vervoer (PvE)	ID-0165   Inhoud Uitvoeringsplan: Vervangend Vervoer (PvE)	Aandacht in Uitvoeringsplan voor inzet Vervangend Vervoer bij onregelmatigheden.
Rv-Eis-0054	ID-0112   Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling toegestaan (PvE)	ID-0267   Nieuwe of gewijzigde Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers (PvE) ID-0268   Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers (PvE)	Informeren Reizigers bij veranderingen in de (Geldende) Dienstregeling
Rv-Eis-0055	ID-0112   Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling toegestaan (PvE)	ID-0271   Aanpassing Dienstregeling: Tijdige uitwisseling gegevens met andere concessiehouders (PvE)	Informeren andere concessiehouders bij veranderingen in de (Geldende) Dienstregeling
Rv-Eis-0056	ID-0112   Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling toegestaan (PvE)	ID-0269   Nieuwe of tussentijdse wijziging Dienstregeling: Uiterste tijdstip leveren brongegevens aan NDOV-loketten (PvE) ID-0270   Tijdelijk afwijking Geldende Dienstregeling:	Verstrekken informatie aan NDOV-loketten bij veranderingen in de (Geldende) Dienstregeling

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
		Uiterste tijdstip leveren brongegevens aan NDOV-loketten (PvE)	
Rv-Eis-0057	ID-0045   Inhoud Ontwikkelplan Overzicht sterke en zwakte punten en kansen en bedreigingen (PvE)	ID-0046   Opstellen Ontwikkelplan (PvE)	SWOT-analyse als basis voor Ontwikkelplan
Rv-Eis-0061	ID-0159   Informeren Reizigers bij onregelmatigheden Dienstuitvoering (PvE)	ID-0272   Reizigersoordeel Tram: Informatie bij Verstoringen (KPI) ID-0273   Informatie bij Verstoringen: Tijdige informatieverstrekking (PvE) ID-0274   Informatie bij Verstoringen: Alternatieve reismogelijkheden (PvE)	Informeren Reizigers bij Verstoringen
Rv-Eis-0062	ID-0171   Brongegevens leveren aan NDOV-loketten (PvE)	ID-0269   Nieuwe of tussentijdse wijziging Dienstregeling: Uiterste tijdstip leveren brongegevens aan NDOV-loketten (PvE) ID-0270   Tijdelijk afwijking Geldende Dienstregeling: Uiterste tijdstip leveren brongegevens aan NDOV-loketten (PvE)	Levering gegevens aan NDOV-loketten bij wijziging Dienstregeling
Rv-Eis-0063	ID-0173   Stimuleren en faciliteren reisinformatie-apps (PvE)	ID-0197   Informatie via gratis mobiele applicaties (PvE)	Concessiehouder zelf aan zet als Derden geen geschikte gratis mobiele applicaties aanbieden
Rv-Eis-0065	ID-0049   SWOT: Onderbouwing met instap- en uitstapgegevens (PvE)	ID-0442   SWOT-analyse: Informeren Concessieverlener (PvE)	Beschikbaar stellen resultaten onderzoek onder Reizigers aan de Concessieverlener, Consumentenorganisaties en gemeenten
Rv-Eis-0066	ID-0286   Protocol Sociale Veiligheid (PvE)	ID-0322   Eisen aan Personeel: Bekendheid met protocol Sociale Veiligheid (PvE)	Bekendheid Personeel met protocol Incidenten Sociale Veiligheid
Rv-Eis-0067	ID-1348   SWOT: Onderbouwing met behoeften en ervaringen Reizigers (PvE)	ID-0442   SWOT-analyse: Informeren Concessieverlener (PvE)	Beschikbaar stellen resultaten onderzoek onder Reizigers aan de Concessieverlener, Consumentenorganisaties en gemeenten
Rv-Eis-0068	ID-1349   Inhoud Ontwikkelplan: Toegankelijkheid (PvE)	ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (PvE) ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE)	Inschatting effecten duurzamer Railvervoersysteem

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
<b>Raakvlaknr.</b>	<b>Raakvlak tussen eisen</b>		<b>Omschrijving</b>
	<b>Eisen</b>	<b>Eisen</b>	
Rv-Eis-0069	ID-1349   Inhoud Ontwikkelplan: Toegankelijkheid (PvE)	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning (PvE)	Termijn realisatie duurzamer Railvervoersysteem
Rv-Eis-0070	ID-1350   Inhoud Ontwikkelplan: Duurzaamheid (PvE)	ID-0064   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor B&O Strategische Assets (PvE) ID-0063   Inhoud Ontwikkelplan: Effecten voor gebruik en opbrengsten (PvE) ID-0065   Inhoud Ontwikkelplan: Bijdrage aan realisatie Doelstellingen Concessieverlener (PvE)	Inschatting effecten duurzamer Railvervoersysteem
Rv-Eis-0071	ID-1350   Inhoud Ontwikkelplan: Duurzaamheid (PvE)	ID-0061   Inhoud Ontwikkelplan: Planning (PvE)	Termijn realisatie duurzamer Railvervoersysteem
Rv-Eis-0072	ID-0112   Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling toegestaan (PvE)	ID-1355   Goedkeuring wijziging tariefafstanden i.g.v. routewijzigingen (PvE) ID-1356   Goedkeuring vereist voor aanpassing tariefafstanden bij tijdelijke afwijkingen Geldende Dienstregeling (PvE)	Aanpassing tariefafstanden bij wijzigingen en afwijkingen (Geldende) Dienstregeling
Rv-Eis-0073	ID-0850   Veiligheid uitgedrukt in Risico's (PvE)	ID-0509   Bijhouden risicoregister (PvE)	Risicoregister waarin o.a. Risico's o.g.v. Veiligheid
Rv-Eis-0074	ID-0852   Geen grotere Veiligheidsrisico's na aanpassingen Railinfrastructuur ('stand still') (PvE)	ID-0853   Afweging veiligheidsbaten tegen kosten bij aanpassing Railinfrastructuur (ALARP) (PvE)	Bij aanpassingen Railinfrastructuur zorgvuldige afweging veiligheidsmaatregelen, waarbij ten minste het bestaande veiligheidsniveau gehandhaafd wordt
Rv-Eis-0075	ID-0878   Veiligheidsrisico's: Vaststellen en Beheersmaatregelen treffen (PvE)	ID-0884   Informeren Concessieverlener over Veiligheidstaken (PvE)	Concessieverlener inzage geven in resultaten veiligheidstaken
Rv-Eis-0076	ID-0879   Veiligheidsrisico's: Vastleggen in een Hazard log (PvE)	ID-0884   Informeren Concessieverlener over Veiligheidstaken (PvE)	Concessieverlener inzage geven in resultaten veiligheidstaken
Rv-Eis-0079	ID-0883   Opstellen deel-Safety cases (PvE)	ID-0884   Informeren Concessieverlener over Veiligheidstaken (PvE)	Concessieverlener inzage geven in resultaten veiligheidstaken
Rv-Eis-0080	ID-0882   Calamiteitenorganisatie (PvE)	ID-0884   Informeren Concessieverlener over Veiligheidstaken (PvE)	Concessieverlener inzage geven in resultaten veiligheidstaken
Rv-Eis-0081	ID-0881   Verifiëren beheer- en onderhoudsstaat Railinfrastructuur en	ID-0884   Informeren Concessieverlener over Veiligheidstaken (PvE)	Concessieverlener inzage geven in resultaten veiligheidstaken

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
	Railvoertuigen (PvE)		
Rv-Eis-0082	ID-0880   Verifiëren Railinfrastructuur (PvE)	ID-0884   Informeren Concessieverlener over Veiligheidstaken (PvE)	Concessieverlener inzage geven in resultaten veiligheidstaken
Rv-Eis-0083	ID-0628   Technische minimumnormen: Algemeen (PvE)	ID-0890   Technische minimumnormen Railinfrastructuur: Veiligheid (PvE)	Technische minimumnormen moeten de Veiligheid van de Railinfrastructuur borgen
Rv-Eis-0084	ID-1384   Beoordeling Veiligheid bij Aanschaf, vernieuwing of aanmerkelijke wijziging Railinfrastructuur (PvE)	ID-0892   Herziening/opstellen Safety Managementplan (PvE)	Herziening Safety Managementplan als onderdeel beoordeling Veiligheid
Rv-Eis-0085	ID-0891   Veiligheidsanalyse bij Aanschaf nieuwe Railinfrastructuur (PvE)	ID-0892   Herziening/opstellen Safety Managementplan (PvE)	Herziening Safety Managementplan als onderdeel veiligheidsanalyse
Rv-Eis-0086	ID-0853   Afweging veiligheidsbaten tegen kosten bij aanpassing Railinfrastructuur (ALARP) (PvE)	ID-0898   Maatregelen tegen vandalisme en oneigenlijk gebruik (PvE)	ALARP-principe bij maatregelen tegen vandalisme en oneigenlijk gebruik
Rv-Eis-0087	ID-0900   Spanning bovenleiding/derde rail uitschakelen (PvE)	ID-0991   Verantwoordelijkheden CVL: In- en uitschakelen stroomvoorziening bij Calamiteiten (PvE)	Rol CVL bij uitschakelen stroomvoorziening
Rv-Eis-0088	ID-0550   Inhoud Monitoringsplan Strategische Assets (PvE)	ID-0903   Inhoud uitvoeringsregels veilige toestand Railinfrastructuur: Opnemen toestand Railinfrastructuur (PvE)	Opname wijze van conditiemetingen in uitvoeringsregels handhaving Veiligheid Railinfrastructuur
Rv-Eis-0089	ID-0469   Verankering implicaties en uitwerking KPI's in Beheerplan (PvE)	ID-0689   Opstellen Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur (PvE) ID-0779   Opstellen Strategisch Materieelplan (PvE)	Verankeren organisatorische implicaties en uitwerking van KPI's in Beheerplan, Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur, Meerjaren Onderhoudsplan Railinfrastructuur en Vlootplan
Rv-Eis-0094	ID-0550   Inhoud Monitoringsplan Strategische Assets (PvE)	ID-0601   Informatie-elementen Asset Register: Historie conditie (PvE)	Monitoringplan basis voor vastleggen historie conditie Strategische Assets in Asset Register
Rv-Eis-0096	ID-0648   Uitvoering Regulier Onderhoud overeenkomstig Onderhoudsplan Railinfrastructuur (PvE)	ID-0692   Inhoud Onderhoudsplan Railinfrastructuur: Geplande mutaties op Areaal (PvE)	Beschrijving wijze Dagelijks Beheer- en Onderhoud in plan
Rv-Eis-0100	ID-0679   Inhoud Beheerplan: Monitoringsplan Strategische Assets (PvE)	ID-0550   Inhoud Monitoringsplan Strategische Assets (PvE)	Monitoringsplan onderdeel Beheerplan

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
<b>Raakvlaknr.</b>	<b>Raakvlak tussen eisen</b>		<b>Omschrijving</b>
	<b>Eisen</b>	<b>Eisen</b>	
Rv-Eis-0102	ID-0678   Inhoud Beheerplan: Overzicht belangrijkste Risico's met beheersmaatregelen (PvE)	ID-0511   Inhoud risicoregister: Kanssen Ongewenste Gebeurtenissen (PvE) ID-0510   Inhoud risicoregister: Definitie Ongewenste Gebeurtenissen (PvE) ID-0513   Inhoud risicoregister: Beheersmaatregelen (PvE) ID-0518   Inhoud risicoregister: Rangorde Ongewenste Gebeurtenissen (PvE)	Overzicht belangrijkste Risico's en bijbehorende maatregelen onderdeel Beheerplan
Rv-Eis-0107	ID-0729   Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Gemelde Storingen bij Storingsloket (PvE)	ID-0536   Storingsloket voor melden Storingen aan Strategische Assets (PvE)	Gemelde Storingen onderdeel kwartaalrapportage Railinfrastructuur
Rv-Eis-0109	ID-0452   Conditie Strategische Assets: In-, uit- en overstappen op Haltes (PvE)	ID-0962   Voldoen aan Wenkenbladen Toegankelijkheid (PvE)	Samenhang Halte en Railvoertuig
Rv-Eis-0110	ID-0162   Informeren andere concessiehouders bij onregelmatigheden Dienstuitvoering (PvE)	ID-0993   Contact met verkeersleiding andere concessiehouders bij Verstoringen, Incidenten en/of Calamiteiten (PvE)	Informeren andere concessiehouders via Centrale Verkeersleiding
Rv-Eis-0111	ID-0046   Opstellen Ontwikkelplan (PvE)	ID-1027   Inhoud Concessieoverleggen: Stand van zaken uitvoering plannen (PvE)	Bespreken voortgang Ontwikkelplan tijdens Concessieoverleg
Rv-Eis-0116	ID-0033   Onderdelen ontwikkelfunctie: Verbeteren aanbod (PvE)	ID-0096   Opstellen Vervoerplan (PvE) ID-0088   Afstemmen aanbod op vraag (PvE) ID-0089   Afstemmen aanbod op Strategische Assets (PvE)	Planmatig verbeteren aanbod Openbaar Railvervoer
Rv-Eis-0118	ID-0035   Onderdelen ontwikkelfunctie: Werven Reizigers (PvE)	ID-0395   Marketing: Samenwerking met andere concessiehouders (PvE) ID-0380   Marketingplatform: Actieve deelname (PvE) ID-0382   Opstellen Marketingplan (PvE)	Planmatig vermarkten van het Openbaar Railvervoer
Rv-Eis-0119	ID-0036   Onderdelen ontwikkelfunctie: Reisinformatie (PvE)	ID-0276   Opstellen Reisinformatieplan (PvE)	Planmatig verbeteren reisinformatie
Rv-Eis-0120	ID-0037   Onderdelen ontwikkelfunctie: Tarieven,	ID-0366   Opstellen Distributieplan (PvE)	Planmatig verbeteren tariefstelling en verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
	Producten en Proposities (PvE)	ID-0339   Opstellen Tariefvoorstel (PvE)	
Rv-Eis-0121	ID-0038   Onderdelen ontwikkelfunctie: Toegankelijkheid (PvE)	ID-0957   Streven naar verbetering Toegankelijkheid Railvervoerssysteem (PvE) ID-0958   Opstellen Toegankelijkheidsplan (PvE)	Planmatig verbeteren toegankelijkheid
Rv-Eis-0122	ID-0040   Onderdelen ontwikkelfunctie: Veiligheid (PvE)	ID-0876   Veiligheidsbeheersysteem (PvE) ID-0301   Opstellen Sociaal Veiligheidsplan (PvE) ID-0885   Opstellen Veiligheidsplan (PvE)	Planmatig waarborgen en verbeteren (Sociale) Veiligheid.
Rv-Eis-0123	ID-0041   Onderdelen ontwikkelfunctie: Duurzaamheid (PvE)	ID-1010   Opstellen Duurzaamheidsplan (PvE)	Planmatig verbeteren duurzaamheid Railvervoerssysteem
Rv-Eis-0124	ID-0046   Opstellen Ontwikkelplan (PvE)	ID-0366   Opstellen Distributieplan (PvE) ID-0096   Opstellen Vervoerplan (PvE) ID-0163   Opstellen Uitvoeringsplan (PvE) ID-0276   Opstellen Reisinformatieplan (PvE) ID-0301   Opstellen Sociaal Veiligheidsplan (PvE) ID-0339   Opstellen Tariefvoorstel (PvE) ID-0382   Opstellen Marketingplan (PvE)	Samenhang plannen in het kader van de Ontwikkefunctie
Rv-Eis-0125	ID-0077   Openbaar Railvervoer volgens Dienstregeling (PvE)	ID-0074   Implementatie Concessie: Overige maatregelen (PvE)	Opstellen Dienstregeling tijdens implementatieperiode.
Rv-Eis-0126	ID-0267   Nieuwe of gewijzigde Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers (PvE)	ID-0074   Implementatie Concessie: Overige maatregelen (PvE)	Publiceren Dienstregeling voorafgaand aan start Concessie
Rv-Eis-0128	ID-0125   Inzet extra capaciteit bij Grootchalige Evenementen (PvE)	ID-0114   Uitbreiding OV-aanbod tijdens Dienstregelingjaar (PvE)	Uitbreiding aanbod om de vereiste uitvoeringskwaliteit te halen
Rv-Eis-0135	ID-0333   Alleen goedgekeurde Tarieven, Vervoerbewijzen, Producten en Proposities (PvE)	ID-0127   Afwijkend tarief bij (Grootchalige) Evenementen (PvE) ID-0337   Tarieven tijdens de Nacht (PvE) ID-0344   Eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Overleg met Concessieverlener (PvE) ID-1054   Gunning Concessie betekent niet	Goedkeuring gewijzigde/afwijkende Tarieven in alle gevallen een vereiste



<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
		automatisch Goedkeuring tariefvoorstellen in Bieding (PvE)	
Rv-Eis-0136	ID-0131   Capaciteitsnorm (PvE)	ID-0135   Structureel capaciteitstekort (PvE) ID-0136   Aanpassen capaciteit in geval van bijzondere omstandigheden, waaronder (Grootschalige) Evenementen (PvE)	Omgaan met capaciteitsnorm bij grotere vraag van Reizigers
Rv-Eis-0138	ID-0136   Aanpassen capaciteit in geval van bijzondere omstandigheden, waaronder (Grootschalige) Evenementen (PvE)	ID-0268   Tijdelijke afwijking Geldende Dienstregeling: Uiterste tijdstip informeren Reizigers (PvE)	Informeren Reizigers bij aanpassing capaciteit i.g.v. bijzondere omstandigheden, waaronder (Grootschalige) Evenementen
Rv-Eis-0139	ID-0115   Vervoerplicht Reizigers inclusief Handbagage (PvE)	ID-0141   Weeralarm: Uitvoering Geldende Dienstregeling (PvE)	Vervoerplicht geldt in principe ook bij een Weeralarm
Rv-Eis-0140	ID-0157   Punctualiteit algemeen: Normen bij Overstapmogelijkheden laatste Rit (PvE)	ID-0154   Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Tijdenhaltes (KPI)	In geval van laatste Overstapmogelijkheid is bij vertragingen later vertrek toegestaan
Rv-Eis-0141	ID-1304   Informeren concessieverlener spoedeisende omstandigheden (PvE)	ID-0235   Informatie op tijdelijk vervallen/gewijzigde Haltes onder spoedeisende omstandigheden (PvE)	Reizigers op Haltes snel en goed informeren over de gevolgen van het tijdelijk vervallen van de Halte
Rv-Eis-0142	ID-1311   Brongegevens leveren volgens BISON-koppelvlakken (PvE)	ID-0237   Informatie op Haltes met Displays: Levering info aan Derden (PvE)	Leveren informatie voor Displays op Haltes aan Derden overeenkomstig open standaarden en BISON-koppelvlakken
Rv-Eis-0144	ID-0325   Opleiding Personeel (PvE)	ID-0285   Vaardigheden Personeel met oog op Sociale Veiligheid (PvE)	Tijdens opleiding Personeel aandacht voor Sociale Veiligheid
Rv-Eis-0145	ID-0096   Opstellen Vervoerplan (PvE)	ID-0301   Opstellen Sociaal Veiligheidsplan (PvE)	Afstemming Sociaal Veiligheidsplan met Vervoerplan
Rv-Eis-0146	ID-0370   Controle geldigheid Vervoerbewijzen (PvE)	ID-0288   Houding controlerend Personeel (PvE)	Eisen aan Personeel dat kaartcontrole uitvoert
Rv-Eis-0147	ID-0310   Overleg met Concessieverlener (PvE)	ID-2036   Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid: Incidenten Sociale Veiligheid (PvE) ID-0307   Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid (PvE)	Inhoud kwartaalrapportage Sociale Veiligheid
Rv-Eis-0148	ID-2038   Opleiding Personeel: Informeren Concessieverlener (PvE)	ID-0285   Vaardigheden Personeel met oog op Sociale Veiligheid (PvE)	Tijdens opleiding Personeel aandacht voor Sociale Veiligheid

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
Rv-Eis-0150	ID-2043   Voldoen aan doelstellingen en richtlijnen zoals beschreven in de Beheervisie (CB)	ID-0443   Inzichtelijk maken gevolgen Beheervisie in termen van Prestaties, geld en Risico's (PvE)	Inzichtelijk maken van de gevolgen van de Beheervisie
Rv-Eis-0151	ID-0357   Distributie Vervoerbewijzen: Algemeen (PvE)	ID-2045   Inhoud overleg eigen/regionaal gedifferentieerde Tarieven en Vervoerbewijzen: Verkrijgbaarheid (PvE)	Verkrijgbaarheid eigen dan wel regionale Vervoerbewijzen
Rv-Eis-0152	ID-0363   Distributie Vervoerbewijzen: Algemene dienstverlening bij Wederverkopers (PvE)	ID-0354   Maximumprijs Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaarten (PvE)	Maximumprijs OV-chipkaart bij wederverkopers
Rv-Eis-0153	ID-0304   Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Doelstellingen t.a.v. objectieve en subjectieve Sociale Veiligheid (PvE)	ID-0373   Criteria inzet Personeel t.b.v. kaartcontrole: Bijdrage Sociale Veiligheid (PvE)	Bijdrage kaartcontrole aan realisatie doelstellingen Sociale Veiligheid
Rv-Eis-0154	ID-0363   Distributie Vervoerbewijzen: Algemene dienstverlening bij Wederverkopers (PvE)	ID-0378   Verdeling opbrengsten: Geregistreerde gegevens beschikbaar stellen (PvE)	Verdeling opbrengsten van door wederverkopers verkochte Bijzondere Vervoerbewijzen, Producten en Proposities
Rv-Eis-0160	ID-0382   Opstellen Marketingplan (PvE)	ID-0339   Opstellen Tariefvoorstel (PvE) ID-0096   Opstellen Vervoerplan (PvE)	Samenhang Vervoerplan en Tariefvoorstel met Marketingplan
Rv-Eis-0161	ID-0105   Garantie laatste Overstapmogelijkheid (PvE)	ID-0399   Inhoud Reizigershandvest: Vervangend Vervoer (PvE)	Garantieregeling laatste Overstapmogelijkheid in Reizigershandvest
Rv-Eis-0162	ID-0402   Inhoud Reizigershandvest: Huisregels (PvE)	ID-0287   Huisregels: Bekendmaking in Railvoertuigen en op Haltes (PvE)	Bekendmaking huisregels in Railvoertuigen en op Haltes
Rv-Eis-0163	ID-0409   Klantenservice (PvE)	ID-0411   Mogelijkheden tot indienen klachten (PvE) ID-0360   Distributie Vervoerbewijzen: Klantenservice (PvE)	Dienstverlening door klantenservice
Rv-Eis-0164	ID-2000   Aanbod schriftelijke en digitale reisinformatie in voorgaande Dienstregelingjaar als vertrekpunt (PvE)	ID-1337   Regeling 'Geld terug bij vertraging': Informeren Reizigers (PvE)	Regeling 'Geld terug bij vertraging' onderdeel reisinformatie
Rv-Eis-0165	ID-0073   Implementatie Concessie: Uitvoering maatregelen Implementatieplan (PvE)	ID-1339   Uitwerken voorstel voor wijze van informeren Reizigers en Personeel (PvE)	Minimale onderdelen van het Implementatieplan
Rv-Eis-0166	ID-0048   Inhoud Ontwikkelplan: Gebaseerd op	ID-0442   SWOT-analyse: Informeren	Informeren Concessieverlener, Consumentenorganisaties en gemeenten over

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
	SWOT-analyse (PvE)	Concessieverlener (PvE)	resultaten SWOT-analyse
Rv-Eis-0168	ID-2092   Distributie Vervoerbewijzen: Baliefunctie bij deel Wederverkopers (PvE)	ID-0378   Verdeling opbrengsten: Geregistreeerde gegevens beschikbaar stellen (PvE)	Verdeling opbrengsten van door wederverkopers verkochte Bijzondere Vervoerbewijzen, Producten en Proposities
Rv-Eis-0169	ID-2092   Distributie Vervoerbewijzen: Baliefunctie bij deel Wederverkopers (PvE)	ID-0354   Maximumprijs Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaarten (PvE)	Maximumprijs OV-chipkaart bij wederverkopers
Rv-Eis-0170	ID-1084   Medewerking aan monitoring en controles (PvE)	ID-0435   Leveren brongegevens OV-chipkaart aan Concessieverlener (PvE) ID-0171   Brongegevens leveren aan NDOV-loketten (PvE) ID-0593   Opstellen Asset Register (PvE)	Leveren (bron)gegevens ten behoeve van controle van rapportages van de Concessiehouder
Rv-Eis-0171	ID-0966   Opstellen Toewijzingscriteria capaciteitsverdeling (PvE)	ID-0918   Inhoud Toegangsovereenkomst: Wijze capaciteitsverdeling (PvE)	Beschrijving wijze van capaciteitsverdeling in Toegangsovereenkomst
Rv-Eis-0173	ID-0940   Meewerken aan veiligheidsgerelateerde Audits (PvE)	ID-0877   Veiligheidstaken (PvE) ID-0885   Opstellen Veiligheidsplan (PvE)	Audits uitvoering veiligheidstaken en Veiligheidsplan
Rv-Eis-0174	ID-0739   Afstemmen Onderhoud Railvoertuigen met Exploitatie (PvE)	ID-0089   Afstemmen aanbod op Strategische Assets (PvE)	Afstemmen momenten/perioden van Onderhoud Railvoertuigen met de Exploitatie
Rv-Eis-0176	ID-0139   Rituitval Tram (KPI)	ID-0740   Voldoende Railvoertuigen beschikbaar bij uitval (PvE)	Geen rituitval als gevolg van een tekort aan Railvoertuigen door schade/Storingen
Rv-Eis-0177	ID-2104   Maximale niet-beschikbaarheid Railvoertuigen i.v.m. Groot Onderhoud/Waardetoevoeging (PvE)	ID-0743   Beschikbaarheid Railvoertuigen voor Exploitatie (KPI)	Railvoertuigen die niet beschikbaar zijn vanwege Groot Onderhoud/Waardetoevoeging tellen niet mee bij KPI Beschikbaarheid Railvoertuigen
Rv-Eis-0178	ID-0747   Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Niet kunnen voldoen aan vereiste Prestaties (PvE)	ID-0456   Conditie Strategische Assets: Centrale Verkeersleiding kan activiteiten uitvoeren (PvE) ID-0452   Conditie Strategische Assets: In-, uit- en overstappen op Haltes (PvE) ID-0453   Conditie Strategische Assets: Toegankelijkheid Haltes en Railvoertuigen (PvE) ID-0454   Conditie Strategische Assets: Reizigers van reisinformatie voorzien (PvE)	Railvoertuig is alleen inzetbaar als deze ten minste de Prestaties kan leveren die de Concessieverlener van de Strategische Assets verwacht

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
Rv-Eis-0180	ID-2108   Inschakelen systeem voor Klimaatbeheersing (PvE)	ID-0761   Klimaatbeheersing: Minimale temperatuur in Railvoertuigen bij koud weer (PvE) ID-0762   Klimaatbeheersing: Temperatuur in Railvoertuigen op Zomerse of Tropische dagen (PvE) ID-0763   Klimaatbeheersing: Voorkomen condensvorming Railvoertuigen (PvE)	Weersomstandigheden waarin het Personeel het systeem voor Klimaatbeheersing in moet schakelen.
Rv-Eis-0181	ID-0767   Uiterlijk Railvoertuigen: Schoon en vrij van graffiti/schade (PvE)	ID-0806   Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vlekken en afnemen/wassen interieur (PvE) ID-0804   Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vuil en papier (PvE) ID-0805   Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Legen van afvalbakken (PvE) ID-0807   Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen van vlekken en afnemen/wassen buitenzijde (PvE) ID-0808   Aspecten Verzorgend Onderhoud Railvoertuigen: Verwijderen graffiti (PvE)	Verzorgend Onderhoud voorafgaand aan de Omloop van een Railvoertuig
Rv-Eis-0182	ID-0746   Criteria niet-inzetbaarheid Railvoertuig: Bovenmatige vervuiling (PvE)	ID-0767   Uiterlijk Railvoertuigen: Schoon en vrij van graffiti/schade (PvE)	Voor een Railvoertuig dat niet schoon genoeg is geldt dat deze niet voor Exploitatie beschikbaar is
Rv-Eis-0183	ID-0776   Uiterlijk Railvoertuigen: Uitvoering conform productformule (PvE)	ID-0777   Mogelijkheden Reclame-uitingen Concessieverlener (PvE)	Geen reclame-uitingen op Railvoertuigen die ten behoeve van specifieke productformules worden ingezet.
Rv-Eis-0187	ID-0448   Bewaken samenhang Strategische Assets, Exploitatie en omgeving (PvE)	ID-0520   Rekening houden met belangen stakeholders (PvE)	Omgevingsmanagement is een belangrijk onderdeel van de beheertaak
Rv-Eis-0188	ID-0981   Verantwoordelijkheden Centrale Verkeersleiding (CVL) (PvE)	ID-0456   Conditie Strategische Assets: Centrale Verkeersleiding kan activiteiten uitvoeren (PvE)	Beheer en Onderhoud moet zodanig worden uitgevoerd dat de Centrale Verkeersleiding haar taken naar behoren kan uitvoeren
Rv-Eis-0189	ID-0557   Procedure 'Extreem weer' (PvE)	ID-0143   Opstellen Sneeuwplan (PvE) ID-0141   Weeralarm: Uitvoering Geldende	Opstellen procedure om gevolgen extreme weersomstandigheden voor de Exploitatie te beperken

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
		Dienstregeling (PvE)	
Rv-Eis-0190	ID-2131   Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Samenhang met overige OV (PvE)	ID-0108   Afstemming OV-aanbod: Overleg met andere concessiehouders (PvE)	Planmatig verbeteren afstemming aanbod Openbaar Vervoer in het Concessiegebied
Rv-Eis-0191	ID-2132   Aantal Dienstregelingkilometers Tram (PvE)	ID-1974   Verrekening Dienstregelingkilometers bij extra aanbod op Feestdagen en bij Grootchalige Evenementen (PvE)	Extra aanbod op Feestdagen en bij Grootchalige Evenementen telt mee bij voldoen aan minimale aantal Dienstregelingkilometers
Rv-Eis-0192	ID-2148   Levensduur Trams (PvE)	ID-2125   Inhoud Strategisch Materieelplan: Kortere levensduur Railvoertuigen (PvE)	Melden wanneer levensduur Trams niet gehaald wordt
Rv-Eis-0201	ID-1584   Activiteiten ten behoeve van andere concessiehouders (FP)	ID-0358   Distributie Vervoerbewijzen: Vervoerbewijzen andere concessiehouders (PvE) ID-1357   Verkoop- en Informatiepunten: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen bij en van andere concessiehouders (PvE)	Reikwijdte Concessieprijs Exploitatie
Rv-Eis-0204	ID-2132   Aantal Dienstregelingkilometers Tram (PvE)	ID-1595   Verwerking Meerwerk en Minderwerk in Concessieprijs Tram (FP)	Meerwerk en Minderwerk
Rv-Eis-0207	ID-0306   Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Begroting (PvE)	ID-1606   Wijze van vaststellen Subsidie Sociale Veiligheid (FP)	Basis voor vaststellen Subsidie Sociale Veiligheid
Rv-Eis-0210	ID-0046   Opstellen Ontwikkelplan (PvE)	ID-1612   Kwaliteit in te dienen Ontwikkelplan is medebepalend voor hoogte Concessieprijs na herijking (FP)	Ontwikkelplan kan invloed hebben op Herijking
Rv-Eis-0211	ID-1616   Omgaan met aanvullende eisen (FP)	ID-0355   Afwijkende prijs Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaarten (PvE) ID-0027   Constructief en proactief meewerken (PvE)	Gevallen die tot aanpassing van de Concessieprijs kunnen leiden
Rv-Eis-0214	ID-1644   Subsidie Regulier Onderhoud Railinfrastructuur (FP)	ID-0647   Verantwoordelijkheid Regulier Onderhoud (PvE) ID-2183   Verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Haltes (PvE)	Reikwijdte Subsidieregeling Regulier onderhoud
Rv-Eis-0215	ID-0648   Uitvoering Regulier Onderhoud overeenkomstig	ID-1645   Vaststelling op basis van Onderhoudsplan	Basis voor vaststellen Subsidie Regulier Onderhoud Railinfrastructuur

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
	Onderhoudsplan Railinfrastructuur (PvE)	Railinfrastructuur (FP)	
Rv-Eis-0218	ID-1650   Subsidie Vervangingsonderhoud Railinfrastructuur (FP)	ID-0689   Opstellen Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur (PvE)	Uitvoeren goedgekeurde Vervangingsprojecten
Rv-Eis-0219	ID-0708   Inhoud Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur: Jaarschijf en detailbegroting (PvE)	ID-1651   Vaststelling op basis van Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur (jaarschijf) (FP)	Basis voor vaststellen Vervangingsonderhoud Railinfrastructuur
Rv-Eis-0220	ID-1653   Subsidie Groot Onderhoud Railvoertuigen (FP)	ID-0810   Verantwoordelijkheid voorbereiding en uitvoering activiteiten Groot Onderhoud Railvoertuigen (PvE)	Uitvoeren Groot Onderhoud Railvoertuigen
Rv-Eis-0221	ID-2123   Inhoud Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen: Jaarschijf (PvE)	ID-1654   Vaststelling op basis van Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen (FP)	Basis voor vaststellen Subsidie Groot Onderhoud Railvoertuigen
Rv-Eis-0222	ID-0155   Punctualiteit algemeen: Normen bij aangepaste vertrektijden (PvE)	ID-0012   Uitgangspunt vaststelling percentage Punctualiteit bij aanpassing van vertrektijden (FP)	Beoordeling Punctualiteit bij aanpassen vertrektijden
Rv-Eis-0233	ID-2035   Inhoud Sociaal Veiligheidsplan: Controle Vervoerbewijzen (PvE)	ID-0373   Criteria inzet Personeel t.b.v. kaartcontrole: Bijdrage Sociale Veiligheid (PvE) ID-0374   Criteria inzet Personeel t.b.v. kaartcontroles: Zwartrijden tegengaan (PvE)	Criteria inzet Personeel t.b.v. kaartcontrole
Rv-Eis-0286	ID-0390   Inhoud Marketingplan: Gebruiksmogelijkheden (Elektronische) Vervoerbewijzen (PvE)	ID-0366   Opstellen Distributieplan (PvE)	Distributieplan in lijn met Marketingplan
Rv-Eis-0287	ID-2217   Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Lightrail (KPI)	ID-0089   Afstemmen aanbod op Strategische Assets (PvE) ID-0125   Inzet extra capaciteit bij Grootschalige Evenementen (PvE) ID-1971   Inhoud Vervoerplan: Noodzakelijke aanpassingen Railinfrastructuur (PvE)	Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur bepalend voor aanbod Openbaar Railvervoer
Rv-Eis-0288	ID-2218   Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur Tram (KPI)	ID-0089   Afstemmen aanbod op Strategische Assets (PvE) ID-0125   Inzet extra capaciteit bij Grootschalige	Minimale beschikbaarheid Railinfrastructuur bepalend voor aanbod Openbaar Railvervoer

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
		Evenementen (PvE) ID-1971   Inhoud Vervoerplan: Noodzakelijke aanpassingen Railinfrastructuur (PvE)	
Rv-Eis-0289	ID-0745   Criteria niet- inzetbaarheid Railvoertuig: Storingen niet verholpen (PvE)	ID-0799   Verhelpen A- storingen Railvoertuigen (PvE) ID-0800   Verhelpen B- storingen Railvoertuigen (PvE) ID-0801   Verhelpen C- storingen Railvoertuigen (PvE)	Verhelpen Storingen voorwaarde om Railvoertuigen voor Exploitatie in te kunnen zetten
Rv-Eis-0290	ID-0904   Inhoud uitvoeringsregels veilige toestand Railinfrastructuur: Voorschriften voor (periodiek) preventief onderhoud (PvE)	ID-0647   Verantwoordelijkheid Regulier Onderhoud (PvE)	Regulier Onderhoud gericht op veilige toestand Railinfrastructuur
Rv-Eis-0291	ID-1362   Rolverdeling Asset Owner, Asset Manager en asset user (PvE)	ID-0929   Beschikken over Toegangsovereenkomst (PvE) ID-0914   Afsluiten Toegangsovereenkomsten (PvE)	
Rv-Eis-0292	ID-1075   Opleveren kwartaalrapportages Strategische Assets (PvE)	ID-0843   Overige Strategische Assets: Rapportage bijzonderheden (PvE) ID-0725   Opstellen kwartaalrapportage Railinfrastructuur (PvE) ID-0821   Opstellen kwartaalrapportage Beheer en Onderhoud Railvoertuigen (PvE)	Uiterste termijn opleveren kwartaalrapportages m.b.t. Strategische Assets
Rv-Eis-0293	ID-1076   Opleveren kwartaalrapportage Veiligheid (PvE)	ID-0941   Opstellen kwartaalrapportage Veiligheid (PvE)	
Rv-Eis-0294	ID-1078   Opleveren jaarverslagen (PvE)	ID-0835   Opstellen jaarverslag Railvoertuigen (PvE) ID-0949   Opstellen jaarverslag Veiligheid (PvE) ID-1007   Jaarverslag Duurzaamheid (PvE)	
Rv-Eis-0295	ID-1079   Opleveren Financieel Overzicht Strategische Assets (PvE)	ID-0841   Financieel Overzicht Overige Strategische Assets (PvE) ID-0735   Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Gemaakte kosten Beheer en	Nadere eisen aan Financieel Overzicht Strategische Assets

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
Raakvlaknr.	Raakvlak tussen eisen		Omschrijving
	Eisen	Eisen	
		Onderhoud (PvE) ID-0736   Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Ontwikkeling kosten i.r.t. begroting (PvE) ID-0737   Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Geactiveerde (onderdelen) Vervangings- en Waardetoevoegingsprojecten (PvE) ID-0738   Inhoud kwartaalrapportage Railinfrastructuur: Ontwikkeling Kapitaallasten (PvE) ID-0836   Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Gemaakte kosten (PvE) ID-0837   Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Ontwikkeling kosten i.r.t. begrotingen (PvE) ID-0838   Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Activering Groot Onderhoud en Waardetoevoegingsprojecten (PvE) ID-0839   Inhoud jaarverslag Railvoertuigen: Ontwikkeling Kapitaallasten (PvE)	
Rv-Eis-0299	ID-0301   Opstellen Sociaal Veiligheidsplan (PvE)	ID-1605   Subsidie Sociale Veiligheid vastgesteld op basis van goedgekeurd Sociaal Veiligheidsplan (FP)	Basis voor vaststellen Subsidie Sociale Veiligheid
Rv-Eis-0300	ID-0301   Opstellen Sociaal Veiligheidsplan (PvE)	ID-1606   Wijze van vaststellen Subsidie Sociale Veiligheid (FP)	Omvang inzet eenheden Sociale Veiligheid
Rv-Eis-0301	ID-2229   Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Lijnvoering (PvE)	ID-0108   Afstemming OV-aanbod: Overleg met andere concessiehouders (PvE)	Planmatig verbeteren afstemming aanbod Openbaar Vervoer in het Concessiegebied
Rv-Eis-0302	ID-2230   Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Bedieningstijden en frequenties (PvE)	ID-0108   Afstemming OV-aanbod: Overleg met andere concessiehouders (PvE)	Planmatig verbeteren afstemming aanbod Openbaar Vervoer in het Concessiegebied
Rv-Eis-0303	ID-2231   Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Te bieden capaciteit (PvE)	ID-0108   Afstemming OV-aanbod: Overleg met andere concessiehouders (PvE)	Planmatig verbeteren afstemming aanbod Openbaar Vervoer in het Concessiegebied
Rv-Eis-0304	ID-0816   Opstellen Business Cases Aanschaf en Waardetoevoeging Railvoertuigen (PvE)	ID-1659   Subsidie Investerings Railvoertuigen (FP)	Basis voor verlening Subsidie Investerings Railvoertuigen



<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
<b>Raakvlaknr.</b>	<b>Raakvlak tussen eisen</b>		<b>Omschrijving</b>
	<b>Eisen</b>	<b>Eisen</b>	
Rv-Eis-0306	ID-0816   Opstellen Business Cases Aanschaf en Waardetoevoeging Railvoertuigen (PvE)	ID-1660   Vaststelling op basis van Business Cases (FP)	Business Case als basis Investerings Railvoertuigen
Rv-Eis-0307	ID-2232   Ontwikkelaspecten aanbod Openbaar Railvervoer: Nieuwe verbindingen en vervoersconcepten (PvE)	ID-0108   Afstemming OV-aanbod: Overleg met andere concessiehouders (PvE)	Planmatig verbeteren afstemming aanbod Openbaar Vervoer in het Concessiegebied
Rv-Eis-0308	ID-0151   Punctualiteit Tram: Te vroeg vertrekken Beginpunt/Knooppunt/Tijdhalte (KPI)	ID-0007   Tram: te vroeg vertrokken van Beginpunt, Knooppunt en Tijdhalte (FP)	Eis aan Punctualiteit
Rv-Eis-0309	ID-0153   Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Beginpunt/Knooppunt (KPI)	ID-0008   Tram: te laat vertrokken van Beginpunt en Knooppunt (FP)	Eis aan Punctualiteit
Rv-Eis-0310	ID-2233   Onderdelen ontwikkelfunctie: Verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen (PvE)	ID-0339   Opstellen Tariefvoorstel (PvE) ID-0366   Opstellen Distributieplan (PvE)	Planmatig verbeteren tariefstelling en verkrijgbaarheid Vervoerbewijzen
Rv-Eis-0311	ID-0154   Punctualiteit Tram: Te laat vertrekken vanaf Tijdhaltes (KPI)	ID-2207   Tram: te laat vertrokken van een Tijdhalte (FP)	Eis aan Punctualiteit
Rv-Eis-0316	ID-2204   Maximum A-storingen Railinfrastructuur Lightrail (KPI)	ID-2236   Aantal Storingsdagen A-storingen Railinfrastructuur Lightrail (FP)	Eis aan aantal Storingsdagen
Rv-Eis-0319	ID-2150   Maximum A-storingen Railinfrastructuur Tram (KPI)	ID-2237   Aantal Storingsdagen A-storingen Railinfrastructuur Tram (FP)	Eis aan aantal Storingsdagen
Rv-Eis-0321	ID-2151   Maximum A-storingen Haltes (KPI)	ID-2238   Aantal Storingsdagen A-storingen Haltes (FP)	Eis aan aantal Storingsdagen
Rv-Eis-0322	ID-0402   Inhoud Reizigershandvest: Huisregels (PvE)	ID-2136   Meenemen fiets in Tram: Overeenkomstig huisregels (PvE)	Opnemen voorwaarden meenemen fiets in huisregels
Rv-Eis-0324	ID-1494   Verantwoordelijkheid Beheer en Onderhoud van Strategische Assets (CB)	ID-2183   Verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Haltes (PvE)	Afbakening verantwoordelijkheid Verzorgend Onderhoud Haltes
Rv-Eis-0325	ID-2255   Inhoud Beheerplan: Vergunningen (PvE)	ID-0528   Procedure verkrijgen, beheren en naleven van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen van Derden (PvE) ID-0529   Procedure toezicht op vergunningen, ontheffingen, beschikkingen	Beheerplan bevat uitgangspunten voor procedures rond vergunningen

<b>Raakvlak tussen eisen</b>			
<b>Raakvlaknr.</b>	<b>Raakvlak tussen eisen</b>		<b>Omschrijving</b>
	<b>Eisen</b>	<b>Eisen</b>	
		en/of toestemmingen aan Derden (PvE)	
Rv-Eis-0326	ID-2258   Inhoud Beheerplan: Risico's (PvE)	ID-0509   Bijhouden risicoregister (PvE) ID-1366   Risicomatrix (PvE)	Risicomatrix op basis van risicoregister is onderdeel Beheerplan
Rv-Eis-0327	ID-0292   Afspraken over opvolging camerabeelden: Minimale bewaarperiode (PvE)	ID-0291   Camera's in Railvoertuigen: Kwaliteit beelden (PvE) ID-0295   Camera's op Haltes (PvE)	Minimale bewaartermijn camerabeelden

## 5. Beheerkalender

Uitgevraagde documenten					
Code	Proces	Frequentie	ID	Document	Deadline
1.20	Opstellen Aanbestedingsbestek				
2.03	Opstellen Beheer en Onderhoudsrapportage	4 per jaar			
1.16	Opstellen Beheerplan	1 per jaar			
1.32	Opstellen Calamiteitenbestrijdingsplan	1 per jaar	0230 0231 0232 0233 0234 0235 0236 0237 0238 0239 0229	Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan Calamiteitenbestrijdingsplan	2017-06-30 2018-06-30 2019-06-30 2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30 2016-06-30
1.28	Opstellen Capaciteitsverdelingsplan	1 per jaar	0177 0178 0179 0180 0181 0182 0183 0184 0185 0186 0187	Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan Capaciteitsverdelingsplan	2016-08-15 2017-08-21 2018-08-20 2019-08-19 2020-08-17 2021-08-16 2022-08-22 2023-08-21 2024-08-19 2025-08-18 2026-08-17
1.22	Opstellen Dienstregeling	2 per jaar			
1.10	Opstellen Distributieplan	1 per jaar	0111 0112 0113 0114 0115 0116 0117 0118 0119 0120 0110	Distributieplan Distributieplan Distributieplan Distributieplan Distributieplan Distributieplan Distributieplan Distributieplan Distributieplan Distributieplan Distributieplan	2017-09-15 2018-09-15 2019-09-15 2020-09-15 2021-09-15 2022-09-15 2023-09-15 2024-09-15 2025-09-15 2026-09-15 2016-09-15
1.02	Opstellen Duurzaamheidsplan	1 per jaar	0063 0064 0065 0066 0067 0062	Duurzaamheidsplan Duurzaamheidsplan Duurzaamheidsplan Duurzaamheidsplan Duurzaamheidsplan Duurzaamheidsplan	2018-09-30 2020-09-30 2022-09-30 2024-09-30 2026-09-30 2016-09-30
2.05	Opstellen Exploitatierapportage	4 per jaar			
1.30	Opstellen Instandhoudingsconcept Materieel	Aanvang concessie, Adhoc			



Uitgevraagde documenten					
Code	Proces	Frequentie	ID	Document	Deadline
			0266 0267 0268 0269 0270 0271 0272	Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen	2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30
1.24	Opstellen Normenkader	Bij aanvang concessie	0296	Normenkader	
1.13	Opstellen Onderhoudsplan Railinfrastructuur	1 per jaar	0128 0129 0130 0131 0132 0133 0134 0135 0136 0137 0127	Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur Onderhoudsplan Railinfrastructuur	2017-06-30 2018-06-30 2019-06-30 2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30 2016-06-30
1.12	Opstellen Onderhoudsplan Railvoertuigen	1 per jaar	0251 0252 0253 0254 0255 0256 0257 0258 0259 0260 0261	Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen	2016-06-30 2017-06-30 2018-06-30 2019-06-30 2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30

Uitgevraagde documenten					
Code	Proces	Frequentie	ID	Document	Deadline
				Onderhoudsplan Railvoertuigen Onderhoudsplan Railvoertuigen	
1.03	Opstellen Ontwikkelplan		0069 0068 0070	Ontwikkelplan Ontwikkelplan Ontwikkelplan	2020-06-30 2015-06-30 2025-06-30
2.10	Opstellen rapportage A- storingen Railvoertuigen en B- storingen Railvoertuigen	4 per jaar			
1.09	Opstellen Reisinformatieplan	1 per jaar	0100 0101 0102 0103 0104 0105 0106 0107 0108 0109 0099	Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan Reisinformatieplan	2017-09-30 2018-09-30 2019-09-30 2020-09-30 2021-09-30 2022-09-30 2023-09-30 2024-09-30 2025-09-30 2026-09-30 2016-09-30
2.02	Opstellen Restlevenswaarder rapportage				
1.26	Opstellen Safety Cases	Adhoc			
1.18	Opstellen Safety Managementplan				
1.08	Opstellen Sneeuwplan	1 per 4 jaar			
1.06	Opstellen Sociaal Veiligheidsplan	1 per jaar	0082 0083 0084 0085 0086 0087 0088 0089 0090 0091 0092	Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan Sociaal Veiligheidsplan	2016-06-30 2017-06-30 2018-06-30 2019-06-30 2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30
2.04	Opstellen Sociale Veiligheidsrapportages	4 per jaar			
1.14	Opstellen Strategisch Materieelplan	1 per jaar	0138 0139 0140 0141 0142 0143 0144 0145 0146 0147 0148	Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan Strategisch Materieelplan	2016-06-30 2017-06-30 2018-06-30 2019-06-30 2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30
1.31	Opstellen Tariefvoorstel	1 per jaar	0285	Tariefvoorstel	2017-06-30

Uitgevraagde documenten					
Code	Proces	Frequentie	ID	Document	Deadline
			0286 0287 0288 0289 0290 0291 0292 0293 0294 0284	Tariefvoorstel Tariefvoorstel Tariefvoorstel Tariefvoorstel Tariefvoorstel Tariefvoorstel Tariefvoorstel Tariefvoorstel Tariefvoorstel Tariefvoorstel	2018-06-30 2019-06-30 2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30 2016-06-30
1.15	Opstellen Toegankelijkheidsplan		0150 0151 0152 0153 0154 0149	Toegankelijkheidsplan Toegankelijkheidsplan Toegankelijkheidsplan Toegankelijkheidsplan Toegankelijkheidsplan Toegankelijkheidsplan	2018-09-30 2020-09-30 2022-09-30 2024-09-30 2026-09-30 2016-09-30
1.07	Opstellen Uitvoeringsplan		0094 0095 0096 0097 0098 0093	Uitvoeringsplan Uitvoeringsplan Uitvoeringsplan Uitvoeringsplan Uitvoeringsplan Uitvoeringsplan	2018-09-30 2020-09-30 2022-09-30 2024-09-30 2026-09-30 2016-09-30
1.27	Opstellen Uitvoeringsregels 'veilige toestand'				
1.17	Opstellen Veiligheidsplan	1 per jaar	0167 0168 0169 0170 0171 0172 0173 0174 0175 0176 0166	Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan Veiligheidsplan	2017-06-30 2018-06-30 2019-06-30 2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30 2016-06-30
2.06	Opstellen Veiligheidsrapportage Railvervoersysteem	4 per jaar			
1.04	Opstellen Verbeterplan	Adhoc			
1.05	Opstellen Vervoerplan	1 per jaar	0071 0072 0073 0074 0075 0076 0077 0078 0079 0080 0081	Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan Vervoerplan	2016-06-30 2017-06-30 2018-06-30 2019-06-30 2020-06-30 2021-06-30 2022-06-30 2023-06-30 2024-06-30 2025-06-30 2026-06-30
1.23	Opstellen voorstel Vervangend Vervoer	Adhoc			
1.29	Uitwerken voorstel informeren Reizigers en Personeel				

## 6. Bindende Normen & Richtlijnen

Bindende Normen & Richtlijnen				
ID	Naam document	Naar gerefereerd in	Omschrijving	Verwijzing/Bestand
0210	Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer	ID-0424		
0021	Beheer- en onderhoudsvorschriften	ID-0904		
0038	Beheervisie	ID-0443 ID-0468 ID-0688 ID-0676 ID-0538 ID-0886 ID-0674 ID-0865 ID-1362 ID-0491 ID-0492 ID-0657 ID-0466		
0020	Beleidslijn tarieven	ID-0334 ID-0355 ID-1376 ID-0354 ID-2044 ID-0368 ID-1052		
0207	BISON-koppelvlakken	ID-1311		
0035	BOM-richtlijnen	ID-0489		
0046	Calamiteitenplannen RandstadRail (CARR, HTM/RET)	ID-0872		
0045	Elektrotechnisch Veiligheidshandboek (EVH, RET)	ID-0871		
0036	EN50126	ID-0892		
0037	Europese richtlijn 352/2009/EG	ID-0892 ID-0932		<a href="http://www.saferail.nl/VH/VHDOCS/VO_09-352_NL_CSM-risico-evaluatie.pdf">http://www.saferail.nl/VH/VHDOCS/VO_09-352_NL_CSM-risico-evaluatie.pdf</a>
0040	Exploitatie veiligheidsplan van RandstadRail	ID-0867		
0208	FRONT-END EQUIPMENT FOR ELECTRONIC TICKEING IN DUTCH PUBLIC TRANSPORT – Qualification Document	ID-0329		Qualification-Document-KC13-01a.pdf
0034	GRI-richtlijnen (Global Reporting Initiative)	ID-1007		
0218	Informatieprofiel uitvoering Concessie Rail Haaglanden 2016-2026	ID-2235		Informatieprofiel uitvoering Concessie Rail Haaglanden 2016-2026.pdf
0212	Kadernota Openbaar	ID-0103		



Bindende Normen & Richtlijnen				
ID	Naam document	Naar gerefereerd in	Omschrijving	Verwijzing/Bestand
	Vervoer	ID-0106		
0032	NEN-ISO 14001	ID-1006		
0031	NEN-ISO 26000	ID-1005		
0028	NEN-ISO 31000 versie 2009   Risk management – Principles and guidelines	ID-1363 ID-1365 ID-1366		
0029	NEN-ISO 55000	ID-0486		
0030	NEN-ISO 7193	ID-0963		
0027	PAS55-1 versie 2008   Optimal management of physical assets	ID-1361 ID-1365 ID-1363 ID-1366 ID-1362		
0214	Procedure 'Goedkeuring-Toetsing plannen en voorstellen'	ID-0047 ID-2127 ID-2103 ID-2049 ID-2083 ID-2170 ID-2116 ID-2022 ID-2029 ID-2032 ID-2040 ID-2102 ID-2095 ID-1038 ID-1265 ID-2101 ID-2100 ID-2113 ID-2111 ID-2099 ID-1993		Procedure Goedkeuring-Toetsing plannen-voorstellen 29052015.pdf
0213	Procedure 'Vervoerplan & Dienstregeling'	ID-0111 ID-1985 ID-1098 ID-1053		Procedure Vervoerplan & Dienstregeling.pdf
0044	Procedureboek (Reg M, RET)	ID-0870		
0042	Procedureboek (Reg RR, HTM/RET)	ID-0869		
0043	Reglement Metro	ID-0870		
0041	Reglement RandstadRail	ID-0869		
0209	Reisinformatie	ID-0168		Reisinformatie.docx
0047	RET Calamiteitenplannen	ID-0873		

<b>Bindende Normen &amp; Richtlijnen</b>				
<b>ID</b>	<b>Naam document</b>	<b>Naar gerefereerd in</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Verwijzing/Bestand</b>
	(RETCAL, RET)			
0215	Richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving	ID-1007		Dutch-G3-Reporting-Guidelines.pdf
0211	The PAS55 Assessment Methodology	ID-2042		
0039	Veiligheidsplan Lokaal Spoor (VLS)	ID-0866		
0049	Voorschrift Veilig Werken Metro	ID-0863		
0048	Voorschrift Veilig Werken Tram	ID-0862		
0033	Wet lokaal spoor	ID-0325 ID-1064 ID-0980 ID-0929 ID-0930 ID-0852 ID-0933 ID-0551 ID-0552 ID-0591 ID-0905 ID-0901 ID-0876 ID-0889 ID-0906 ID-1382 ID-0741 ID-1386		<a href="http://wetten.overheid.nl/BWBR0034363/geldigheidsdatum_01-04-2015">http://wetten.overheid.nl/BWBR0034363/geldigheidsdatum_01-04-2015</a>

## 7. Definitielijst

Definitielijst	
Term	Definitie
Aanbieder	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die door middel van een Bieding aanbiedt de Concessie uit te voeren.
Aanschaf	De aankoop of aanleg van nieuwe Strategische Assets.
ALARP	As Low As Reasonably Practicable (wenselijk, haalbaar en betaalbaar), een principe dat gebruikt wordt om het effect van veiligheidsmaatregelen te beoordelen en te optimaliseren.
Algemeen beheer	Alle algemene activiteiten en verplichtingen die voortvloeien uit het Beheer en het economisch eigendom van de Railinfrastructuur, waaronder begrepen de onroerendezaakbelasting (OZB) en verzekeringen.
Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer	De algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2014 zoals deze zijn gedeponeed bij de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage op 22 augustus 2014 onder nummer 40/2014, of diens opvolger(s).
Anonieme OV-chipkaart	OV-chipkaart zonder geregistreerde klantgegevens die opgeladen kan worden met Saldo maar niet geblokkeerd kan worden.
Areaal	Geheel aan objecten en voorzieningen die onderdeel uitmaken van de Railinfrastructuur.
Artikel	Een artikel van het betreffende document.
Aspecteis	Eis ten aanzien van een specifieke eigenschap van een systeem die niet direct bijdraagt aan de primaire functie van dat systeem.
Asset	Alles met een commerciële en/of vervangingswaarde, dat nodig is om de Concessie uit te kunnen voeren.
Asset Management	Alle activiteiten ten behoeve van het Beheer van de Strategische Assets.
Asset Management Organisatie	Organisatie binnen de Concessiehouder die belast is met het optimaal beheren van de Strategische Assets en de daaraan verbonden Prestaties, Risico's en investeringen gedurende de gehele Levenscyclus, teneinde uitvoering te geven aan de Beheervisie en het Beheerplan.
Asset Manager	De persoon die verantwoordelijk is voor het Asset Management.
Asset Manager Metro	Een Sleutelfunctionaris die namens de Concessiehouder eindverantwoordelijk is voor het Beheer van de Strategische Assets betreffende de Metro.
Asset Manager Tram	Een Sleutelfunctionaris die namens de Concessiehouder eindverantwoordelijk is voor het Beheer van de Strategische Assets betreffende de Tram.
Asset Owner	Partij die van rechtswege rechthebbende van de Strategische Assets is, zijnde de Concessieverlener.
Asset Register	Een systeem waarmee data en informatie over Assets en de Asset Management Organisatie beheerd, verzameld, bewerkt, geanalyseerd, geïntegreerd, geconditioneerd en gepresenteerd wordt.
Assetportfolio	Het geheel van alle Strategische Assets inclusief bijhorende documentatie.
Assetssubsidie	De aanspraak van de Concessiehouder op financiële middelen van de Concessieverlener voor het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets.
A-storing Haltes	Een Storing aan een Halte waardoor Reizigers met een handicap als bedoeld in artikel 32 lid 2 sub g van de Wp2000, tijdelijk geen gebruik van het Openbaar Railvervoer kunnen maken (voornamelijk liftenstoringen).
A-storing Railinfrastructuur	Een Storing aan de Railinfrastructuur waarbij de Exploitatie is verhinderd, dat wil zeggen de stilstand bedraagt meer dan 5 minuten, doordat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. er niet normaal kan worden gereden; en/of</li> <li>b. er moet worden omgereden; en/of</li> <li>c. er over enkelspoor moet worden gereden.</li> </ul>
A-storing Railvoertuigen	Een Storing aan een Railvoertuig waardoor de veiligheid van Personeel, Reizigers en/of medeweggebruikers dusdanig in gevaar is, dat het Railvoertuig niet verder kan rijden.
Audit	Beoordeling van een Prestatie of bedrijfsproces door of in opdracht van de Concessieverlener aan de hand van de gestelde voorwaarden in het Programma van

Definitielijst	
Term	Definitie
	Eisen
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, in de zin van artikel 1 sub f van de Wp2000.
Automatisch Opladen	Een handeling waarbij zonder tussenkomst van een persoon Saldo op een OV-chipkaart wordt geladen.
Awb	Wet van 4 juni 1992, houdende algemene regels van bestuursrecht (Algemene wet bestuursrecht)
Baanvak	Deel van de Railinfrastructuur tussen twee Haltes.
Bak	Elk van de starre delen van een Railvoertuig. Een Railvoertuig kan uit meerdere Bakken bestaan.
Basisdienstregeling	De Dienstregeling die geldt tijdens het gehele Dienstregelingjaar, eventuele periode(n) waarin een andere Dienstregeling geldt uitgezonderd.
Basistarief	Een vast tarief dat bij een Reiziger in rekening wordt gebracht ongeacht het aantal tijdens zijn Reis afgelegde Tariefkilometers.
Bedieningsperiode	De periode die begint een half uur voor de eerste Rit en eindigt een half uur na de laatste Rit op respectievelijk een Werkdag, Zaterdag of Zon- of Feestdag.
Bedrijfsdeur	Deur die onder normale omstandigheden door de Reizigers wordt gebruikt om het Railvoertuig te betreden en/of te verlaten.
Bedrijfsvoering	Tactische en operationele processen, procedures en activiteiten ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, zoals die onder meer door de Asset Management Organisatie worden ingevuld.
Beginpunt	De eerste Halte van een Rit waar Reizigers volgens de Geldende Dienstregeling kunnen instappen.
Beheer	Het geheel van inspecteren, vaststellen van de noodzaak van Onderhoud en plannen van onderhoudsactiviteiten op korte, middellange en lange termijn, teneinde de Prestaties van de Strategische Assets gedurende de levensduur te waarborgen.
Beheer en Onderhoud	Alle uitgevoerde en uit te voeren activiteiten ten behoeve van de instandhouding van de Strategische Assets.
Beheerder	Partij die op grond van lid 1 van artikel 18 van de Wet lokaal spoor door de Concessieverlener is aangewezen om de lokale spoorweginfrastructuur te beheren, i.c. de Concessiehouder.
Beheerkalender	Een door de Concessieverlener opgesteld schema met uiterste aanleverdata voor plannen, voorstellen, rapportages en informatie.
Beheerovereenkomst	Overeenkomst tussen de Concessieverlener dan wel de Concessiehouder en één of meer Derden betreffende het Beheer en Onderhoud van Strategische Assets.
Beheerplan	Een door de Concessiehouder op basis van de Beheervisie opgesteld plan ten behoeve van de uitvoering van het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets.
Beheersmaatregel	Maatregel die de kans op een Ongewenste Gebeurtenis vermindert of wegneemt.
Beheervisie	Een door de Concessieverlener in het kader van de Wet lokaal spoor vast te stellen of vastgesteld document dat de visie van de Concessieverlener bevat ten aanzien van kwalitatief goed en doelmatig Beheer van de Strategische Assets.
Beleidslijn Sociale Veiligheid	Door de Concessieverlener vast te stellen en/of vastgesteld beleid op het gebied van Sociale Veiligheid dat als uitgangspunt dient voor het door de Concessiehouder in te dienen Sociaal Veiligheidsplan.
Beleidslijn Tarieven Openbaar Vervoer	Door de Concessieverlener vast te stellen en/of vastgesteld beleid dat als uitgangspunt dient voor een door de Concessiehouder in te dienen Tariefvoorstel.
Beschikbaarheid (van Assets)	De toestand waarin een Asset de vereiste functie onder bepaalde omstandigheden op een bepaald moment of gedurende een bepaald tijdsinterval kan uitvoeren, ervan uitgaande dat de vereiste externe hulpbronnen functioneren.
Beschikbare Railinfrastructuur	Railinfrastructuur die beschikbaar is voor Exploitatie.
Besluit lokaal spoor	Besluit van 23 mei 2014 tot het vaststellen van regels over de aanleg, het beheer, het gebruik en de veiligheid van lokale spoorwegen, inclusief alle nadien doorgevoerde wijzigingen.
Betrouwbaarheid (van Assets)	De waarschijnlijkheid dat een Asset de vereiste functie onder bepaalde

Definitielijst	
Term	Definitie
	omstandigheden op een bepaald moment of gedurende een bepaald tijdsinterval kan uitvoeren.
Bieding (Haaglanden)	De offerte van de Concessiehouder, zoals gedaan in het kader van de concessieverlening van de Concessie Rail Haaglanden 2016-2026.
Bieding (Rotterdam)	De offerte van de Concessiehouder, zoals gedaan in het kader van de concessieverlening van de Concessie Rail Rotterdam 2016-2026.
Biedingsdocument (Haaglanden)	Het Biedingsdocument Concessie Rail Haaglanden 2016-2026 van ... inclusief alle Bijlage(n) en Standaardformulier(en) en de Nota's van Inlichtingen.
Biedingsdocument (Rotterdam)	Het Biedingsdocument Concessie Rail Rotterdam 2016-2026 van ... inclusief alle Bijlage(n) en Standaardformulier(en) en de Nota's van Inlichtingen.
Bijlage	Een bijlage bij het betreffende document.
Bijwoonmoment	Moment waarop de Asset Management Organisatie met de betreffende projectorganisatie de voortgang van projecten gericht op Waardetoevoeging, Vervangingsprojecten en Geormerkte Projecten aanschouwt en bespreekt.
Bijzonder Vervoerbewijs	Een door de Concessieverlener voor specifieke gelegenheden en/of doelgroepen voor de duur van ten hoogste één kalenderjaar vastgesteld Vervoerbewijs.
BISON	Beheer Informatie Standaarden OV Nederland.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder, overeenkomstig het bepaalde in de Financiële Paragraaf, dient te voldoen aan de Concessieverlener indien de Concessiehouder verplichtingen voortvloeiende uit het Concessiebesluit en/of het Programma van Eisen niet nakomt.
BOM	Brand onderzoek Metro.
Bonus	Een geldbedrag dat de Concessieverlener op grond van geleverde Prestaties aan de Concessiehouder toekent overeenkomstig het bepaalde in Bijlage D (Bonussen en Malussen) van de Financiële Paragraaf
Bovenbouw	Alle primaire infrastructurele voorzieningen nodig voor de exploitatie van een tramverbinding waaronder begrepen spoorconstructie en de bevestigingen voor de spoorconstructie, bovenleidingen, energievoorziening en tractie, seinen, beveiliging en beheersing, telecommunicatiemiddelen ten behoeve van de bedrijfsvoering en van reizigers, verhoogde haltes geen kunstwerk zijnde en standaard haltevoorzieningen op de haltes in de openbare ruimte, een en ander met uitzondering van de verkeersregelinstallaties.
Bp2000	Besluit personenvervoer 2000 van 14 december 2000, Staatsblad 536, inclusief alle nadien doorgevoerde wijzigingen.
B-storing Halte	Een Storing aan een Halte waardoor Reizigers tijdelijk hinder ondervinden (bijvoorbeeld roltrapstoringen, brandalarm, etc.).
B-storing Railinfrastructuur	Een Storing aan de Railinfrastructuur waarbij de Reizigers en/of Personeel hinder ondervinden, maar de Exploitatie ondanks deze hinder wel door kan gaan in de zin dat er niet hoeft te worden omgereden of over enkelspoor hoeft te worden gereden.
B-storing Railvoertuigen	Een Storing aan een Railvoertuig waarbij Reizigers en/of de bestuurder in ernstige mate worden belast of gehinderd, maar waarbij het Railvoertuig, al dan niet met aangepaste snelheid, nog wel naar het Eindpunt kan rijden.
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan 8 personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, in de zin van artikel 1 sub e van de Wp2000.
Business case	Kosten/batenanalyse van een investering in Assets, met daarin een onderscheid naar de (maatschappelijke) kosten en baten voor Exploitatie, Dagelijks Beheer en Onderhoud, Waardetoevoeging en Vervangingsonderhoud over de restlevensduur van de desbetreffende Assets.
Calamiteit	a. de fysieke gezondheid van één of meerdere personen direct gevaar loopt en hulp noodzakelijk is; en/of b. er sprake is van dermate grote schade aan goederen dat direct en professioneel ingrijpen noodzakelijk is; en/of c. bedrijfsprocessen worden verstoord; waaronder begrepen (natuur)rampen, brand, ontploffing of overstroming.
Calamiteitenbestrijdingsplan	Een plan zoals genoemd in ID-0935.

<b>Definitielijst</b>	
<b>Term</b>	<b>Definitie</b>
Capaciteitsverdeler	Functionaris die aangesteld is ten behoeve van de coördinatie van beschikbaarheid van de Railinfrastructuur voor Exploitatie en onderhoudsdoeleinden.
Capaciteitsverdelingsplan	Een plan waarin de verdeling van de capaciteit van de Beschikbare Railinfrastructuur voor de komende twee jaar is vastgelegd.
Centraal Informatieloket	Een door de Concessiehouder in te richten balie waar Reizigers gevonden voorwerpen kunnen afhalen en terecht kunnen voor hulpvragen die niet bij een Verkoop- en Informatiepunt kunnen worden afgehandeld.
Centrale Verkeersleiding	Een door de Concessiehouder ingestelde of aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Geldende Dienstregeling.
Concessie	Het recht van de Concessiehouder om a. met uitsluiting van anderen, Openbaar Railvervoer te verrichten in het Concessiegebied en op de Uitloper, in de zin van artikel 1 sub 1 van de Wp2000; en b. alle daarmee samenhangende activiteiten uit te voeren, waaronder begrepen activiteiten in het kader van het Beheer en Onderhoud van de Strategische Assets;  een en ander zoals nader omschreven in het Concessiebesluit en het Programma van Eisen.
Concessie Rail Haaglanden 2016-2026	De door de Concessieverlener verleende concessie "Rail Haaglanden 2016-2026".
Concessie Rail Rotterdam 2016-2026	De door de Concessieverlener verleende concessie "Rail Rotterdam 2016-2026".
Concessiebesluit (Haaglanden)	Het besluit, met Bijlagen, van de Concessieverlener genaamd "Concessiebesluit Rail Haaglanden 2016-2026".
Concessiebesluit (Rotterdam)	Het besluit, met Bijlagen, van de Concessieverlener genaamd "Concessiebesluit Rail Rotterdam 2016-2026".
Concessiedocument(en)	Een document behorend bij het "Concessiebesluit Rail Rotterdam 2016-2026", zoals genoemd in Artikel 1 lid 1 van het Concessiebesluit, bevattende (1) Definities, (2) Programma van Eisen (met Bijlagen), (3) Bieding Concessiehouder (met Bijlagen), (4) Financiële Paragraaf (met Bijlagen), zoals vastgesteld op [datum] en vervolgens voor zover nodig gewijzigd naar aanleiding van Nota's van Inlichtingen.
Concessiegebied	Het gebied zoals is beschreven in Artikel 2 (Domein van de Concessie) van het Concessiebesluit en weergegeven in Bijlage A (Kaart Concessiegebied en de Uitloper) bij het Concessiebesluit.
Concessiehouder	De partij aan wie de Concessie is verleend, in de zin van artikel 1 sub n van de Wp2000.
Concessieoverleg	Een door de Concessieverlener geïnitieerd en georganiseerd overleg tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener.
Concessieperiode	De periode als bedoeld in Artikel 3 (Aanvang en duur van de Concessie) van het Concessiebesluit.
Concessieprijs	De prijs die de Concessiehouder aan de Concessieverlener betaalt voor (onderdelen van) de Concessie zoals bedoeld in lid 1 van artikel 25 van de Wp2000.
Concessieprijs Metro	De prijs die de Concessiehouder aan de Concessieverlener betaalt voor het exclusieve recht om het Openbaar Vervoer per Metro in het Concessiegebied en op de Uitloper te mogen verrichten.
Concessieprijs Tram	De prijs die de Concessiehouder aan de Concessieverlener betaalt voor het exclusieve recht om het Openbaar Vervoer per Tram in het Concessiegebied en op de Uitloper te mogen verrichten.
Concessieverlener	De bestuurscommissie van de Vervoersautoriteit Metropoolregio Rotterdam Den Haag die op grond van artikel 20 van de Wp2000 bevoegd gezag is om concessies te verlenen.
Consumentenorganisaties	De consumentenorganisaties als bedoeld in artikel 31 van de Wp2000 en die voldoen aan de bij of krachtens de Wp2000 gestelde eisen.
Correctief Onderhoud	Het herstel van Storingen dan wel schade aan Strategische Assets.
C-storing Halte	Een Storing aan een Halte waarbij Reizigers geen hinder ondervinden.
C-storing Railinfrastructuur	Een Storing aan de Railinfrastructuur die geen direct gevaar of grote hinder voor

Definitielijst	
Term	Definitie
	Reizigers en/of Personeel oplevert en waarbij de Exploitatie minimale hinder ondervindt.
C-storing Railvoertuigen	Een kleine technische schade aan een Railvoertuig of klacht die veelal geen direct gevaar of grote hinder voor Reizigers en/of Personeel oplevert en waarbij het Railvoertuig in principe voor de Exploitatie beschikbaar blijft.
Dag	De periode tussen 6:00 uur en 01:00 van de daaropvolgende kalenderdag.
Dagdeel	Een aaneengesloten periode van 5 uur.
Dashboard	Een weergave van de status en ontwikkeling van Kritische Prestatie Indicatoren en managementinformatie uit het Asset Register
Deelsysteem	Een onderdeel van het Railvervoersysteem, waarbij de volgende onderdelen worden onderscheiden: Exploitatie, Railinfrastructuur, Materieel en Overige Strategische Assets.
Deming cycle	Een cirkel die vier activiteiten, te weten plan – do – check – act, beschrijft die van toepassing zijn op alle processen in de Asset Management Organisatie die tot doel hebben de kwaliteit te verbeteren en de veiligheid te waarborgen.
Derde(n)	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.
Dienst	Niet-fysieke goederen die door een Derde geleverd worden.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de Haltes waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding dat de Haltes of tijdstippen door de Reiziger zijn te beïnvloeden, in de zin van artikel 1 lid g van de Wp2000.
Dienstregelingjaar	Een aaneengesloten periode waarin de Dienstregeling geldig is, overeenkomstig de data als vermeld in het Concessiebesluit.
Dienstregelingkilometer	Eenheid waarin de afstand gemeten wordt waarover een vervoerproduct openstaat voor het vervoeren van Reizigers.
Dienstregelingkilometer Metro	Een met een Metro uitgevoerde Dienstregelingkilometer.
Dienstregelingkilometers Tram	Een met een Tram uitgevoerde Dienstregelingkilometer.
Dienstregelinguur	Eenheid waarin de tijd gemeten wordt waarin een vervoerproduct openstaat voor het vervoeren van Reizigers zoals gepubliceerd in de Dienstregeling, in de Geldende Dienstregeling gepubliceerde stilstandtijden van Railvoertuigen bij Haltes langer dan 3 minuten niet meegerekend.
Display	Een beeldscherm in een Railvoertuig of op een Halte waarop actuele en dynamische reisinformatie getoond wordt.
Distributieplan	Een plan zoals bedoeld in ID-0366.
Distributiepunt	Een automaat en/of balie waar in ieder geval Saldo tegen betaling geladen kan worden en een Propositie tegen betaling geladen kan worden of opgehaald kan worden.
Duurzaamheidsplan	Het plan bedoeld in ID-1010.
Eindbestemming	Een aanduiding van de laatste bestemming van een Lijn die wordt aangedaan in gevolge van de Geldende Dienstregeling.
Eindpunt	De laatste Halte van een Rit waar Reizigers volgens de Geldende Dienstregeling kunnen uitstappen.
Elektronisch Vervoerbewijs	Een Vervoerbewijs waarmee de Reiziger zich na elektronische registratie toegang kan verschaffen tot het Openbaar Vervoer (op dit moment: de OV-chipkaart).
EN50126	De specificatie en het bewijs van betrouwbaarheid, beschikbaarheid, onderhoudbaarheid en veiligheid (RAMS)
EN50129	Communicatie- signalerings- en processystemen met betrekking tot veiligheid van elektronische systemen voor het signaleren.
ESCROW	Een overeenkomst waarbij een softwareleverancier of –distributeur en de Concessiehouder overeenkomen dat de leverancier de broncode van een softwareproduct ten behoeve van de Concessiehouder deponert en actueel houdt bij een gespecialiseerd ESCROW agent.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer

Definitielijst	
Term	Definitie
	verwacht kan worden.
Exploitatie	De uitvoering van het Openbaar Railvervoer.
Exploitatiebeheersysteem	Een door de Concessiehouder gehanteerd systeem voor de dagelijkse aansturing en uitvoering van de Geldende Dienstregeling.
Exploitatiesubsidie	De Subsidie voor het verrichten van Openbaar Railvervoer en het uitvoeren van activiteiten ten behoeve van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Railvervoer.
Extra Rit	Een Rit ter versterking van in de Geldende Dienstregeling opgenomen Ritten die zelf niet in de Geldende Dienstregeling is gepubliceerd.
Extreme Omstandigheden	Uitzonderlijke omstandigheden die redelijkerwijs niet vooraf door de Concessiehouder zijn te voorzien.
Feestdag	Een algemeen erkende feestdag in de zin van lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Financieel Overzicht	Een overzicht van financiële gegevens van Strategische Assets, waaronder begrepen investeringen, afschrijvingstermijnen, boekwaarde en Kapitaallasten.
Financiële Paragraaf	Een Concessiedocument met de financiële afspraken tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder.
FMECA	Een methodiek voor het kwantificeren van risico's, waarbij FMECA de afkorting is van Failure Mode, Effects and Criticality Analysis.
Functionele eis/specificatie	Een beschrijving van de gewenste eigenschap aangaande de primaire functie van een functievervuller (Asset).
Geldende Dienstregeling	De laatste Dienstregeling die van kracht is en aan het publiek bekend is gemaakt.
Geldig Vervoerbewijs	Een geldige OV-chipkaart die is voorzien van voldoende Saldo dan wel in het Concessiegebied en/of op de Uitloper van toepassing zijnde Producten of Proposities of een Bijzonder Vervoerbewijs en die bij het betreden van het Railvoertuig dan wel de Halte is ontwaard.
Geoormerkt Project	Een Project, niet zijnde een Waardetoevoegings- of Vervangingsproject, die als investeringsprogramma door een projectorganisatie wordt uitgevoerd.
Geraamde kosten	De kosten die de Concessiehouder volgens zijn Bieding in een Kalenderjaar moet maken om een bepaalde Prestatie te kunnen leveren.
Geraamde kosten Metro	De Geraamde kosten voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer per Metro met een omvang gemeten in Dienstregelingkilometers zoals genoemd in lid 3 van Artikel 8 (Eisen aan het aanbod van Openbaar Railvervoer) en een kwaliteitsniveau zoals beschreven in zijn Bieding.
Geraamde kosten Sociale Veiligheid	De Geraamde kosten voor de uitvoering van de activiteiten op het gebied van Sociale Veiligheid.
Geraamde kosten Tram	De Geraamde kosten voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer per Tram met een omvang gemeten in Dienstregelingkilometers zoals genoemd in lid 3 van Artikel 8 (Eisen aan het aanbod van Openbaar Railvervoer) en een kwaliteitsniveau zoals beschreven in zijn Bieding.
Geraamde Opbrengsten	De Vervoeropbrengsten die de Concessiehouder volgens zijn Bieding in een Kalenderjaar ten minste verwacht te genereren.
Geraamde Opbrengsten Metro	De Geraamde Opbrengsten van het Openbaar Vervoer per Metro.
Geraamde Opbrengsten Tram	De Geraamde Opbrengsten van het Openbaar Vervoer per Tram.
Gerealiseerde Reizigersopbrengsten	De daadwerkelijk in een Kalenderjaar gerealiseerde Reizigersopbrengsten.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	De landelijke geschillencommissie openbaar vervoer, gevestigd te 's- Gravenhage
Gevraagde exploitatiesubsidie	De in zijn Bieding opgenomen aanspraak van de Concessiehouder op financiële middelen van de Concessieverlener voor het verrichten van Openbaar Railvervoer, zijnde het saldo van Geraamde kosten en Geraamde opbrengsten.
Global Reporting Initiative	Internationale organisatie die richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving opstelt.
goedgekeurd	Beoordeling door de Concessieverlener of aan de eisen is voldaan en of sprake is van voldoende aansluiting bij de doelstellingen en beleidsuitgangspunten van de



Definitielijst	
Term	Definitie
	Concessieverlener.
Goedkeuring	Beoordeling door de Concessieverlener of aan de eisen is voldaan en of sprake is van voldoende aansluiting bij de doelstellingen en beleidsuitgangspunten van de Concessieverlener.
Groot Onderhoud	- Onderhoudsactiviteiten die gekenmerkt worden door een lage frequentie van uitvoering en een projectmatige aanpak, die resulteren in een hernieuwde levensduur met gelijke of aangepaste functionaliteit.
Grootschalig Evenement	Een Evenement dat ten minste 5.000 bezoekers per Dagdeel trekt.
Grootschalig Waardetoevoegingsproject	Een Waardetoevoegingsproject met een waarde van ten minste € 150.000,-
Gunningscriterium	Criterion op basis waarvan de Concessieverlener de Bieding beoordeelt om te bepalen of de Aanbieder voor gunning in aanmerking komt.
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om (wachtende) Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Railvervoer gebruik te maken, waaronder uitdrukkelijk begrepenabri's, Haltepalen, bushokjes, stationsgebouwen en dergelijke.
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaronder begrepen de naam van de Halte, de straatnaam, de naam van de zijstraat of huisnummer en voor zover deel uitmakend van de openbare weg aangeduid door een rechtsgeldig verkeersteken.
Handbagage	Bagage die een Reiziger als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar dan wel verrijdbaar bij zich heeft, daaronder begrepen levende dieren, vouwfietsen, kinderwagens, alsmede voorwerpen die door de Concessiehouder als handbagage worden toegelaten.
Hardwareconfiguratie	Het geheel aan en de ordening van hardware dat samen een systeem met de gewenste functionaliteit moet vormen.
Hazard log	Gevarenlogboek om details over mogelijke ongevallen en gevaren te verzamelen en om de veiligheidsdocumentatie samen te stellen, met als doel de bewijslevering van het veiligheidsmanagement.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in lid 1 van artikel 65 van de Wp2000.
Hoofdstuk	Een hoofdstuk van het betreffende document.
IL&T	Inspectie Leefomgeving en Transport, een overheidsorganisatie belast met het bewaken en stimuleren van de naleving van wet- en regelgeving voor een veilige en duurzame leefomgeving en transport.
Implementatieplan	Het plan van de Concessiehouder zoals opgenomen in zijn Bieding, strekkende tot nakoming van de Concessiehouders verplichtingen en tot implementatie van de nodige maatregelen om met ingang van 11 december 2016 de Concessie uit te voeren.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis, al dan niet binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder, die de uitvoering van de Concessie negatief beïnvloedt.
Incident Sociale Veiligheid	Een aan de sociale veiligheid gerelateerd Incident dat geregistreerd wordt zoals voorgeschreven door de ministeries van Infrastructuur en Milieu en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (op dit moment: de A-B-C-Methodiek).
Independent Safety Assessment-verklaring	Een verklaring van een Independent Safety Assessor dat een systeem voldoet aan alle gestelde veiligheidseisen.
Independent Safety Assessor (ISA)	Een functionaris belast met het onafhankelijk beoordelen of een systeem voldoet aan alle gestelde veiligheidseisen.
Index Materiële Overheidsconsumpties (IMOC)	De gemiddelde stijging van de prijzen van de netto materiële consumptie van de collectieve sector, zoals jaarlijks bepaald door het Centraal Planbureau en gepubliceerd in de maand maart of april van het desbetreffende Kalenderjaar.
Instandhouding	De activiteiten die benodigd zijn om de kwaliteit van de Strategische Assets volgens de technische minimum normen Functionele, Raakvlak- en Aspecteisen te waarborgen.
Instandhoudingsconcept	Een beschrijvend schema ten behoeve van de Instandhouding van Assets.
Integrale Veiligheidsmanager	Functionaris binnen de Asset Management Organisatie die verantwoordelijk is voor de

Definitielijst	
Term	Definitie
	integrale veiligheid tijdens de uitvoering van de Concessie.
Interval	Het verschil in vertrektijden van twee opeenvolgende Ritten van één Lijn vanaf een en dezelfde Halte.
Kaartlezer	Apparatuur waarbij de Reiziger kan in- en uitschakelen in het Railvoertuig, of voor zover van toepassing, op de Halte.
Kadernota Openbaar Vervoer	Het door de Concessieverlener vast te stellen en/of vastgestelde beleid ten aanzien van het openbaar vervoeraanbod in (een deel van) de Metropoolregio Rotterdam Den Haag.
Kalenderjaar	Een aaneengesloten periode lopend van 1 januari tot en met 31 december.
Kapitaallasten	De afschrijving en verschuldigde rente in verband met de financiering van Strategische Assets.
Kleinschalig Waardetoevoegingsproject	Een Waardetoevoegingsproject met een waarde van ten hoogste € 150.000,-.
Klimaatbeheersing	Systeem voor kunstmatig handhaven van de temperatuur, vochtigheid, ventilatie enz. in besloten ruimtes.
Knooppunt	Halte die door de Concessieverlener als regionaal knooppunt is benoemd, te weten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Den Haag Centraal</li> <li>- Den Haag Hollands Spoor</li> <li>- Delft</li> <li>- Rotterdam Centrum (de Haltes Beurs en Centraal Station);</li> <li>- Rotterdam Alexander;</li> <li>- Rotterdam Kralingse Zoom/Capelse Brug;</li> <li>- Rotterdam Zuidplein/Ahoy; en</li> <li>- Schiedam Schieveste</li> <li>- Zoetermeer.</li> </ul>
Kritische Prestatie Indicator	Eenduidig vastgestelde eenheid om van tevoren afgesproken Prestaties te meten en ontwikkelingen in die Prestaties te monitoren, zoals genoemd in de Beheervisie en het Programma van Eisen.
Kritische Prestatie Indicatoren Exploitatie	Kritische Prestatie Indicatoren die betrekking hebben op de Prestaties van de Railvoertuigen.
Kritische Prestatie Indicatoren Railinfrastructuur	Kritische Prestatie Indicatoren die betrekking hebben op de Prestaties van de Railinfrastructuur.
Landelijk Tarievenkader (LTK)	Het Convenant Landelijk Tarievenkader OV-chipkaart 2009, zoals vastgesteld in de vergadering van de Stuurgroep OV-chipkaart van 2 april 2009, of diens opvolger, inclusief alle bijlagen en steeds geldend in de actueel vastgestelde situatie.
Landelijke Backoffice	Een landelijk systeem voor het verwerken van transacties met de OV-chipkaart.
Landelijke Tarieven Index (LTI)	De jaarlijks direct na het verschijnen van de 'Juniraming' van het Centraal Planbureau door het Tarievenbureau OV vastgestelde index voor het basistarief en de tarieven van landelijke Producten.
Levenscyclus (Life Cycle)	Het proces dat een systeem of Asset doorloopt van conceptie tot en met sloop, dat bestaat uit een serie activiteiten en gebeurtenissen vanaf het moment dat een systeem of Asset wordt bedacht tot en met de buitengebruikstelling wanneer een systeem of Asset niet langer inzetbaar is.
Leverancier	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die in opdracht van de Concessiehouder Diensten, Leveringen en/of Werken levert dan wel uitvoert.
Levering	Het geheel aan handelingen dat tot doel heeft om het goed van het vermogen van een vervreemder (leverancier) in het vermogen van een verkrijger te doen overgaan.
Life Cycle Costs (LCC)	De totale kosten, waaronder begrepen investeringskosten, beheer en sloopkosten van een Asset gedurende de hele levenscyclus.
Life Cycle Management	Een systematische aanpak van het beheer van de Levenscyclus van een product (i.c. een Asset), vanaf het ontwerp en ontwikkeling en de totstandkoming tot de sloop, waarbij de investeringskosten, de kosten voor Beheer en Onderhoud en 'sloopkosten' onderling vergelijkbaar worden gemaakt.
Lijn	Een vaste route die een Voertuig dat voor de uitvoering van Openbaar Vervoer wordt ingezet, rijdt met bepaalde Intervallen, tijdens een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde stations of Haltes zoals aangegeven in een Dienstregeling.

Definitielijst	
Term	Definitie
Lijnnetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied die door de Concessiehouder zelf en/of door andere concessiehouders worden gereden volgens een Dienstregeling.
Lijnfolder	Een overzicht van de Dienstregeling van een of meerdere specifieke Lijnen.
Lijnnummer	Een aanduiding van een Lijn door middel van een getal of een letter.
Loonvoet Marktsector	De door het CPB gepubliceerde, voor het komende jaar verwachte, ontwikkeling van de "Loonsom per arbeidsjaar marktsector".
Maintenance Engineering	Het toepassen van technische concepten en het inbrengen van verbeterprocessen om het Onderhoud en de onderhoudbaarheid van Assets te optimaliseren.
Malus	Een geldbedrag dat de Concessiehouder op grond van achterblijvende Prestaties aan de Concessieverlener dient te voldoen overeenkomstig het bepaalde in Bijlage D (Bonussen en Malussen).
Manager Asset Management	Een Sleutelfunctionaris die verantwoordelijk is voor het coördineren van alle activiteiten die noodzakelijk zijn voor het Beheer van de Strategische Assets.
Marginale Kosten Metro	De door de Concessieverlener bepaalde marginale kosten die gemoeid zijn met een verandering van het aantal Dienstregelingkilometers Metro met één Dienstregelingkilometer
Marginale Kosten Tram	De door de Concessieverlener bepaalde marginale kosten die gemoeid zijn met een verandering van het aantal Dienstregelingkilometers Tram met één Dienstregelingkilometer
Marginale Opbrengsten Metro	De door de Concessieverlener bepaalde verandering in de Vervoeropbrengsten wanneer het aantal Dienstregelingkilometers Metro met één Dienstregelingkilometer toe- of afneemt.
Marginale Opbrengsten Tram	De door de Concessieverlener bepaalde verandering in de Vervoeropbrengsten wanneer het aantal Dienstregelingkilometers Tram met één Dienstregelingkilometer toe- of afneemt.
Marketingplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0382.
Marketingplatform	Een platform dat in opdracht van de Concessieverlener namens de desbetreffende concessiehouders belast is met de uitvoering van concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten.
Marktconformiteitstoets	Een door of in opdracht van de Concessieverlener uit te voeren onderzoek naar de marktconformiteit van de omvang van de Exploitatiesubsidie, zoals bedoeld in de Verordening EG 2007/1370 (PSO-verordening).
Materieel	Alle voertuigen die over lokale spoorwegen kunnen rijden, waaronder begrepen Railvoertuigen en Werkmaterieel.
Meerjaren Investeringsplan en Onderhoudsplan Overige Strategische Assets	Het plan zoals bedoeld in ID-0844.
Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur	Het plan zoals bedoeld in ID-0689.
Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen	Het plan zoals bedoeld in ID-2117.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener extra gereden Dienstregelingkilometers ten opzichte van het aantal Dienstregelingkilometers zoals genoemd in lid 3 van Artikel 8 (Eisen aan het aanbod van Openbaar Vervoer per Metro en Tram).
Meetpunt	Beginpunt, Tijdenhalte of Knooppunt.
Metro	Een Railvoertuig dat uitsluitend gebruik maakt van een volledig van het overige verkeer afgescheiden baan.
Metrolijn	Een Lijn die met een Metro wordt uitgevoerd.
Metronetwerk	Het geheel van Metrolijnen.
Metrostation	Een Halte gelegen aan een Metrolijn.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Concessieverlener minder gereden Dienstregelingkilometers ten opzichte van het aantal Dienstregelingkilometers zoals genoemd in lid 3 van Artikel 8 (Eisen aan het aanbod van Openbaar Vervoer per Metro

Definitielijst	
Term	Definitie
	en Tram).
Mitigerende Maatregel	Maatregel die negatieve effecten vermindert of wegneemt.
Mobiel Verkooppunt	Een door de Concessiehouder verplaatsbaar Distributiepunt dan wel Personeel dat door de Concessiehouder wordt ingezet om op drukke momenten specifiek wordt ingezet voor de verkoop van Vervoerbewijzen.
Modaliteit	Metro of Tram.
Monitoringplan Strategische Assets	Het plan zoals beschreven in ID-0679.
Nacht	De periode tussen 01:00 en 06:00 uur.
ND-OV loket	Een organisatie die in het kader van het project NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) brongegevens over de uitvoering van Openbaar Vervoer verzamelt en deze onbewerkt ter beschikking stelt aan afnemers
Normconcessieprijs	Het verschil tussen de Taakstellende opbrengsten en de Normkosten, met dien verstande dat de Normsubsidie gelijk aan € 0 is wanneer de Normkosten hoger zijn dan de Taakstellende opbrengsten.
Normkosten	De maximale kosten die de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener moet maken voor het uitvoeren van het Openbaar Railvervoer met een omvang gemeten in Dienstregelingkilometers zoals genoemd in lid 3 van Artikel 8 (Eisen aan het aanbod van Openbaar Railvervoer).
Normkosten Metro	De Normkosten voor het uitvoeren van Openbaar Vervoer per Metro met een omvang gemeten in Dienstregelingkilometers zoals genoemd in lid 3 van Artikel 8 (Eisen aan het aanbod van Openbaar Railvervoer).
Normkosten Tram	De Normkosten voor het uitvoeren van Openbaar Vervoer per Tram met een omvang gemeten in Dienstregelingkilometers zoals genoemd in lid 3 van Artikel 8 (Eisen aan het aanbod van Openbaar Railvervoer).
Normsubsidie	De door de Concessieverlener genormeerde Exploitatiesubsidie, zijnde het verschil tussen de Normkosten en de Taakstellende opbrengsten met dien verstande dat de Normsubsidie gelijk aan € 0 is wanneer de Taakstellende opbrengsten hoger zijn dan de Normkosten.
Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van geïnteresseerden bevat, evenals eventuele wijzigingen van het Biedingsdocument en/of de Bijlagen bij het Biedingsdocument. De Nota('s) van Inlichtingen maakt/maken deel uit van het Biedingsdocument en prevaleert/prevaleren boven het overige deel van het Biedingsdocument en de daarbij behorende Bijlagen.
Omgevingsmanager	Functionaris die verantwoordelijk is voor de communicatie tussen de Asset Management Organisatie en (partijen in de) de omgeving
Omloop	Een verzameling aaneengesloten Ritten die door één Railvoertuig op één Dag en/of Nacht wordt verricht.
Onderhoud	Alle activiteiten, die nodig zijn om functievervulling van een Asset gedurende de levensduur ten minste in stand te houden.
Onderhoudsplan Railinfrastructuur	Het plan zoals bedoeld in ID-0691.
Onderhoudsplan Railvoertuigen	Het plan zoals bedoeld in ID-0787.
Ongewenste Gebeurtenis	Gebeurtenis of handeling die de uitvoering van de Concessie negatief beïnvloedt.
Ontwikkelplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0046.
Openbaar Railvervoer	Openbaar Vervoer per Metro dan wel Tram.
Openbaar Vervoer	Voor een ieder openstaand personenvervoer zoals bedoeld in artikel 1 sub h van de Wp2000.
Ophaalautomaat	Een automaat waar de Reiziger een via internet aangeschaft Product of Propositie op het Elektronisch Vervoerbewijs kan laden.
Oplaadautomaat	Een automaat waar de Reiziger Saldo en Producten en Proposities op het Elektronisch Vervoerbewijs kan laden.
Organisational Breakdown Structure	Een hiërarchisch schema van de organisatie (het opbreken van de organisatie in delen)
OV-chipkaart	Het landelijke Elektronische Vervoerbewijs en wettig betaalmiddel voor het Openbaar Vervoer, in de vorm van de persoonlijke en anonieme oplaadbare en contactloze

Definitielijst	
Term	Definitie
	chipkaart en Wegwerpchipkaart;
OV-chipkaartapparatuur	Alle apparatuur die nodig is voor het functioneren van de OV-chipkaart, waaronder begrepen: Kaartlezers, Verkoopautomaten, Oplaadautomaten, Ophaalautomaten, Ophaal- en Oplaadautomaten en het verwerkingssysteem.
OV-chipkaartsysteem	Alle apparatuur die nodig is voor het functioneren van de OV-chipkaart, waaronder begrepen: Kaartlezers, Verkoopautomaten, Oplaadautomaten, Ophaalautomaten, Ophaal- en Oplaadautomaten en het verwerkingssysteem.
Overige Strategische Assets	Strategische Assets, niet zijnde de Railinfrastructuur en de Railvoertuigen, zoals beschreven in Bijlage IV (Overige Strategische Assets) bij het Concessiebesluit.
Overmacht(situatie)	Een situatie zoals beschreven in het Concessiebesluit.
Overstapmogelijkheid	Aan de Reizigers geboden, in de vermelde mogelijkheid om binnen een bepaalde tijd van een Lijn op een andere Lijn over te stappen, waarbij de in de Geldende Dienstregeling opgenomen overstaptijd is afgestemd op de loopafstand tussen de Haltes/stations van de betreffende Lijnen en afhankelijk is van de vraag of de Concessiehouder een overstappgarantie biedt.
Overstappunt	Een Halte waar de Concessiehouder volgens de Geldende Dienstregeling aan Reizigers een Overstapmogelijkheid biedt, of waar dit uit de Geldende Dienstregeling kan worden afgeleid.
OV-Klantenbarometer	Onderzoek onder Reizigers in opdracht van het CROW/KpVV, of diens opvolger(s), naar de waardering voor en ervaringen met het Openbaar Vervoer.
OV-loket	Ombudsman van het openbaar vervoer, gevestigd te Amersfoort, opgericht en beheerd door ROVER.
Partij	De Concessiehouder of de Concessieverlener.
Personeel	Al die personen die in dienst of in opdracht van de Concessiehouder werkzaam zijn ten behoeve van het uitvoeren van de Concessie.
Personeelsmonitor Sociale Veiligheid	Onderzoek onder het Personeel in opdracht van het CROW/KpVV, of diens opvolger(s), naar de waardering voor en ervaringen met sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer.
Persoonlijke OV-chipkaart	OV-Chipkaart voor geregistreerde klanten met mogelijkheden als automatisch laden, het laden van persoonlijke reisproducten en het laten (de)blokkeren van de kaart.
Prestatie	i. Het resultaat van een activiteit;of ii. Het volbrengen van een gesteld doel of verplichting.
Preventief Onderhoud	Onderhoud aan Strategische Assets dat nodig is om gedurende de levensduur de technische kwaliteit en daardoor de Beschikbaarheid, de Veiligheid en ht comfort van Strategische Assets op het gewenste kwaliteitsniveau te houden.
Product	Op een OV-chipkaart staand reis- dan wel kortingsrecht met specifieke voorwaarden.
Profiel van Vrije Ruimte	Afgebakende ruimte waarbinnen zich geen vaste en tijdelijke voorwerpen mogen bevinden die de Exploitatie hinderen of in gevaar kunnen brengen. Het profiel van vrije ruimte is gekoppeld aan het dynamisch voertuigomgrenzingsprofiel van het Railvoertuig.
Programma van Eisen (Haaglanden)	Het door de Concessieverlener ingevolge artikel 44 van de Wp2000 vastgestelde programma van eisen "Concessie Rail Haaglanden 2016-2026"
Programma van Eisen (Rotterdam)	Het door de Concessieverlener ingevolge artikel 44 van de Wp2000 vastgestelde programma van eisen "Concessie Rail Rotterdam 2016-2026"
Project	Een eenmalige in tijd en middelen begrensde activiteit om Strategische Assets aan te schaffen, te muteren, te vervangen of te verwijderen.
Propositie	Een vorm van een OV-abonnement op de OV-chipkaart, die een combinatie vormt van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers of tariefgebieden, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer met korting of zonder dat een prijs per Reis in rekening wordt gebracht (afgekocht reisrecht).
PROV	Het Platform Reizigersbelangen Openbaar Vervoer, een door de Concessieverlener ingesteld adviesorgaan van Consumentenorganisaties dat zowel de Concessieverlener als de Concessiehouder adviseert over het Openbaar Vervoer, een en ander overeenkomstig artikel 31 van de Wp2000.
Raakvlak (Interface)	De functionele en fysieke eigenschappen die dienen te bestaan voor het in

Definitielijst	
Term	Definitie
	samenhang functioneren van deelsystemen, processen of Assets op een gemeenschappelijke grens.
Raakvlakeis	1. Externe raakvlakeisen gaan op het systeemniveau over de externe raakvlakken van de Railinfrastructuur met de externe omgeving en op de andere niveaus ook over de externe raakvlakken met andere subsystemen. 2. Interne raakvlakeisen betreffen raakvlakken binnen een vervoersysteem, systeem, etc.
Railinfrastructuur	Het samenstel van Assets binnen het Areaal dat ervoor zorgt dat het Materieel van Halte naar Halte, naar de opstelreinen en van de opstelreinen naar de werkplaats kan rijden. In de Wet lokaal spoor wordt Railinfrastructuur aangeduid als lokale spoorweginfrastructuur.
Railinfrastructuur voor Lightrail	De Railinfrastructuur ten behoeve van het Openbaar Vervoer per Tram zoals beschreven in Bijlage II (Railinfrastructuur) bij het Concessiebesluit.
Railinfrastructuur voor Metro	De Railinfrastructuur ten behoeve van het Openbaar Vervoer per Metro zoals beschreven in Bijlage II (Railinfrastructuur) bij het Concessiebesluit.
Railinfrastructuur voor Tram	De Railinfrastructuur ten behoeve van het Openbaar Vervoer per Tram zoals beschreven in Bijlage II (Railinfrastructuur) bij het Concessiebesluit.
Railvervoersysteem	Het samenhangend geheel van Assets en alle daaraan verwante activiteiten ten behoeve van de uitvoering van het Openbaar Railvervoer.
Railvoertuig	Materieel dat volgens het Biedingsdocument, dan wel ingevolge daartoe verleende toestemming van de Concessieverlener en/of Beheerder, kan worden ingezet voor de uitvoering van het Openbaar Railvervoer.
RAMSHE-LCC	RAMSHE is de samenhang tussen de aspecten betrouwbaarheid, beschikbaarheid, onderhoudbaarheid, veiligheid, gezondheid en omgeving. De combinatie met Life Cycle Costs wordt RAMSHE-LCC genoemd.
RandstadRail tracé	Het railtraject van Den Haag Centraal tot en met station Leidschenvveen, het railtraject van station Leidschenvveen tot en met station Pijnacker Zuid en het railtraject tracé van station Leidschenvveen tot en met de Zoetermeer Stadslijn en het Oosterheemtracé (vanaf station Seghwaert).
Reclame	Middelen die worden ingezet om de verkoop van producten of het gebruik van diensten te bevorderen.
Regulier Onderhoud (ook wel preventief onderhoud genoemd)	Alle activiteiten die noodzakelijk zijn om de Strategische Assets blijvend aan de gestelde technische kwaliteitsnormen te laten voldoen, het aantal Storingen te beperken en versnelde degeneratie te voorkomen.
Reis	Een (deel van een) Rit of een aaneengesloten verzameling van meerdere (delen van) Ritten.
Reisinformatieplan	Een plan zoals bedoeld in ID-0276.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of van wie redelijkerwijs verwacht mag worden dat deze aangeeft gebruik te willen maken van het Openbaar Railvervoer.
Reizigershandvest	Een door de Concessiehouder gepubliceerd document waarin hij aan de Reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het Openbaar Vervoer behorende tot de Concessie gegarandeerd wordt, en welke rechten Reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit voldaan wordt.
Reizigersopbrengsten	De opbrengsten uit Vervoerbewijzen, waaronder begrepen de aan de Concessiehouder toegekende opbrengsten uit regionale Vervoerbewijzen.
Rendement	???
Risico	Het gevaar voor schade of verlies, gedefinieerd als de kans op een Ongewenste Gebeurtenis maal het gevolg van deze Ongewenste Gebeurtenis.
Rit	Volgens een Dienstregeling gepland Openbaar Vervoer op een Lijn of een Traject.
Safety	Zie Veiligheid.
Safety case	Het gedocumenteerde bewijs dat een Asset of onderdeel van een Asset aan de gespecificeerde veiligheidseisen voldoet.
Saldo	Het tegoed dat op de OV-chipkaart is opgeslagen.
Scootmobiel	Een scooter met drie of meer wielen en een elektrische aandrijving die is bestemd voor gebruik door mensen met een handicap als bedoeld in artikel 32 lid 2 sub g van

Definitielijst	
Term	Definitie
	de Wp2000.
Sleutelfunctionaris	Een persoon die namens de Concessiehouder zitting heeft in de Asset Management Organisatie.
SMART	Een principe voor het eenvoudig en eenduidig opstellen en controleren van afspraken en doelstellingen, waarbij de letters staan voor: Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.
Sneeuwplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0143.
Sociaal Veiligheidsplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0301.
Sociale Veiligheid	De mate waarin mensen beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven, overtredingen en overlast door anderen.
Software-architectuur	De structuur of set van structuren van een softwaresysteem, bestaande uit software-elementen, de relaties tussen deze software-elementen en de eigenschappen van beiden, gericht op het bieden van de gewenste functionaliteit van het softwaresysteem.
Spitsperiode	De periode op Werkdagen tussen 7.00 en 9.00 uur in de ochtend en tussen in principe 16.00 en 18.00 in de middag, met die kanttekening dat de Concessiehouder na goedkeuring van de Concessieverlener per Lijn de Spitsperiode in de middag eerder mag laten aanvangen wanneer dit beter aansluit op de vraag van Reizigers.
Stakeholders	Alle belanghebbenden bij de Exploitatie en het Beheer van Strategische Assets, waaronder begrepen omwonenden, gemeenten, wegbeheerders, andere concessiehouders, overige vervoerders en overheidshulpdiensten.
Standaard Dienstregelingjaar	Een Dienstregelingjaar bestaande uit 255 Werkdagen, 52 zaterdagen en 58 zon- en Feestdagen.
Statische Informatie	Informatie met betrekking tot de Assets die in de loop der tijd niet wijzigt, waaronder begrepen de aanschafdatum en –waarde, de vervangingsdatum en –waarde en Technische specificaties.
Stopmanagement	Coördinatie van activiteiten in het kader van een buitendienststelling teneinde deze binnen de gestelde planning te voltooien.
Stopmoment	Buitendienststelling om activiteiten ten behoeve van het Onderhoud binnen de gestelde planning te voltooien.
Storing	Een gebeurtenis die het functioneren van een Asset negatief beïnvloedt en die een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening veroorzaakt dan wel waarbij de Veiligheid van Personeel, Reizigers en/of overige weggebruikers in het geding is.
Storingsdag	Een etmaal of een deel van een etmaal waarin sprake is van een Storing.
Storingsloket	Een locatie voor het melden, registreren en afhandelen van Storingen aan de Strategische Assets.
Strategisch Materieeplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0779.
Strategische Assets	Alle Assets die van wezenlijk belang zijn voor de uitvoering van de Concessie en dientengevolge overgedragen moeten worden naar de volgende concessie. De Strategische Assets zijn onderverdeeld in Railinfrastructuur, Railvoertuigen en Overige Strategische Assets.
Strategische Doelstellingen	
Subsidie	De aanspraak van de Concessiehouder op financiële middelen van de Concessieverlener voor het uitvoeren van (onderdelen van) de Concessie.
Subsidie Dagelijks Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur	De Subsidie voor het uitvoeren van activiteiten in het kader van het Dagelijks Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur.
Subsidie Groot Onderhoud Railinfrastructuur	De Subsidie voor het uitvoeren van Kleinschalige Waardetoevoegingsprojecten en Groot onderhoud van de Railinfrastructuur.
Subsidie Investerings Overige Strategische Assets	De Subsidie voor het uitvoeren van activiteiten ten behoeve van Vervangingsonderhoud en Waardetoevoeging aan Overige Strategische Assets.
Subsidie Investerings Railinfrastructuur	De Subsidie voor het uitvoeren van Vervangingsprojecten en Grootschalige Waardetoevoegingsprojecten aan de Railinfrastructuur.
Subsidie Metro	De Subsidie voor het verrichten van Openbaar Vervoer per Metro.
Subsidie Nieuwe Railvoertuigen	De Subsidie voor het uitvoeren van activiteiten ten behoeve van de Aanschaf van

Definitielijst	
Term	Definitie
	nieuwe Railvoertuigen.
Subsidie Sociale Veiligheid	De Subsidie voor het uitvoeren van activiteiten ten behoeve van de de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Railvervoer zoals vastgelegd in het Sociaal Veiligheidsplan.
Subsidie Tram	De Subsidie voor het verrichten van Openbaar Vervoer per Tram.
Subsidie Waardetoevoeging Railvoertuigen	De Subsidie voor het uitvoeren van activiteiten ten behoeve van Waardetoevoeging aan Railvoertuigen.
Subsysteem	Een onderdeel van de Railinfrastructuur, waarbij de volgende onderdelen worden onderscheiden: onderbouw, bovenbouw (waaronder begrepen wissels), tunnels, Haltes (waaronder begrepen liften en roltrappen), kunstwerken, gebouwen, sein- en beveiligingssysteem, bekabeling, voedingssysteem en informatie- en communicatiesystemen.
SWOT-analyse	Analyse van de sterke en zwakke punten en kansen en bedreigingen van het Openbaar Railvervoer.
Systeemarchitectuur	De manier waarop een systeem is opgebouwd, ofwel het geheel aan samenhangende onderdelen die samen het systeem laten functioneren.
Systeemeisen	De uitwerking in Bijlage J (Systeemeisen) van de Kritische Prestatie Indicatoren in Functionele-, Aspect- en Raakvlakeisen waaraan de Strategische Assets moeten voldoen.
Systeemscope	Een systeemgebonden afbakening van de Railinfrastructuur.
Taakstellende opbrengsten	De Vervoeropbrengsten die de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener in een Kalenderjaar ten minste moet kunnen genereren.
Tarief	Een geldbedrag dat een Reiziger voor een Reis, al dan niet in combinatie met de aanschaf van een Vervoerbewijs, aan de Concessiehouder dient te betalen.
Tariefgebied	Een door de Concessieverlener vast te stellen gebied waar een bepaald Tarief van toepassing is.
Tariefvoorstel	Een voorstel zoals bedoeld in ID-0339.
Technische minimumnorm	Specificatie van fysiek meetbare technische eisen waaraan een Asset ten minste en te allen tijde dient te voldoen
Technische specificatie	Beschrijving, al dan niet in combinatie met tekeningen, van Assets met status to-build, as-built en was-build.
term	
Tijdhalte	Een aldus in de Dienstregeling aangeduide Halte waarvoor geldt dat Ritten niet eerder dan de in Geldende Dienstregeling vermelde tijd van deze Halte vertrekken.
TLS	De organisatie Trans Link Systems, dan wel de rechtsgeldige opvolger daarvan, die verantwoordelijk is voor onder meer de dataverzameling en –verwerking van de OV-chipkaart en de productie en uitgifte van de OV-chipkaarten.
Toegankelijkheid	De mate waarin voorzieningen effectief bereikbaar, begrijpbaar en bruikbaar zijn voor mensen met een handicap als bedoeld in artikel 32 lid 2 sub g van de Wp2000 zodat zij in staat zijn om zelfstandig gebruik te maken van het Openbaar Vervoer.
Toegankelijkheidsplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0958.
Toetsing	Beoordeling door de Concessieverlener of aan de eisen wordt voldaan.
Toetsingscriterium	Criterium op basis waarvan de Concessieverlener aan de hand van de Bieding toetst of de Aanbieder voor gunning van de Concessie in aanmerking komt.
Toewijzingscriterium	Een criterium aan de hand waarvan een deel van de capaciteit van de Railinfrastructuur wordt toegekend aan belanghebbende actoren en activiteiten.
Toezichthouder	Een persoon of instantie die belast is met het toezicht op de naleving van het bij of krachtens de Wet lokaal spoor bepaalde. Op dit moment treedt IL&T op als Toezichthouder voor deze Concessie.
Totale Subsidie	De aanspraak van de Concessiehouder op financiële middelen van de Concessieverlener voor de uitvoering van de Concessie, bestaande uit een Exploitatiesubsidie en een Assetssubsidie.
Traject	Een deel van een Lijn.
Tram	Een Railvervoertuig dat gebruik maakt van in de openbare weg gelegen of vrij



Definitielijst	
Term	Definitie
	liggende Railinfrastructuur.
Tramlijn	Een Lijn die met een Tram wordt uitgevoerd.
Tramnetwerk	Het geheel van Tramlijnen.
Tropische dag	Een dag waarop de maximumtemperatuur 30,0 oC of hoger is.
Uitloper	Een in Bijlage A weergegeven Traject vanaf de grens van het Concessiegebied waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht in aanvulling op het grondgebied als omschreven in Artikel 2 (Domein van de Concessie) van het Concessiebesluit.
Uitvoeringsplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0163.
VAT-kosten	De kosten voor de voorbereiding, de administratie en het toezicht van Projecten.
Veiligheid	Afwezigheid van een onaanvaardbaar Risico of gevaar voor Personeel, Reizigers, overige weggebruikers en omwonenden.
Veiligheidsbeheersysteem (VBS)	Een systeem dat zorg draagt voor de Veiligheid zoals beschreven in de Wet lokaal spoor. Ook wel veiligheidssystemen genoemd.
Veiligheidsplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0885.
Veiligheidsplan Lokaal Spoor	Regionale regelgeving met betrekking tot de veiligheid van lokale spoorwegen zoals bedoeld in de Wet lokaal spoor.
Veiligheidsrisico	De kans op een Ongewenste Gebeurtenis die de Veiligheid schaadt, vermenigvuldigd met de omvang van de schadelijke effecten als gevolg van deze Ongewenste Gebeurtenis.
Veiligheidsscan	
Verbeterplan	Een plan dat tot doel heeft verbeteringen te realiseren op de (uitvoerings)aspecten van de Concessie waarvoor geldt die blijkens waarneming van de Concessieverlener de Concessiehouder niet voldoet aan de eisen zoals gesteld in het Concessiebesluit, inclusief Bijlagen.
Vergunning voor Indienststelling	De vergunning genoemd in artikel 32 van de Wet lokaal spoor die vereist is om Materieel op de Railinfrastructuur in te mogen zetten.
Verkoop- en Informatiepunt	Een door de Concessiehouder in te richten (mobiele) locatie waar Reizigers Vervoerbewijzen kunnen aanschaffen en reisinformatie kunnen krijgen.
Verkoopautomaat	Een door de Concessiehouder geplaatste automaat waar Reizigers een Vervoerbewijs kunnen aanschaffen.
Verstoring	Een onderbreking van het Openbaar Railvervoer als gevolg van een Storing, Incident of Calamiteit.
Vervangend Vervoer	Ritten met Auto's en/of Bussen die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Railvervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervangingsonderhoud	Vervanging van een object waarbij de functie van de betreffende Asset wordt gehandhaafd, de kwaliteit wordt teruggebracht tot nieuwbouwwaarde en een nieuwe levensduurperiode van de betreffende Asset start.
Vervangingsproject	Een Project in het kader van het Vervangingsonderhoud.
Vervoerbewijs	(i) Een geldig vervoerbewijs uit het assortiment dat in het Landelijk Tarieven Kader (LTK) is vastgesteld; of (ii) een geldig Bijzonder Vervoerbewijs; (iii) een door de Concessieverlener goedgekeurd en geldig papieren regionaal vervoerbewijs; of (iv) een door een concessieverlener van een aangrenzend concessiegebied goedgekeurd en geldig (papieren) regionaal vervoerbewijs.
Vervoeropbrengsten	Het totaal van Reizigersopbrengsten, netto opbrengsten missing check-outs, opbrengsten van uitrijkaarten, compensaties voor gedeelde opbrengsten en vergoedingen voor het vervoer van specifieke doelgroepen tegen een gereduceerd of nultarief, maar exclusief BTW
Vervoerplan	Het plan zoals bedoeld in ID-0096.
Vervoerplicht	De plicht om Reizigers die zich op een Halte bevinden samen met hun eventuele Handbagage, met de eerstkomende Rit te vervoeren.

Definitielijst	
Term	Definitie
Verzorgend onderhoud	Alle activiteiten met het oog op de netheid van Metrostations en Railvoertuigen, waarbij met netheid onder meer wordt bedoeld schoon en vrij van graffiti en zwerfvuil.
Voertuig	Een Railvoertuig, Bus of Auto.
W3C	World Wide Web Consortium, een organisatie die de standaarden voor het World Wide Web ontwerpt.
Waardetoevoeging	Alle onderhoudsactiviteiten die: <ul style="list-style-type: none"> <li>- leiden tot een langere restlevensduur dan de vastgestelde standtijd van bestaande Assets (levensduurverlengend Onderhoud); en</li> <li>- additionele functionaliteit aan bestaande Assets toevoegen waardoor de Prestaties van het Railvervoersysteem worden verhoogd.</li> </ul>
Waardetoevoegingsproject	Een Project gericht op Waardetoevoeging.
Wederverkoper	Een door een Derde in opdracht van de Concessiehouder geëxploiteerd Distributiepunt.
Weeralarm	Een door het KNMI afgegeven weeralarm waarin gewaarschuwd wordt voor storm, zeer zware windstoten, zware sneeuwval, sneeuwjacht of sneeuwstorm, gladheid door ijzel, zwaar onweer of overvloedige regen in (ten minste een deel van) het Concessiegebied.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Wegwerpchipkaart	Niet-oplaadbare kaart met beperkte geldigheid, voorzien van chip.
Werk	Een bouwkundige of civieltechnische activiteit in het kader van het Beheer en Onderhoud.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde een zaterdag of een zondag, een Feestdag of het equivalent van een Feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Werkmaterieel	Materieel dat wordt ingezet ten behoeve van het Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur.
Wet lokaal spoor (Wls)	Wet lokaal spoor van 10 juli 2013 (Stb. 2013, 528), inclusief alle nadien doorgevoerde wijzigingen.
Wezenlijke (stelsel)wijziging	Een wijziging buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder die naar het oordeel van de Concessieverlener tot een toe- of afname van de Vervoeropbrengsten van ten minste € 300.000 leiden.
Wp2000	Wet Personenvervoer 2000 van 6 juli 2000, Staatsblad 314, inclusief alle nadien doorgevoerde wijzigingen.
Zaterdagdienstregeling	De Dienstregeling die geldt op zaterdagen.
Zomerse dag	Een dag waarop de maximumtemperatuur 25,0 oC of hoger, maar lager dan 30,0 oC is.
Zondagdienstregeling	De Dienstregeling die geldt op zondagen en Feestdagen.

## Bijlagen

## INFORMATIEPROFIEL UITVOERING CONCESSIE

### 1. Aanbod aan Openbaar Vervoer

Nr	Informatie element	Definitie	Detailering	Verslagperiode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
1.1	Overzicht Lijnen	Overzicht van Lijnnummers met Routes van de Lijnen die deel uitmaken van de Concessie	Overeenkomstig Kernelement 1 (MIPOV 2008)	Voor ieder Dienstregelingjaar en na iedere wijziging van de Geldende Dienstregeling	Ten minste 1 maand voor de ingangsdatum van de nieuwe/ gewijzigde Dienstregeling	Nee	- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format) - Op verzoek schriftelijk
1.2	Aantal geplande Dienstregeling-kilometers	Het totaal aantal kilometers van de Ritten volgens de Geldende Dienstregeling in een Kalenderjaar	Overeenkomstig Kernelement 3 (MIPOV 2008)	Voor ieder Dienstregelingjaar en na iedere wijziging van de Geldende Dienstregeling	Ten minste 1 maand voor de ingangsdatum van de nieuwe/ gewijzigde Dienstregeling	Nee	- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format) - Op verzoek schriftelijk
1.3	Aantal geplande Ritten	Aantal Ritten per Lijn per uur en per dag per richting gebaseerd op het vertrektijdstip van de Ritten volgens de Geldende Dienstregeling	Overeenkomstig Optioneel element 1 (MIPOV 2008)	Voor ieder Dienstregelingjaar en na iedere wijziging van de Geldende Dienstregeling	Ten minste 1 maand voor de ingangsdatum van de nieuwe/ gewijzigde Dienstregeling	Nee	- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format) - Op verzoek schriftelijk

## 2. Inzet en output van productiemiddelen

Nr	Informatie element	Definitie	Detailering	Verslagperiode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
2.1	Vlootoverzicht	Een overzicht met per Railvoertuig: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het unieke voertuignummer</li> <li>- het type</li> <li>- toegankelijkheidskenmerken</li> <li>- het bouwjaar, de leeftijd en de restlevensduur</li> <li>- aantal zitplaatsen</li> <li>- aantal staanplaatsen</li> </ul>	Per Railvoertuig	Voor ieder Kalenderjaar en na iedere wijziging in de samenstelling van de vloot	Uiterlijk op 1 februari van het desbetreffende Kalenderjaar, dan wel binnen 1 maand na een wijziging in de samenstelling van het wagenpark	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
2.2	Benodigde aantal Railvoertuigen tijdens de Spitsperioden	Een overzicht van het aantal Railvoertuigen dat ten minste nodig is om tijdens de Spitsperioden de Geldende Dienstregeling uit te voeren	Per type Railvoertuig dat voor de uitvoering van het Openbaar Railvervoer	Voor ieder Dienstregelingjaar en na iedere wijziging van de Geldende Dienstregeling	Ten minste 1 maand voor de ingangsdatum van de nieuwe/ gewijzigde Dienstregeling	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
2.3	Omvang technische en exploitatieve reserve	Een overzicht van het aantal Railvoertuigen dat niet voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling wordt ingezet	Per type Railvoertuig dat voor de uitvoering van het Openbaar Railvervoer	Voor ieder Kalenderjaar en na iedere wijziging in de samenstelling van de vloot	Uiterlijk op 1 februari van het desbetreffende Kalenderjaar, dan wel binnen 1 maand na een wijziging in de samenstelling van de vloot	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>

### 3. Uitvoeringskwaliteit van het Openbaar Vervoer

<b>Nr</b>	<b>Informatie element</b>	<b>Definitie</b>	<b>Detailering</b>	<b>Verslagperiode</b>	<b>Tijdstip</b>	<b>Accountants-verklaring?</b>	<b>Vorm van aanlevering</b>
3.1	Aantal Uitgevallen Ritten	Aantal Ritten dat voldoet aan de definitie van "Uitgevallen Rit"	Overeenkomstig Kernelement 4, met onderscheid naar de verschillende Uitvalrubrieken (MIPOV 2008)	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van de verslagperiode	Nee	<ul style="list-style-type: none"><li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li><li>- Op verzoek schriftelijk</li></ul>
3.2	Aantal Uitgevallen Dienstregeling-kilometers	Het totaal aantal kilometers van de Uitgevallen Ritten volgens de Geldende Dienstregeling	Overeenkomstig Kernelement 4, met onderscheid naar de verschillende Uitvalrubrieken (MIPOV 2008) en materieelsoorten (lid 2 van Artikel 4 van de Financiële Paragraaf)	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van de verslagperiode	Nee	<ul style="list-style-type: none"><li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li><li>- Op verzoek schriftelijk</li></ul>

<b>Nr</b>	<b>Informatie element</b>	<b>Definitie</b>	<b>Detailering</b>	<b>Verslagperiode</b>	<b>Tijdstip</b>	<b>Accountants-verklaring?</b>	<b>Vorm van aanlevering</b>
3.3a	Vertrekpuntualiteit Beginpunt/ Knooppunt <sup>1</sup>	Aantal Ritten dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eerder vanaf een Beginpunt of Knooppunt vertrekt</li> <li>- Tussen 0 en 120 seconden later van een Beginpunt of Knooppunt vertrekt</li> <li>- Meer dan 120 seconden later van een Beginpunt of Knooppunt vertrekt</li> </ul> dan het tijdstip dat in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd	Per Lijn voor het Beginpunt van de Ritten en voor de Knooppunten en Tijdenhaltes die tijdens een Rit door deze Lijn wordt aangedaan.	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van de verslagperiode	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
3.3b	Vertrekpuntualiteit Tijdenhaltes (Tram)	Aantal Ritten dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eerder vanaf een Tijdenhalte vertrekt</li> <li>- Tussen 0 en 180 seconden later van een Tijdenhalte vertrekt</li> <li>- Meer dan 180 seconden later van een Tijdenhalte vertrekt</li> </ul> dan het tijdstip dat in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd	Per Tramlijn	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van de verslagperiode	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
3.4a	Geboden Overstapmogelijkheden	Aantal Ritten waarvoor geldt dat in de Geldende Dienstregeling(en) Overstapmogelijkheden zijn benoemd	Per combinatie van Lijnen waartussen Overstapmogelijkheden bestaan	Voor ieder Dienstregelingjaar en na iedere wijziging van de Geldende Dienstregeling	Ten minste 1 maand voor de ingangsdatum van de nieuwe/gewijzigde Dienstregeling	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
3.4b	Gerealiseerde Overstapmogelijkheden	Aantal en percentage Ritten waarvoor geldt dat de in de Geldende Dienstregeling(en) benoemde Overstapmogelijkheden daadwerkelijk gerealiseerd zijn	Per combinatie van Lijnen waartussen Overstapmogelijkheden bestaan	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van de verslagperiode	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>

<sup>1</sup> Als een Halte zowel het Beginpunt van een Rit als een Knooppunt is, wordt deze Halte als Beginpunt en niet als Knooppunt voor de desbetreffende Rit van de desbetreffende Lijn gezien.

<sup>2</sup> Met overige Haltes wordt bedoeld alle Haltes die tijdens een Rit worden aangedaan, niet zijnde het Beginpunt of een Knooppunt.

Nr	Informatie element	Definitie	Detaillering	Verslagperiode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
3.5	Klachten-afhandeling	<p>Een overzicht van alle klachten, met per klacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de datum van ontvangst;</li> <li>- de datum van afhandeling;</li> <li>- de behandelingstijd;</li> <li>- of de klacht is doorgestuurd naar de Concessieverlener, Wegbeheerders en/of Derden;</li> <li>- of de Concessiehouder naar aanleiding van de klacht is benaderd door het OV-loket (= contact tussen OV-loket en de Concessiehouder);</li> <li>- of de Concessiehouder naar aanleiding van de klacht is benaderd door de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (= contact tussen Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de Concessiehouder).</li> </ul>	Overeenkomstig Optioneel element 3, met onderscheid naar de verschillende Klachtenrubrieken (MIPOV 2008)	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van de verslagperiode	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>



#### 4. Sociale Veiligheid

Nr	Informatie element	Definitie	Detailtering	Verslagperiode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
4.1	Aantal Incidenten/ Calamiteiten	Het aantal Incidenten Sociale Veiligheid, geregistreerd overeenkomstig de door het ministerie van Infrastructuur en Milieu en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voorgeschreven A-B-C Methodiek	Per Beschikbare Halte en per Lijn, met onderscheid naar de diverse Incidentenrubrieken (MIPOV 2008)	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
4.2	Percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs	Het percentage Reizigers zonder Geldig Vervoerbewijs zoals bepaald aan de hand van een door de Concessieverlener goedgekeurde methodiek.	Per Modaliteit	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van de verslagperiode	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>

## 5. Gebruik van het Openbaar Vervoer

Nr	Informatie element	Definitie	Detailering	Verslagperiode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
5.1	Aantal instappers en uitstappers	Het aantal instappers en uitstappers (bepaald o.b.v. de check in-gegevens van de OV-Chipkaart)	Per Lijn voor een gemiddelde Dag per combinatie van dienstregeling-periode en Dagsoort, zoveel mogelijk onderverdeeld naar de verschillende typen Reizigers die binnen het OV-chipkaartsysteem worden onderscheiden <sup>1</sup> en naar het Product dan wel de Propositie waarmee deze Reizigers reizen (waarbij Saldo als een apart Product moet worden beschouwd)	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
5.2	Aantal reizigerskilometers	Vervoerprestatie die wordt geleverd wanneer één Reiziger over één kilometer wordt vervoerd	Als hierboven	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> </ul>
5.3	Gebruik SOV-Propositie	Het aantal reizigerskilometers afgelegd door SOV-gebruikers	Per Lijn, per dagsoort (Werkdag, zaterdag en zon- en feestdagen), per Dagdeel per type SOV-kaart (week/weekend)	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> </ul>

<sup>1</sup> Op dit moment betreft dit kinderen, jeugd, studenten, volwassenen en ouderen.

<b>Nr</b>	<b>Informatie element</b>	<b>Definitie</b>	<b>Detailtering</b>	<b>Verslagperiode</b>	<b>Tijdstip</b>	<b>Accountants-verklaring?</b>	<b>Vorm van aanlevering</b>
5.4	Aantal Tariefkilometers	Eenheid waarmee de Concessiehouder het kilometertarief vermenigvuldigt om het Tarief te bepalen dat hij bij een Reiziger in rekening brengt.	Per Lijn tussen alle Haltes van de desbetreffende Lijn	Per maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	- Een overzicht bij het Tariefvoorstel
5.5	Statische bezetting <sup>2</sup>	Gemiddelde en maximale aantal Reizigers ten opzichte van de aangeboden zitplaatsen per Rit (op basis van check in- en check out-gegevens van de OV-Chipkaart)	Overeenkomstig Kernelement 8, met dien verstande dat de statische bezetting per richting moet worden gerapporteerd	Per kwartaal	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)
5.6	Zwaartepunt vervoerstream <sup>2,3</sup>	Het lijndeel tussen twee opeenvolgende Haltes van een Lijn waar de verhouding tussen het aantal Reizigers en het aantal aangeboden zitplaatsen het hoogst is en de statische bezetting op dit lijndeel	Per Lijn per richting voor een gemiddelde Werkdag, zaterdag en zon- en feestdag, met onderscheid naar perioden waarin de Basisdienstregeling en de Vakantiedienstregeling van kracht is	Per kwartaal	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format) - Op verzoek schriftelijk
5.7	Zwaartepunt vervoerstream per Traject	Dat deel tussen twee opeenvolgende Haltes van een Traject waar de verhouding tussen het aantal Reizigers en het aantal aangeboden zitplaatsen het hoogst is en de gemiddelde bezetting per Rit op dit trajectdeel	Per Traject per richting tussen 07.00 en 09.00 uur en tussen 15.00 en 18.00 uur op een gemiddelde Werkdag tijdens de periode waarin de Basisdienstregeling van kracht is	Per Dienstregeling-jaar	Binnen 2 weken na een verzoek daartoe	Nee	- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)

<sup>2</sup> Mag wat betreft de vorm van aanlevering worden gecombineerd met informatie-element 5.1.

<sup>3</sup> Mag worden gecombineerd met informatie-element 5.5.

<b>Nr</b>	<b>Informatie element</b>	<b>Definitie</b>	<b>Detailering</b>	<b>Verslagperiode</b>	<b>Tijdstip</b>	<b>Accountants-verklaring?</b>	<b>Vorm van aanlevering</b>
5.8	Aantal in- en uitstappers per Halte (algemeen) <sup>2</sup>	Het aantal Reizigers dat op een Halte in en uit een Railvoertuig stapt	Overeenkomstig Gelieerd element 1 met dien verstande dat de het aantal in- en uitstappers per richting moet worden gerapporteerd	Per Dienstregeling-jaar	In ieder geval uiterlijk 3 maanden na afloop van het Dienstregeling-jaar Incidenteel op eerste verzoek van de Concessie-verlener en wel binnen 2 weken na dit verzoek	Nee	- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)
5.9	Herkomst-bestemmings-gegevens <sup>2</sup>	Cijfermatig overzicht (Halte-Halte matrix) van de herkomst-bestemmingsrelaties	Overeenkomstig Kernelement 11, met dien verstande dat herkomst-bestemmings-gegevens ook per Lijn per richting moeten worden gerapporteerd	Per Dienstregeling-jaar	Op eerste verzoek van de Concessie-verlener en wel binnen 2 weken na dit verzoek	Nee	- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)
5.10	In- en uitstapgegevens	Overzicht van gemaakte personenverplaatsingen waarbij is aangegeven of de desbetreffende Reiziger tijdens zijn verplaatsing is overgestapt, voorzien van een unieke code (niet herleidbaar tot een persoon en met inachtneming van de relevante bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens) die het mogelijk maakt de gegevens van de Concessiehouder te koppelen aan gegevens van andere concessiehouders	Per verplaatsing van een individuele Reiziger	Per Dienstregeling-jaar	Op eerste verzoek van de Concessie-verlener en wel binnen 2 weken na dit verzoek	Nee	- Een in nader overleg te bepalen digitaal, bewerkbaar bestand

<sup>2</sup> Mag wat betreft de vorm van aanlevering worden gecombineerd met informatie-element 5.1.

## 6. Gebruik van de OV-Chipkaart

Nr	Informatie element	Definitie	Detailtering	Verslagperiode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
6.1	Aantal verkochte OV-Chipkaarten	Aantal verkochte OV-Chipkaarten	Minimaal: per type OV-Chipkaart (Persoonlijk, Anoniem, Wegwerp-chipkaart, overig), per locatie/kanaal <sup>1</sup>	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
6.2	Aantal verkochte OV-Chipkaarten voorzien van Automatisch Opladen	Aantal verkochte OV-Chipkaarten voorzien van de (actieve) functionaliteit t.b.v. Automatisch Opladen	Geen	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
6.3	Aantal verkochte Proposities	Aantal verkochte Proposities	Minimaal: per Propositie, per locatie/kanaal <sup>1</sup>	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
6.4	Gemiddeld oplaadbedrag (Saldo)	Het gemiddelde bedrag waarmee Reizigers het Saldo op hun kaart aanvullen bij een oplaadpunt	Per kanaal <sup>1</sup>	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
6.5	Gemiddeld aantal keren opladen	Het gemiddelde aantal keren dat een Reiziger zijn Saldo aanvult (o.b.v. uniek kaartnummer)	Per type OV-Chipkaart (Persoonlijk en Anoniem) en per kanaal <sup>1</sup>	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>

<sup>1</sup> Onder kanalen worden in dit verband verstaan: Informatie- en Verkooploketten, Wederverkopers, (Oplaad- &) Ophaalmachines en Automatisch Opladen.

<b>Nr</b>	<b>Informatie element</b>	<b>Definitie</b>	<b>Detailering</b>	<b>Verslagperiode</b>	<b>Tijdstip</b>	<b>Accountants-verklaring?</b>	<b>Vorm van aanlevering</b>
6.6	Aantal verkochte papieren Vervoerbewijzen	Aantal verkochte papieren Vervoerbewijzen	Geen	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
6.7	Aantal verrichte baliehandelingen	Aantal bij door wederverkopers verrichte baliehandelingen waarvoor een vergoeding verschuldigd is	Per distributiepunt	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
6.8	Niet uitgecheckte Reizigers	Aantal keer dat een Reiziger bij het verlaten van de Halte dan wel het Railvoertuig niet heeft uitgecheckt ten opzichte van het totaal aantal Reizigers dat bij het betreden van de Halte dan wel het Railvoertuig heeft ingecheckt	Per Lijn per Dagsoort per type OV-Chipkaart	Maand	Uiterlijk 2 maanden na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
6.9	Reizigers met ritafstand = 0	Aantal keren dat de ritafstand die een Reiziger volgens het OV-Chipkaartsysteem heeft afgelegd gelijk is aan 0	Per Lijn per Dagsoort	Maand	Uiterlijk 2 maanden na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>

## 7. Functioneren van de OV-chipkaartapparatuur

Nr	Informatie element	Definitie	Detailtering	Verslagperiode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
7.1	Aantal Storingen	Aantal Storingen aan OV-chipkaartapparatuur	Ten minste gespecificeerd naar de volgende typen OV-Chipkaart-apparatuur: Kaartlezers, Ophaalautomaten, Oplaadautomaten, Verkoopautomaten en OV-Chipkaart-apparatuur bij wederverkopers	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
7.2	Afhandeltijd van Storingen	De gemiddelde en maximale tijd tussen het moment vanaf de eerste registratie van een Storing en het moment dat de desbetreffende OV-chipkaartapparatuur weer werkt	Zie hierboven	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
7.3	Afhandelingswijze van Storingen	De wijze waarop een storing is afgehandeld, waarbij in ieder geval de volgende categorieën dienen te worden onderscheiden: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Storing op afstand verholpen,</li> <li>2. Storing op locatie verholpen en</li> <li>3. Apparatuur vervangen, en de Storing elders (bijv. in de backoffice) verholpen</li> </ol>	Zie hierboven	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>

## 8. Vervoeropbrengsten

Nr	Informatie element	Definitie	Detailtering	Verslag-periode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
8.1	Opbrengsten verkoop OV-Chipkaarten	Aan de Concessiehouder toegewezen/toebedeelde opbrengsten uit de verkoop van OV-Chipkaarten (excl. BTW)	Minimaal: per type OV Chipkaart (Persoonlijk, Anoniem, Wegwerpchipkaart, overig) per locatie/kanaal	Maand	Uiterlijk 1 maand na afloop van een kwartaal	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
8.2	Opbrengsten proposities	Aan de Concessiehouder toegewezen/toebedeelde opbrengsten uit de verkoop van Producten en Proposities (excl. BTW)	Minimaal: per Product en Propositie, per locatie/kanaal	Maand	Uiterlijk 2 weken na afloop van een maand	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
8.3	Opbrengsten beursreizen (Saldo)	Aan de Concessiehouder toegewezen/toebedeelde opbrengsten uit reizen op Saldo	Minimaal: per Lijn, per dagsoort (Werkdag, zaterdag, zon- en feestdagen), per Propositie	Maand	Uiterlijk 2 weken na afloop van een maand	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
8.4	Opbrengsten papieren Vervoerbewijzen	Aan de Concessiehouder toegewezen/toebedeelde opbrengsten uit verkoop papieren Vervoerbewijzen	Minimaal: per type Vervoerbewijs	Maand	Uiterlijk 2 weken na afloop van een maand	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Op verzoek schriftelijk</li> </ul>
8.5	Opbrengsten SOV-kaart	Aan de Concessiehouder toegewezen/toebedeelde Contractopbrengsten van OC&W voor gebruik van de SOV (incl. SOV-groei)	Geen	Jaarlijks	Uiterlijk 6 maanden na afloop van het jaar	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Overzicht op papier</li> </ul>
8.6	Verdeling derving SOV-kaart <sup>1</sup>	Het aandeel van de Vervoeropbrengsten dat bestaat uit de derving van de opbrengsten door de SOV-kaart	Geen	Jaarlijks	Uiterlijk 6 maanden na afloop van het jaar	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Overzicht op papier</li> </ul>

<sup>1</sup> Mag worden gecombineerd met informatie-element 8.5.



Nr	Informatie element	Definitie	Detailtering	Verslag-periode	Tijdstip	Accountants-verklaring?	Vorm van aanlevering
8.7	Vervoer-opbrengsten <sup>1</sup>	Aan de Concessiehouder toegewezen/toebedeelde opbrengsten uit de verkoop van Vervoerbewijzen	Geen	Jaarlijks	Uiterlijk 6 maanden na afloop van het jaar	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel-bestand (of in overleg ander digitaal format)</li> <li>- Overzicht op papier</li> </ul>

## REISINFORMATIE

Om te komen tot een toegankelijk Openbaar Vervoer, is het voorliggend normblad in het kader van informatievoorziening ontwikkeld. In het normblad worden handreikingen gegeven waaraan bepaalde soorten informatie moet voldoen wil het bruikbaar zijn voor een zo groot mogelijke groep van (potentiële) Reizigers. Het gaat daarbij om de minimale vormen die als doel hebben voor iedereen de informatievoorziening te verbeteren.

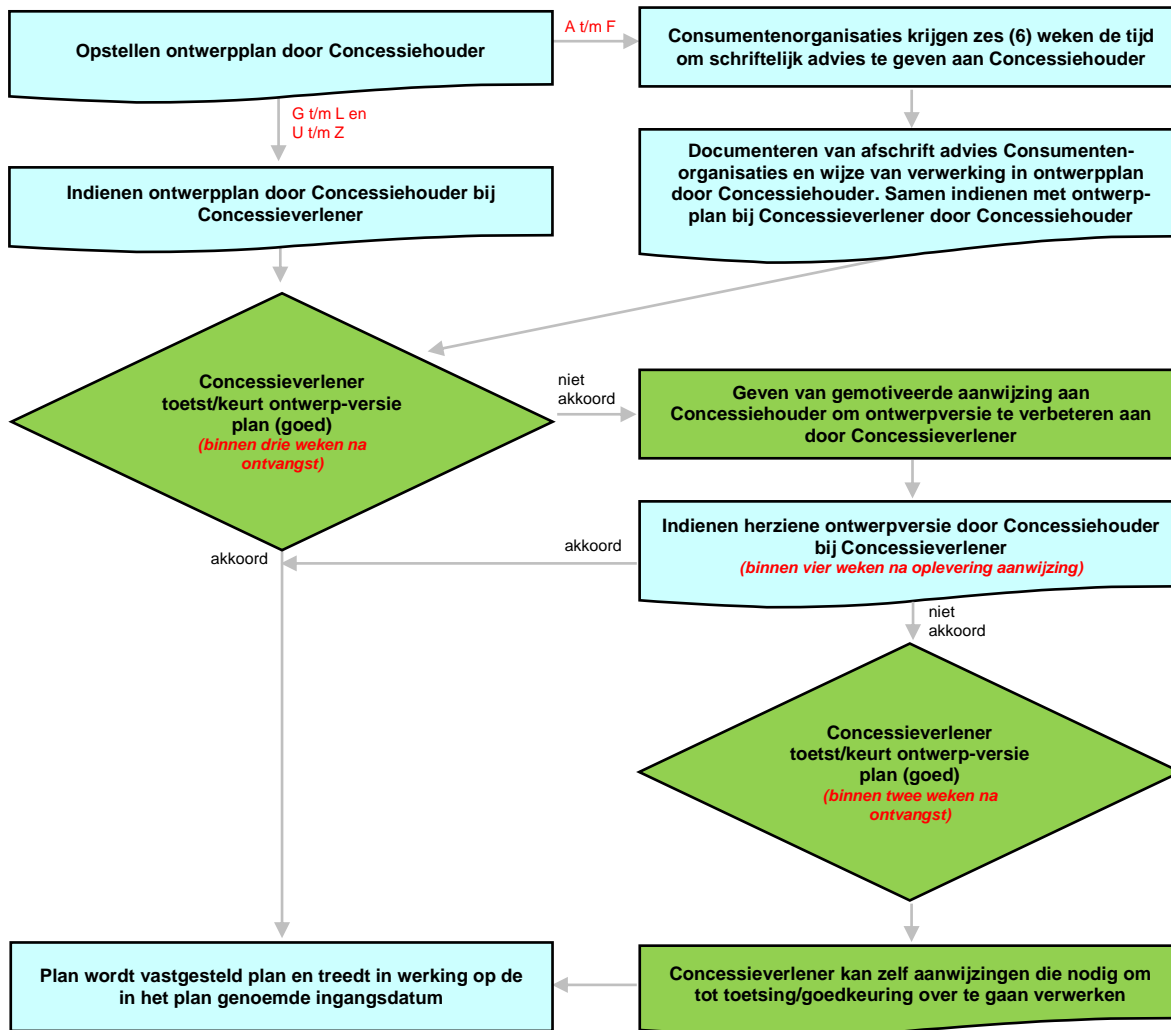
Binnen het Openbaar Vervoer zijn vier soorten informatie te onderscheiden:

- Informatie voor de Reis: het gaat hierbij om informatie die de Reiziger nodig heeft om te kunnen bepalen of en hoe de Reiziger gebruik kan maken van het Openbaar Vervoer en welke reismogelijkheden er zijn;
- Informatie op de Halte: het gaat hierbij om informatie die de Reiziger op de Halte nodig heeft om een inzicht te krijgen in de reismogelijkheden en eventuele verstoringen;
- Informatie in het Railvoertuig: het gaat hierbij om informatie die de Reiziger in het Railvoertuig nodig heeft om inzicht te krijgen in de huidige Rit en eventuele verstoringen;
- Informatie achteraf: hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld informatie met betrekking tot gevonden voorwerpen.

Voor alle informatie gelden de volgende normen:

- **Schriftelijke informatie:**
  - Informatie dient in toegankelijke vorm beschikbaar te zijn. Gebruikt lettertype: minimaal 12 punt schreefloos;
  - Tekst en achtergrond dienen contrasterend te zijn, bijvoorbeeld zwarte tekst op een witte of een gele achtergrond;
  - Op Lijnnetkaarten wordt toegankelijkheidsinformatie vermeld, bijvoorbeeld door middel van symbolen;
  - In Lijnfolders wordt op halte- en lijnniveau toegankelijkheidsinformatie vermeld, bijvoorbeeld door middel van symbolen;
  - Schriftelijke informatie dient ook auditief en in andere leesvormen (grootletter, digitaal) verkrijgbaar te zijn. Dit is een taak voor de klantenservice.
- **Auditieve informatie:**
  - Lijnnummers, Halte en Eindpunt worden omgeroepen (deze informatie is ook visueel beschikbaar);
  - Auditieve reisinformatie dient ook visueel aanwezig te zijn;
  - Wanneer gebruik gemaakt wordt van luidsprekers dan bevinden deze zich bij voorkeur op een hoogte van 1500 millimeter.
- **Websites:**
  - Websites dienen te voldoen aan de normen van het W3C als het gaat om toegankelijkheid. Voor meer informatie zie [w3c.org](http://w3c.org) of [www.drempelweg.nl](http://www.drempelweg.nl).

## Procedure 'Goedkeuring/Toetsing plannen/voorstellen'



Plannen ter goedkeuring				Plannen ter toetsing	
A	Ontwikkelplan	G	Veiligheidsplan	U	Uitvoeringsplan
B	Reisinformatieplan	H	Beheerplan	V	Toegankelijkheidsplan
C	Sociaal Veiligheidsplan	I	Meerjaren Investeringsplan Railinfrastructuur	W	Duurzaamheidsplan
D	Tariefvoorstel	J	Regulier Onderhoudsplan Railinfrastructuur	X	Calamiteitenbestrijdingsplan
E	Distributieplan	K	Meerjarenplan Groot Onderhoud Railvoertuigen	Y	Strategisch Materieelplan
F	Marketingplan	L	Toewijzingscriteria	Z	Onderhoudsplan Railvoertuigen
		M	Capaciteitsverdelingsplan		

### Toelichting:

- Plannen ter toetsing én goedkeuring worden door de Concessieverlener beoordeeld:
  - o of het plan, voorstel of proces dan wel de procedure, zowel wat betreft de inhoud als wat betreft de motivering voldoet aan de bepalingen in het Concessiebesluit inclusief Bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de Financiële Paragraaf en de Bieding;
- Plannen ter goedkeuring worden eveneens beoordeeld op:
  - o in hoeverre deze aan de realisatie van de in Doelen en Kritische Prestatie Indicatoren beschreven doelstellingen voldoet; dan wel
  - o anderszins het belang van Reizigers, de Concessieverlener en/of andere belanghebbende Derden, waaronder begrepen gemeenten, dient.

# Procedure 'Vervoerplan & Dienstregeling'

