Vervoerregio Amsterdam



Concessie Amsterdam 2025

Programma van Eisen

Vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio Amsterdam op 30 juni 2025

Vervoerregio Amsterdam

COLOFON

Datum	30 juni 2025
Kenmerk	INT/2024/13967
Opgesteld door	[redacted]
Vastgesteld door	Dagelijks Bestuur
Versie	1.1

Vervoerregio Amsterdam
Postbus 626
1000 AP Amsterdam

Termini 179
1025 XM Amsterdam

T 020 527 37 00
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nl

Vervoerregio Amsterdam

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding 7

1.1 Achtergrond 7

1.2 Scope Concessie Amsterdam 2025 7

1.2.1 Concessiegebied Amsterdam 7

1.2.2 Vervoervormen binnen en buiten de Concessie 8

1.2.3 Exclusief recht, taken en verantwoordelijkheden 8

1.2.4 Concessieduur 9

1.3 Ambities voor het Concessiegebied 9

1.4 Doel en inhoud ontwerp-Programma van Eisen 12

1.4.1 Programma van Eisen bevat eisen en ontwikkelrichtingen 12

1.4.2 Onderwerpen buiten scope Programma van Eisen 12

1.5 Betrokkenheid Stakeholders bij het Programma van Eisen 12

1.6 Status Programma van Eisen en verdere procedure 12

2 Ontwikkelopgave 15

2.1 Hoofdopgaven voor het OV-systeem in het Concessiegebied 15

2.1.1 Inclusief OV-systeem 15

2.1.2 Aantrekkelijk OV-systeem 17

2.1.3 Veilig OV-systeem 19

2.1.4 Duurzaam OV-systeem 20

2.1.5 OV-systeem passend bij haar omgeving 21

2.1.6 Realisatie Ambities en Hoofdopgaven in de tijd 23

2.1.7 Realisatie van de vervoerkundige Ambities 23

2.1.8 Realisatie van overige (niet vervoerkundige) Ambities 25

2.2 Samen gericht en flexibel werken aan Ambities en Hoofdopgaven 26

2.2.1 Ontwikkelrol bij Concessiehouder 26

2.2.2 Samenwerken aan Ambities en Hoofdopgaven aan Ontwikkeltafels 27

2.2.3 Aan de hand van een meerjarig ontwikkelprogramma 28

3 Vervoerkundige Uitgangspunten 33

3.1 Inleiding 33

3.1.1 Ontwikkelopgave 33

3.1.2 Uitgangspunten 33

3.2 Ontsluiting van het Concessiegebied 34

3.2.1 Algemene ontsluitingseisen 34

3.2.2 Woongebieden 36

3.2.3 Werkgebieden 37

3.2.4 Centrumgebied 37

3.2.5 Winkelgebieden 38

3.2.6 Zorginstellingen 39

3.2.7 P+R-terreinen 39

3.3 Verplichte verbindingen tussen Knooppunten 40

3.3.1 A-knooppunten (nationale en internationale Knooppunten) 40

3.3.2 B-knooppunten (regionale Knooppunten) 41

3.3.3 C-knooppunten (Stedelijke Centra) 42

3.3.4 D-knooppunten (lokale Knooppunten) ... 43
3.4 Overige verplichte verbindingen ... 43
3.4.1 Verplichte infrastructuur ... 43
3.4.2 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen ... 44
3.5 Ontheffing van bedienings- en ontsluitingseisen ... 44
3.6 Opbouw van het Lijnennetwerk ... 45
3.6.1 Ontsluitende Lijnen ... 47
3.6.2 Verbindende Lijnen ... 48
3.6.3 HOV-Lijnen ... 48
3.6.4 Andere Lijnen ... 50
3.6.5 Basismobiliteit ... 51
3.7 Nachtvervoer ... 53
3.8 Dienstregeling ... 54
3.8.1 Algemene eisen aan de Dienstregeling ... 54
3.8.2 Lijnnummering ... 56
3.8.3 Feestdagen en Evenementen ... 56
3.9 Jaarplan Vervoer ... 57
4 Betrouwbaarheid ... 60
4.1 Vervoergarantie ... 60
4.2 Rituitval ... 62
4.3 Punctualiteit ... 63
4.4 (Gegarandeerde) Aansluitingen en Comfortabele Overstap ... 66
4.5 Vergoedingsregeling ... 69
4.6 Afwijken van de Dienstregeling ... 70
4.6.1 Incidenten, calamiteiten en Evenementen ... 70
4.6.2 Omleidingen ... 71
4.7 Betrouwbaarheid in het Jaarplan Reizigers ... 72
5 Infrastructuur ... 74
5.1 Infrastructuur ... 74
5.1.1 Infrastructuur ... 74
5.1.2 Tijdelijke Wijzigingen in de infrastructuur ... 74
5.1.3 Aanleg en herinrichting van de infrastructuur ... 75
5.1.4 Medegebruik businfrastructuur ... 76
5.2 Haltes en Stations ... 77
5.2.1 Halteoutillage ... 77
5.2.2 Herinrichting van Haltes ... 77
5.2.3 Schoonmaak Metrostations ... 78
5.3 Samenwerking Concessiehouder-Infrabeheerder ... 79
5.4 Eindpuntvoorzieningen voor het Personeel ... 80
6 Strategische Activa ... 81
6.1 Inleiding ... 81

6.2 Assetmanagement Strategische Activa 81
6.3 Instandhouding Strategische Activa 82
6.4 Investeringen in Aanschaf, Levensduurverlenging en Dispositie van Strategische Activa 84
6.5 Plannen en rapportages Strategische Activa 88
7 Reisinformatie 93
7.1 Reisinformatie algemeen 93
7.2 Reisinformatie op Haltes en Stations 96
7.3 Reisinformatie in Voertuigen 98
7.4 Reisinformatie bij bemande Informatiepunten 99
8 OV-Betaalsystemen, Tarieven, Distributie 102
8.1 OV-Betaalsystemen 102
8.2 Tarieven, Reisproducten en Proposities 103
8.3 Distributienetwerk 106
9 Personeel.....109
9.1 Concessiehouder als werkgever 109
9.2 Personeel en Reizigers 110
9.3 Social Return on Investment (SROI) 111
9.4 Personeelsplan 111
10 Duurzaamheid 113
10.1 Algemene eisen 113
10.2 Uitstootreductie 113
10.3 Circulariteit 114
10.4 Klimaatadaptie 114
10.5 Biodiversiteit 115
10.6 Duurzaamheid In het Jaarplan Overige onderwerpen 115
11 Veiligheid.....117
11.1 Algemene en fysieke veiligheid 117
11.2 Veiligheids- en crisisbeheersingsplan 117
11.3 Verkeersveiligheid 119
11.4 Sociale veiligheid 120
11.4.1 Inzet Personeel ten behoeve van sociale veiligheid 121
11.4.2 Kaartcontrole 123
11.4.3 Cameratoezicht 123

11.4.4 Serviceconcept 124
11.4.5 Monitoring sociale veiligheid 124
12 Marketing 126
12.1 Marketing in het Reizigersplan 126
12.2 Marketingbureau 126
12.3 Informatie op en in de Voertuigen 127
13 Consumentenbescherming en reizigersinspraak 128
13.1 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden 128
13.2 Klachtenservice 129
13.3 Adviesrol Reizigers Advies Raad 130
13.4 Consumenten Platform 131
13.5 Reizigershandvest 131
14 Relatie met Concessieverlener 133
14.1 Data en informatie voor monitoring & ontwikkeling 134
14.2 Deelname aan overleggen 143
15 Specifieke taken Concessiehouder 144
15.1 Innovatie 144
15.2 Centrale Verkeersleiding 144
15.3 Concessiehouder als mobiliteitsmakelaar 145
15.4 Samenwerking met wegbeheerders 146
Bijlage 1: Prestatietabel 148
Bijlage 2: Planprocedure 149
Bijlage 3: Kaarten 154
Bijlage 4: Informatieprofiel Jaarplan Vervoer en Dienstregeling 155
Bijlage 5: Concessiebijlage datasets OV 156
Bijlage 6: Beschikbaarheid Strategische Activa 157
Bijlage 7: CROW richtlijn reisinformatie in OV-Voertuigen 158
Bijlage 8: Eisen aan het OV-Betaalsysteem 159

1 INLEIDING

1.1 ACHTERGROND

Als OV-autoriteit heeft de Vervoerregio Amsterdam de taak om te zorgen voor goed Openbaar Vervoer[1] in de Amsterdamse regio, die is opgedeeld in verschillende concessiegebieden, waaronder de Concessie Amsterdam. Een concessie betreft het alleenrecht voor een vervoerder binnen een concessiegebied het Openbaar Vervoer te verzorgen. Dit is geregeld in de Wet Personenvervoer 2000 (Wp2000).

De huidige Concessie Amsterdam eindigt op 14 december 2024. Voor de periode daarna moet het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio Amsterdam (Concessieverlener) een nieuwe concessie verlenen. De Concessieverlener heeft in 2019 opdracht gegeven een procedure te starten die had moeten uitmonden in een vervroegde verlening van de opvolgende Concessie aan GVB Exploitatie B.V.. De gevolgen van de coronapandemie voor de reizigersaantallen en Vervoeropbrengsten in het Concessiegebied hebben de Concessieverlener in juni 2021 doen besluiten om deze procedure stop te zetten. Als onderdeel van dit besluit heeft de Concessieverlener met GVB Exploitatie B.V. een zogeheten 'bevoegdhedenovereenkomst' gesloten waarin onder meer is afgesproken dat de Concessieverlener in 2022 een nieuwe procedure zou opstarten met als doel aan de GVB Exploitatie B.V. een nieuwe Concessie Amsterdam te verlenen per 15 december 2024.

Op 3 november 2022 heeft de Concessieverlener het plan van aanpak voor het herstarten van de procedure voor het onderhands verlenen van de Concessie Amsterdam 2025 (verder: de Concessie) vastgesteld. Een vooraankondiging van het voornemen tot het onderhands verlenen van dit 'openbaredienstcontract' is op 29 juni 2023 aangeleverd en op 4 juli 2023 gepubliceerd op Tenders Electronic Daily van de Europese Unie.

1.2 SCOPE CONCESSIE AMSTERDAM 2025

1.2.1 Concessiegebied Amsterdam

Het Concessiegebied omvat het grondgebied van Amsterdam[2], Diemen en Ouder-Amstel (ten oosten van de A2, met name de kern Duivendrecht). De Concessie bevat tevens een aantal verbindingen naar aangrenzende concessiegebieden (verder: de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen), waaronder de tramverbindingen van en naar Amstelveen en Uithoorn.

Binnen het Concessiegebied neemt de voormalige gemeente Weesp in ieder geval tot 15 december 2030 een aparte positie in, omdat Weesp op 24 maart 2022 met Amsterdam is gefuseerd. Het grondgebied van Weesp maakt tot en met 14 december 2030 deel uit van het concessiegebied Gooi en Vechtstreek. In de lopende concessie Gooi en Vechtstreek die op 14 december 2030 eindigt, is opgenomen dat een wijziging van gemeentegrenzen tijdens de looptijd van deze concessie (bijvoorbeeld als gevolg van gemeentelijke herindeling) geen invloed heeft op de rechten en verantwoordelijkheden van de concessiehouder van de concessie Gooi en Vechtstreek. Na die datum maakt het grondgebied van Weesp deel uit van het Concessiegebied. Voor de periode tot en met 14 december 2030 maakt de Concessieverlener met de provincie Noord-Holland (de concessieverlener voor de concessie Gooi en Vechtstreek) daarom nadere afspraken over de gevolgen van de gemeentelijke herindeling voor de door de Concessiehouder uit te voeren verbindingen en te gedogen Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen van en naar Weesp.

[1] Begrippen zijn met een hoofdletter geschreven. De definitie van de begrippen is opgenomen in Bijlage 1 (Begrippenlijst) bij het Concessiebesluit.
[2] Tot en met 14 december 2030 met uitzondering van het grondgebied van de voormalige gemeente Weesp.

1.2.2 Vervoervormen binnen en buiten de Concessie

De Concessieverlener werkt toe naar een gelaagd en samenhangend systeem van Publieke Mobiliteit in het Concessiegebied dat alle openbaar toegankelijke vervoermiddelen omvat. Van deze vormen valt alleen het Openbaar Vervoer per Auto, Bus, Tram en Metro onder de Concessie. Alle andere vervoervormen binnen het systeem van Publieke Mobiliteit regelen de verantwoordelijke partijen buiten de Concessie om en hetzelfde geldt voor personenvervoer over water. Eventuele door de Concessieverlener goedgekeurde buurtbusprojecten in het Concessiegebied behoren tot het Openbaar Vervoer per Auto en vallen daarom wel binnen de Concessie; deze vorm van vrijwilligersvervoer moet door de Concessiehouder worden gefaciliteerd. Ten slotte geldt dat mocht de Concessieverlener op enig moment delen van het Openbaar Vervoer willen combineren met flexibele vormen binnen het systeem van Publieke Mobiliteit en besluiten dit binnen dan wel buiten de Concessie te (laten) organiseren, de Concessiehouder zijn medewerking aan deze wijziging van de Concessie moet verlenen.

1.2.3 Exclusief recht, taken en verantwoordelijkheden

De Concessiehouder verkrijgt het exclusieve recht en heeft tevens de plicht om binnen het Concessiegebied, inclusief de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen, Openbaar Vervoer te verrichten. Daarnaast heeft de Concessiehouder bij uitbreidingen van het tram- en/of metronetwerk buiten het Concessiegebied het eerste exploitatierecht onder de voorwaarde dat de Concessiehouder instemt met de inhoudelijke en financiële voorwaarden die de Concessieverlener verbindt aan de uitvoering van het betreffende Openbaar Vervoer.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van alle activiteiten rond de ontwikkeling en uitvoering van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Tabel 1 geeft op hoofdlijnen weer welke taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de uitvoering van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied binnen en buiten de scope van de Concessie vallen.

Taak/verantwoordelijkheid	Beschrijving
Exploitatie	*Binnen de scope*: De hoofdtaak van de Concessiehouder is het ontwikkelen en betrouwbaar uitvoeren van een samenhangend netwerk aan Bus-, Tram- en Metrolijnen dat zo goed mogelijk invulling geeft aan (toekomstige) vervoerbehoeften van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. De Concessiehouder dient niet alleen het Openbaar Vervoer zelf, maar ook alle aanverwante taken adequaat en kwalitatief goed uit te voeren, waaronder het verstrekken van actuele (reis)informatie, het verkopen van Vervoerbewijzen, het bieden van assistentie aan Reizigers met een fysieke of mentale beperking en het innen van de betalingen voor het Openbaar Vervoer. *Buiten de scope:* Exploitatie van door de Concessiehouder te gedogen verbindingen en vervoervormen.
Sociale veiligheid	*Binnen de scope*: De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de orde, rust, veiligheid en goede bedrijfsgang in de Voertuigen en op of in de onmiddellijke nabijheid van de Haltes en in de Metrostations, conform artikel 72 jo. 73 Wp2000. De Concessiehouder krijgt daarbij ruimte om zelf acties en maatregelen voor te stellen en uit te voeren, mits deze passen binnen de door de Concessieverlener vastgestelde kaders.
Aanschaf, Beheer en Onderhoud Strategische Activa	*Binnen de scope*: De Concessiehouder is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van alle activiteiten rond de Strategische Activa die bij GVB Activa B.V. zijn ondergebracht, binnen de kaders van het Concessiebesluit en zoals beschreven in Hoofdstuk 6. De Concessiehouder zorgt voor goed huisvaderschap bij gebruik, Beheer en

	Onderhoud van de Strategische Activa die worden ingezet en benodigd zijn voor de uitvoering van de Concessie. *Buiten de scope*: Besluiten tot (des)investeringen in Strategische Activa.
Beheer en Onderhoud infrastructuur	*Binnen de scope*: De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de dagelijkse schoonmaak van Metrostations en de afstemming met de beheerders van de infrastructuur (wegbeheerders, GVB Infra B.V.) over de beschikbare capaciteit. *Buiten de scope*: Het Beheer en Onderhoud van de weginfrastructuur voor het Openbaar Vervoer per Bus en Auto ligt bij de betreffende wegbeheerders, die van de Railinfrastructuur voor het Openbaar Vervoer per Tram en Metro ligt bij GVB Infra B.V. op grond van de AMRI-overeenkomst tussen de Vervoerregio en GVB Infra B.V..
Railveiligheid	*Binnen de scope*: De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veilige afhandeling van het vervoerproces en voor de veiligheid van de Trams en Metro's. De Concessiehouder dient te voldoen aan alle verplichtingen zoals die volgen uit de Wet lokaal spoor en, conform de Wet lokaal spoor, afstemming met GVB Infra B.V. te hebben over onder andere het VeiligheidsBeheerSysteem (VBS) en het beheerplan van GVB Infra B.V., en Aanwijzingen van GVB Infra B.V. op te volgen. Ook is de Concessiehouder belast met de verkeersleiding over de Railinfrastructuur. *Buiten de scope*: De verantwoordelijkheid voor een veilige Railinfrastructuur ligt bij beheerder GVB Infra B.V..

Tabel 1 – Taken en verantwoordelijkheden binnen en buiten de scope van de Concessie.

1.2.4 Concessieduur

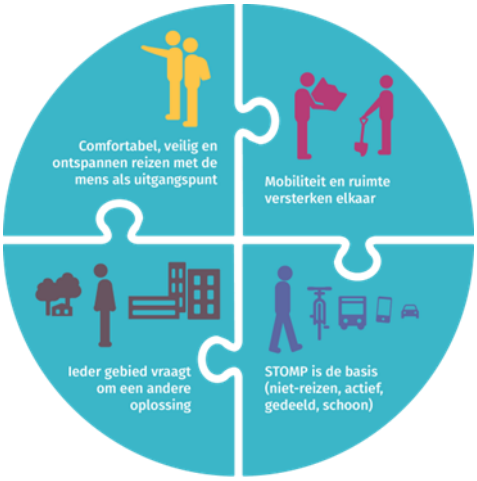
De Concessie start op 15 december 2024 (bij aanvang van de dienst) en wordt verleend voor een duur van elf jaar. In het Concessiebesluit zal de mogelijkheid worden opgenomen om de duur van de Concessie tegen gelijkluidende voorwaarden met vier jaar te verlengen mocht het verloop van de concessieverleningsprocedure voor de opvolgende concessie daar aanleiding toe geven.

1.3 AMBITIES VOOR HET CONCESSIEGEBIED

De Vervoerregio en haar bestuurlijke partners staan aan de vooravond van een andere manier van reizen met en het inzetten van Openbaar Vervoer om de regio bereikbaar te houden. De Metropoolregio Amsterdam is namelijk één van de regio's in Nederland waar een groot deel van de nieuwbouw moet plaatsvinden om de woningbouwopgave te realiseren. Volgens de prognoses telt Amsterdam in 2037 één miljoen inwoners, met verdere groei richting 2050. Dit gaat gepaard met een toename van het aantal woningen en werkgelegenheid, wat leidt tot een toename van de vervoervraag. Daarnaast bezoeken jaarlijks miljoenen toeristen Amsterdam.

In het Beleidskader Mobiliteit schetst de Vervoerregio de wijze waarop zij wil komen tot een regio waar iedereen prettig kan wonen, werken en bewegen en wat daarvoor nodig is. In het Beleidskader Mobiliteit benadert de Vervoerregio de mobiliteitsopgave vanuit het concept 'Brede Welvaart' met vijf samenhangende doelen: bereikbaarheid, duurzaamheid, verkeersveiligheid, gezondheid en inclusiviteit. Een goed ingericht mobiliteitssysteem moet zorgen voor een krachtige en aantrekkelijk regio om in te wonen, werken en recreëren. Het streven daarbij is dat iedereen in de regio in voldoende mate, binnen een acceptabel tijd en tegen acceptabele kosten, de voor hen belangrijke voorzieningen moet kunnen bereiken.





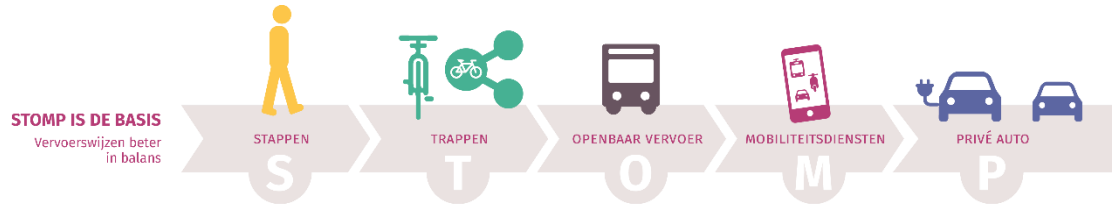
De Vervoerregio geeft aan de doelen van 'Brede Welvaart' inhoud met vier principes:

1. De mens als startpunt voor comfortabel, veilig en ontspannen reizen

Reizigers moeten comfortabel, veilig, vlot en onbezorgd hun bestemmingen kunnen bereiken. De Vervoerregio neemt gedragsbeïnvloeding en de vraagkant van mobiliteit als uitgangspunt en kijkt welke maatregelen daar het beste op aansluiten.

2. STOMP is de basis

De Vervoerregio wil de mobiliteit in de regio verminderen, veranderen en verduurzamen. Verminderen betekent inzetten op slimme ruimtelijke keuzes, mijden van de spits en thuiswerken. Voor veranderen hanteert de Vervoerregio het STOMP-principe (Stappen – Trappen – Openbaar Vervoer – Mobiliteitsdiensten – Privéauto): de Vervoerregio moedigt de manieren van vervoer aan die het meeste bijdragen aan haar doelen en die passend zijn bij het gebied waar iemand reist. Daarbij ziet de Vervoerregio ook nieuwe kansen: door het Openbaar Vervoer te verbinden met nieuwe flexibele vervoeroplossingen en deelmobiliteit, kan worden toegewerkt naar een beter en toegankelijker aanbod van Publieke Mobiliteit. Verder zet de Vervoerregio in op verduurzaming door verminderde uitstoot van schadelijke stoffen, het gebruik van schone energie en de inzet van zo min mogelijk grondstoffen.



3. Ieder gebied vraagt om een andere oplossing

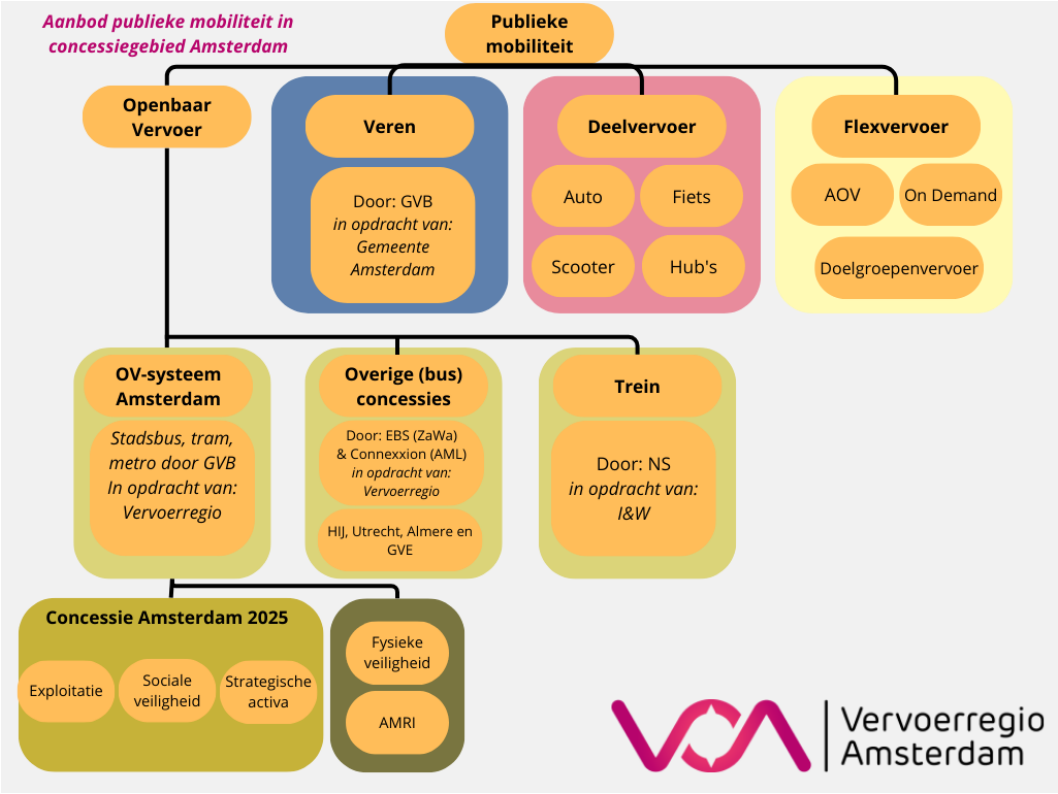
De Vervoerregio is in alle opzichten een diverse regio. Ieder gebied vraagt om een andere invulling van de mobiliteit volgens het STOMP-principe: in landelijk gebied houdt de auto een grotere rol, maar moeten de alternatieven ook beter worden; in stedelijke centra is er veel ruimte voor lopen en fietsen en wordt het doorgaand verkeer eromheen geleid. De Vervoerregio kijkt ook naar de relaties tussen de gebiedstypen, waarbij onder meer hubs overstappen tussen vervoerwijzen mogelijk maken.

4. Mobiliteit en ruimte versterken elkaar

De Vervoerregio heeft grote belangen bij een goede ruimtelijke ordening en een goede, prettige en klimaatbestendige openbare ruimte. Dit bepaalt namelijk hoe mensen kunnen en willen reizen. Samen met haar partners streeft de Vervoerregio naar nabijheid van dagelijkse activiteiten en prettig ingerichte Wijken, Buurten en straten.

Voor de invulling van bovenstaande principes is de beschikbaarheid en kwaliteit van Openbaar Vervoer een belangrijke, maar niet de enige factor. Vanuit die gedachte en als nadere uitwerking van de principes in het Beleidskader Mobiliteit heeft de Concessieverlener op basis van een inventarisatie onder verschillende stakeholders, waaronder Amsterdam, Diemen en Ouder-Amstel de volgende Ambities specifiek voor het OV-systeem in het Concessiegebied geformuleerd:

- **We gaan voor mobiliteit voor iedereen (inclusieve mobiliteit)**
  De Vervoerregio en haar partners willen dat iedereen werk, onderwijs, voorzieningen en sociale contacten kan bereiken binnen redelijke tijd, kosten en moeite, en op een begrijpelijke en prettige manier.
- **We bieden Openbaar Vervoer dat een volwaardig alternatief biedt voor de auto**
  De Vervoerregio zet in op een mobiliteitstransitie: meer lopen, fietsen en OV-gebruik en minder afhankelijkheid van de (privé)auto (het STOMP-principe).
- **We bieden tijdig voldoende OV om ruimtelijke ontwikkelingen te faciliteren en hebben daarbij specifiek oog voor de ontwikkeling richting een meerkernige stad**
  De Vervoerregio speelt in op de ontwikkelingen door te investeren in verbindingen richting nieuwbouwgebieden, de drie nieuwe stedelijke kernen (Amsterdamse Poort, het Osdorpplein en het Buikslotermeerplein) en hoogwaardige stations met restcapaciteit.
- **Het Openbaar Vervoer past in en draagt bij aan een prettige, duurzame, schone en veilige omgeving**
  De doorstroming en betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer blijven belangrijk, maar we focussen meer dan nu ook op verkeersveiligheid, betere oversteekmogelijkheden en duurzaamheid. Welk belang voorop staat hangt af van de situatie en de locatie.



Figuur 1 Positie OV-systeem Amsterdam binnen het publieke mobiliteitssysteem.

Bij deze Ambities hoort een aantal Hoofdopgaven voor het OV-systeem in het Concessiegebied die in paragraaf 2.1 worden beschreven en geoperationaliseerd.

Belangrijk om hierbij te realiseren is dat het OV-systeem slechts één van de onderdelen van het mobiliteitssysteem in het Concessiegebied is terwijl de Concessie op haar beurt niet alle aspecten van het OV-systeem in het Concessiegebied Amsterdam omvat, zoals figuur 1 toont. Derhalve mag niet worden verwacht dat de Concessiehouder de mobiliteitsopgave zoals beschreven in het Beleidskader Mobiliteit volledig invult.

1.4 DOEL EN INHOUD ONTWERP-PROGRAMMA VAN EISEN

De Wp2000 schrijft voor dat de Concessieverlener een Programma van Eisen opstelt. Het Programma van Eisen bevat de eisen die de Concessieverlener aan de uitvoering van de Concessie stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder voldoen aan de bij of krachtens de wet gestelde eisen bij de uitvoering van de Concessie. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in dit Programma van Eisen opgenomen.

1.4.1 Programma van Eisen bevat eisen en ontwikkelrichtingen

Belangrijk is op te merken dat het Programma van Eisen de (minimum)eisen beschrijft waaraan de Concessiehouder met zijn Bieding en tijdens de gehele looptijd van de Concessie in ieder geval moet voldoen. Daarnaast geeft het Programma van Eisen de ontwikkelrichtingen aan die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft. Het Programma van Eisen bevat daarmee de kaders waarbinnen de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie zijn aanbod kan doorontwikkelen. Vervolgens geeft de Concessieverlener in Kaderbrieven aan waar in de eerstvolgende periode de focus bij de doorontwikkeling van de Concessie ligt (zie paragraaf 2.2.3).

De eisen zelf zijn per (deel)onderwerp beschreven vanaf paragraaf 2.2 (paragraaf 2.1 bevat zoals eerder aangegeven een nadere uitwerking van de Ambities in Hoofdopgaven en ontwikkelrichtingen inclusief fasering). Elk hoofdstuk start met een inleidende tekst die op functionele wijze beschrijft wat de Concessieverlener met het betreffende onderwerp wil bereiken. De concrete eisen die hieruit voortvloeien zijn vervolgens opgenomen in artikelen, weergegeven in tabelvorm. De lezer die op hoofdlijnen wil weten wat de Concessieverlener wil bereiken, kan zich beperken tot de eerste twee hoofdstukken en de inleidende teksten van de overige hoofdstukken. In geval van strijdigheid tussen de tekst van een artikel zoals weergegeven in een tabel en een inleidende tekst, prevaleert de tekst van het artikel in de tabel.

1.4.2 Onderwerpen buiten scope Programma van Eisen

Het Programma van Eisen bevat geen bepalingen met betrekking tot de financiële relatie tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder. Deze bepalingen zullen deel uitmaken van de Financiële Bepalingen die een Bijlage vormen bij het Concessiebesluit.

Ten slotte bevat het Programma van Eisen geen afspraken met Derden. De Concessie, en daarmee ook het Programma van Eisen, heeft uitsluitend betrekking op de relatie tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder.

1.5 BETROKKENHEID STAKEHOLDERS BIJ HET PROGRAMMA VAN EISEN

Gelet op het grote maatschappelijke belang van het Openbaar Vervoer voor de regio is afstemming met alle stakeholders over de kaders voor de Concessie belangrijk. Met het oog hierop heeft de Concessieverlener tijdens het opstellen van het Programma van Eisen aan onder meer Concessiegemeenten, vertegenwoordigers van de Regioraad en de Reizigers Advies Raad (RAR) gevraagd mee te denken over de eisen die de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en aan de Concessiehouder stelt.

1.6 STATUS PROGRAMMA VAN EISEN EN VERDERE PROCEDURE

Het ontwerp Programma van Eisen is op 13 december 2023 door het Dagelijks Bestuur (DB) vastgesteld en op 14 december 2023 gepubliceerd ter consultatie. Iedereen, inwoners, Reizigers, bedrijven en instellingen, had zes weken de tijd om een ‘zienswijze’ in te sturen met hun reactie op of suggesties voor het ontwerp Programma van Eisen. Daarnaast heeft het DB aan een aantal organisaties gevraagd om advies uit te brengen over het ontwerp Programma van Eisen. Dat waren de Reizigers Advies Raad (RAR), die een wettelijk adviesrecht heeft, de Adviescommissies voor het

openbaar vervoer, die op grond van een verordening het DB adviseren, en de aangrenzende concessieverleners. Ten slotte zijn ook de leden van de Regioraad van de Vervoerregio Amsterdam tijdens hun vergadering op 5 maart 2024 in staat gesteld hun wensen en bedenkingen over het ontwerp Programma van Eisen kenbaar te maken aan het DB.

Van de volgende partijen zijn adviezen ontvangen: de Reizigers Advies Raad, de adviescommissies van de OV-concessies Amsterdam, Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek-Waterland, en de provincies Flevoland, Noord-Holland, Utrecht en Zuid-Holland als aangrenzende concessieverleners. Als reactie op de terinzagelegging zijn zienswijzen ontvangen van: Actieve Ouderen Amsterdam, Cliëntenbelang, GVB, NS, Ondernemingsraad GVB, van bedrijven en verenigingen (ruim 20 verschillende zienswijzen), burgers (24 zienswijzen) en ROVER. Ten slotte zijn 12 wensen/bedenkingen geïnventariseerd tijdens de bespreking van het ontwerp Programma van Eisen in de Regioraad op 5 maart 2024. Alle binnengekomen adviezen en zienswijzen (circa 600 vragen en opmerkingen) zijn zorgvuldig afgewogen en voorzien van een antwoord in de (concept) Reactienota opgenomen, die op 14 mei 2024 in de Regioraad is besproken en die gelijktijdig met dit Programma van Eisen op 23 mei 2024 door het Dagelijks Bestuur is vastgesteld.

De reacties op het ontwerp Programma van Eisen hebben geleid tot de volgende wijzigingen van het Programma van Eisen:
1. Het verhogen van de metrofrequenties en robuuster maken van het metronetwerk;
2. Het opnemen van een definitie van een Comfortabele Overstap;
3. Monitoring van de gemiddelde loopafstand tot OV-Haltes in het Concessiegebied;
4. Scherpere eisen over informatievoorziening in geval van een verstoring van liften of roltrappen;
5. Aanscherping van de functies van en toetsing op het integrale Serviceconcept; en
6. Samenhang met de andere concessies en in het bijzonder de concessie Amstelland – Meerlanden rondom de Uithoornlijn.

Acties die geen wijziging van het Programma van Eisen betreffen, maar wel worden opgepakt naar aanleiding van ontvangen adviezen en zienswijzen, zijn:
1. Verbetering van de overstapkwaliteit op Metrostation van der Madeweg;
2. Onderzoek en vervolgens investeringen voor de belangrijkste overstaplocaties ter uitwerking van de definitie Comfortabele Overstap; en
3. Actieplan beschikbaarheid liften en roltrappen.

Tijdens de bespreking van de (concept) Reactienota in de Regioraad op 14 mei 2024, zijn de volgende moties aangenomen die hebben geleid tot een aanpassing van het Programma van Eisen:
1. Laat trams doorrijden
2. Betrek gemeenten Amstelveen en Uithoorn
3. Gegarandeerde overstap op Van der Madeweg bij ontvlechting en hogere frequenties metro’s
4. Nadere uitwerking “sociaal en maatschappelijke functie openbaar vervoer”
5. Kader ontvlechting Metronetwerk
6. Strengere eisen voor liften en roltrappen op stations en haltes
8. Alle opties op tafel bij ontvlechting en hogere frequenties metro’s

Dit Programma van eisen is op 24 mei 2024 door het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio Amsterdam vastgesteld. Op die dag heeft het Dagelijks Bestuur ook de Reactienota vastgesteld, inclusief de wijzigingen vanwege de moties die op 14 mei 2024 door de Regioraad zijn aangenomen. Aan het Programma van Eisen zelf kunnen geen rechten worden ontleend. Het besluit tot vaststelling van het Programma van Eisen staat niet open voor bezwaar en beroep.

Tezamen met de op 12 oktober 2023 door de Concessieverlener vastgestelde Inbestedingsleidraad en dit Programma van Eisen bestaan de inbestedingsdocumenten ook nog uit:

- Concessiebesluit: in het Concessiebesluit zijn bepalingen van meer juridische aard uitgewerkt zoals onderwerp, duur en gebied van de Concessie en procedures voor onder meer de wijziging van de Concessie. Eén van de Bijlagen bij het Concessiebesluit is Bijlage 1 (Begrippenlijst) waarin de definities van de in de documenten gehanteerde begrippen zijn opgenomen. Andere Bijlagen zijn het Programma van Eisen en de Financiële Bepalingen; en
- Financiële Bepalingen: De Financiële Bepalingen zijn een bijlage bij het Concessiebesluit waarin onder meer wordt ingegaan op de financiële vergoeding die door de Concessieverlener ter beschikking kan worden gesteld voor de uitvoering van de Concessie. In dit document is aangegeven welke (financiële) informatie de Concessiehouder moet aanleveren om voor deze vergoeding in aanmerking te komen. Ook bevat dit document de financiële consequenties van onder meer Meer-en Minderwerk en Rituitval

2 ONTWIKKELOPGAVE

2.1 HOOFDOPGAVEN VOOR HET OV-SYSTEEM IN HET CONCESSIEGEBIED

De Concessieverlener heeft de Ambities in relatie tot het OV-systeem in het Concessiegebied uit paragraaf 1.3 nader geconcretiseerd in een aantal Hoofdopgaven die zijn onderverdeeld naar de volgende onderwerpen:

1. Inclusief OV-systeem;
2. Aantrekkelijk OV-systeem;
3. Veilig OV-systeem;
4. Duurzaam OV-systeem; en
5. OV-systeem passend bij haar omgeving.

In het vervolg van deze paragraaf zijn de Hoofdopgaven nader uitgewerkt in door de Concessieverlener beoogde ontwikkelrichtingen om te komen tot een OV-systeem dat inclusief, aantrekkelijk, veilig, duurzaam en passend bij haar omgeving is. De Hoofdopgaven zijn tevens nader uitgewerkt en geoperationaliseerd aan de hand van KPI's met bijbehorende normen (de minimumeisen waaraan de Concessiehouder te allen tijde moet voldoen) in de Prestatietabel in Bijlage 1. De Concessieverlener voorziet daarbij een belangrijke rol voor de Concessiehouder bij de implementatie van deze ontwikkelrichtingen. De Concessieverlener geeft daartoe in Kaderbrieven aan waar de focus bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied in de eerstvolgende periode ligt waar het gaat om de realisatie van Ambities en Hoofdopgaven. De Concessiehouder geeft vervolgens in Ontwikkelplannen aan hoe hij hieraan een bijdrage gaat leveren. In paragrafen 2.1.1 tot en met 2.1.5 zijn de ontwikkelrichtingen per Hoofdopgave nader beschreven. Deze ontwikkelrichtingen en de fasering zoals beschreven in paragraaf 2.1.6 vormen het uitgangspunt voor de Kaderbrieven.

2.1.1 Inclusief OV-systeem

De Concessieverlener wil dat alle inwoners en bezoekers in de Vervoerregio de voor hen belangrijke voorzieningen kunnen bereiken. Dat is voor sommige mensen vanzelfsprekender dan voor anderen. De Concessieverlener streeft naar een toegankelijk, betaalbaar, passend, sociaal veilig en gastvrij mobiliteitssysteem dat rekening houdt met de diverse behoeften en voorkeuren van gebruikers, zoals mensen met mobiliteitsbeperkingen, ouderen, ouders met kinderen, mensen met een laag inkomen en andere kwetsbare groepen. De Concessieverlener werkt in dat kader samen met haar partners aan de implementatie van de Uitvoeringsagenda Inclusieve Mobiliteit. De Concessieverlener voorziet hierbij een belangrijke rol voor het systeem van Publieke Mobiliteit. Binnen dit systeem vervult het OV-systeem op haar beurt weer een belangrijke rol, die overigens kan verschillen per deel van het Concessiegebied.

Vanuit het oogpunt van inclusiviteit streeft de Concessieverlener naar een OV-systeem waarvan zoveel mogelijk inwoners en bezoekers van het Concessiegebied die zelfstandig kunnen reizen gebruik kunnen maken, in de zin dat:

- loopafstanden naar Haltes en op overstaphaltes overbrugbaar zijn (= fijnmazigheid, ofwel beschikbaarheid naar plaats) en waarbij de afstanden op overstaphaltes worden genoemd;
- mensen zich welkom voelen, ongeacht hun gender, etniciteit, nationaliteit, leeftijd, sociaal niveau, fysieke of mentale gesteldheid, seksuele oriëntatie of geloofsovertuiging (= gelijkwaardigheid);
- mensen geen fysieke drempels ervaren om met het Openbaar Vervoer te reizen (= toegankelijkheid);

- informatie over het verloop van hun reis van begin tot eind begrijpelijk en duidelijk is voor mensen, ook in geval van verstoringen (= begrijpelijkheid);
- Tarieven geen financiële drempel vormen om met het Openbaar Vervoer te reizen (= betaalbaarheid).

De Hoofdopgave ‘inclusief OV-systeem’ sluit aan bij Ambitie 1 ‘inclusieve mobiliteit’.

2.1.1.1 Fijnmazigheid: Beschikbaarheid naar plaats

Er is sprake van een inclusief mobiliteitssysteem wanneer inwoners en bezoekers van het Concessiegebied binnen een redelijke tijd en zonder dat dit veel moeite kost te komen naar werk, school, zorg, voorzieningen, sociale contacten, etc. kunnen reizen. Voor het OV-systeem betekent dit dat er in Wijken en Buurten met voldoende dichtheid binnen een acceptabele loopafstand een Halte beschikbaar moet zijn, zodat mensen met het Openbaar Vervoer naar hun bestemming kunnen reizen. Daarbij is de Ambitie van de Concessieverlener om in de buurt van ziekenhuizen en revalidatiecentra de loopafstand naar Haltes zo kort mogelijk te houden, zodat het makkelijker is voor bezoekers van deze locaties om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken.

2.1.1.2 Gelijkwaardigheid

Inclusiviteit betekent ook dat mensen, ongeacht hun gender, etniciteit, nationaliteit, leeftijd, sociaal niveau, fysieke of mentale gesteldheid, seksuele oriëntatie of geloofsovertuiging, zich welkom en dus niet buitengesloten moeten voelen om van het mobiliteitssysteem gebruik te maken en dat zij gelijk worden behandeld. Dit geldt daarmee ook voor het OV-systeem als onderdeel van het mobiliteitssysteem.

2.1.1.3 Toegankelijkheid

Vanuit het oogpunt van inclusiviteit is een vereiste dat het mobiliteitssysteem toegankelijk is; dat wil zeggen, dat het mobiliteitssysteem geen drempels fysieke en mentale drempels kent of drempels die ontstaan door een gebrek aan informatie of digitale vaardigheid. Het streven is dat elke inwoner en bezoeker van het Concessiegebied drempelvrij kan reizen.

Eind 2022 heeft de Concessieverlener, net als alle andere concessieverleners, concessiehouders en ProRail, het Bestuursakkoord Toegankelijk Openbaar Vervoer 2022-2032 ondertekend. Met dit akkoord worden belangrijke stappen gezet om de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor álle mensen en in het bijzonder voor mensen met een beperking te verbeteren. De afgelopen jaren zijn er in het Concessiegebied al grote stappen gezet om de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer te verbeteren. Denk aan de Aanschaf van toegankelijke Voertuigen en het toegankelijk maken van Haltes. De komende tijd blijft de Concessieverlener inventariseren waar Reizigers nog tegenaanlopen en wat passende maatregelen zijn om de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer verder te verbeteren, zoals verdere aanpassing van Haltes of toegankelijkheidstrainingen voor en assistentieverlening door het Personeel. Hierbij werkt de Concessieverlener samen met ervaringsdeskundigen die de Concessieverlener van advies voorzien.

2.1.1.4 Begrijpelijkheid

Naast verbetering van de fysieke toegankelijkheid wil de Concessieverlener mentale drempels rond het OV-systeem minimaliseren. Het is belangrijk dat het Openbaar Vervoer voor iedereen te begrijpen is en dat mensen eenvoudig aan informatie over reismogelijkheden, Tarieven en verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen kunnen komen. De Concessieverlener wil het OV-systeem zo begrijpelijk mogelijk maken voor mensen die met het Openbaar Vervoer (willen) reizen en de drempels slechten die deze mensen ervaren, bijvoorbeeld door te zorgen dat het OV-systeem duidelijk en intuïtief is, dat mensen met een beperkte taalvaardigheid (A2/B1) informatie over het OV-systeem kunnen lezen en begrijpen, en dat deze informatie zoveel mogelijk in meerdere talen wordt aangeboden.

2.1.1.5 Betaalbaarheid

De Concessieverlener streeft er vanuit het oogpunt van inclusiviteit naar dat het Openbaar Vervoer voor iedereen betaalbare reisopties biedt, daarbij rekening houdend met de financiële draagkracht van verschillende reizigersgroepen. De Concessieverlener onderzoekt in dat kader in hoeverre nieuwe vormen van tariefdifferentiatie (bijvoorbeeld een afnemend kilometertarief bij langere afstanden) en het aftoppen van de Tarieven per maand (waarbij Reizigers, net als in Londen, automatisch een 'abonnement' krijgen wanneer zij boven het maximumtarief per maand komen) aan de betaalbaarheid van het Openbaar Vervoer kunnen bijdragen. Extra kortingen bovenop algemeen geldende maatregelen of vormen van gratis Openbaar Vervoer specifiek voor kwetsbare groepen liggen echter in het sociaal domein dat onder verantwoordelijkheid van Concessiegemeenten valt.

2.1.2 Aantrekkelijk OV-systeem

Met het oog op de bereikbaarheid van en kwaliteit van leven in het Concessiegebied is het belangrijk dat het Openbaar Vervoer een aantrekkelijk alternatief voor de (privé)auto is. Een aantrekkelijk OV-systeem is daarom een essentiële schakel in het STOMP-principe. Het is daarbij belangrijk rekening te houden met verschillen in wat mensen beweegt en waar zij behoefte aan hebben; dit verschilt per gebied en per tijdstip.

Vanuit het oogpunt van aantrekkelijkheid streeft de Concessieverlener naar een OV-systeem dat voldoet aan de kwaliteitsverwachting van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied, in de zin dat:

- de beschikbaarheid aansluit bij de wensen van inwoners en bezoekers (frequenties en bedieningsperioden, ofwel beschikbaarheid naar tijd);
- reissnelheid ertoe leidt dat inwoners en bezoekers voor het Openbaar Vervoer kiezen (snelheid);
- een reis met het Openbaar Vervoer in de regel volgens planning verloopt en Reizigers tijdig geïnformeerd worden wanneer dit niet het geval is (betrouwbaarheid en robuustheid);
- een reis met het Openbaar Vervoer mensen zo min mogelijk inspanning kost (gemak); en
- Reizigers Voertuigen, Haltes en Metrostations als comfortabel en schoon ervaren (comfort).

De Hoofdopgave 'aantrekkelijk OV-systeem' sluit aan bij Ambitie 2 'Openbaar Vervoer als volwaardig alternatief voor de auto'.

2.1.2.1 Frequentie en bedieningsperiode: Beschikbaarheid naar tijd

Om een aantrekkelijk alternatief voor de auto te zijn is het belangrijk dat het Openbaar Vervoer frequent rijdt. Hoge frequenties kunnen met name keuzereizigers verleiden om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. Het is echter niet mogelijk om overal en altijd Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) aan te bieden. De Concessieverlener investeert daarom vooral in verbindingen waar veel Reizigers profiteren van een hogere kwaliteit. Daarnaast blijft maatwerk dat aansluit op de behoeften van specifieke groepen Reizigers nodig, bijvoorbeeld in de vorm van hoogfrequente, gestrekte spitslijnen. Naast een hoge frequentie vergroot een langere bedieningsperiode ook de aantrekkelijkheid van het Openbaar Vervoer. In een autoluwe stad met een 24-uurseconomie, zoals Amsterdam, is het gewenst om niet alleen van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat, maar ook in de Nacht Openbaar Vervoer aan te bieden, zodat inwoners en bezoekers van het Concessiegebied altijd de keuze hebben om met het Openbaar Vervoer te reizen. In dat kader streeft de Concessieverlener bijvoorbeeld naar een doordeweeks Nachtnet passend bij de grote stedelijke ontwikkelingen tijdens de looptijd van de Concessie, maar ook met het oog op het voorkomen van alcoholmisbruik in het verkeer.

2.1.2.2 Snelheid

Een ander aspect dat bijdraagt aan de aantrekkelijkheid van het OV-systeem is een acceptabele Reistijd. Om het Openbaar Vervoer te kunnen laten concurreren met de (privé-)auto, zet de Concessieverlener in op het waar mogelijk verkorten van de Reistijd met het Openbaar Vervoer. Streven daarbij is dat de Reistijd met het Openbaar Vervoer in ieder geval op belangrijke congestiegevoelige trajecten binnen het Concessiegebied korter is dan die met de auto (= Velocity Factor (VF) < 1), zodat het Openbaar Vervoer op deze trajecten een aantrekkelijk alternatief voor de auto wordt. Ruimtelijk en financieel gezien is het echter niet mogelijk om overal in het Concessiegebied infrastructuur te realiseren dat geschikt is voor snel Openbaar Vervoer. Daarom zet de Concessieverlener vooral in op het beter benutten van bestaande OV-infrastructuur, naast een aantal investeringen in infrastructurele maatregelen gericht op versnelling van het Openbaar Vervoer, om verbindingen met een aantrekkelijke Reistijd te creëren.

2.1.2.3 Betrouwbaarheid en robuustheid

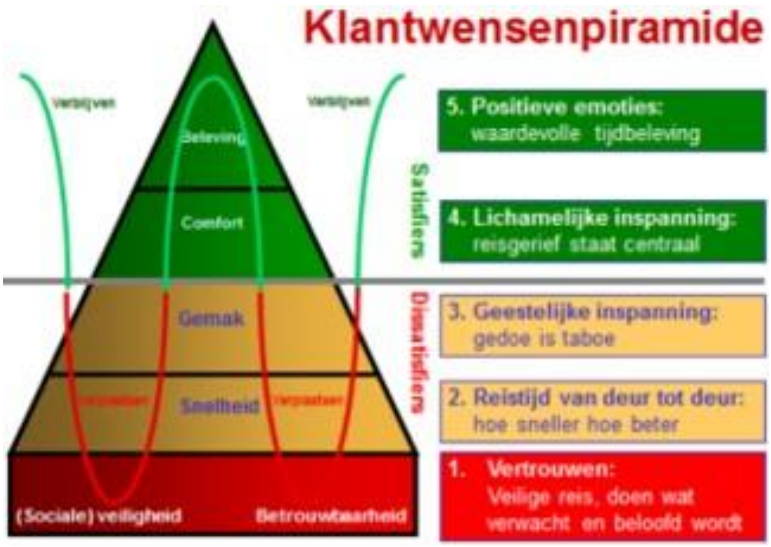
Ook betrouwbaarheid en robuustheid zijn bepalende factoren voor de aantrekkelijkheid van het Openbaar Vervoer als reisalternatief. Voor Reizigers is betrouwbaarheid naast veiligheid een basisvoorwaarde om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. Bij Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) en Verbindende Lijnen gaat het bij betrouwbaarheid met name om een stipte/regelmatige uitvoering van de Dienstregeling; dit zorgt ook voor efficiënt vervoer van grote stromen Reizigers door de regio/stad waardoor er meer mogelijkheden ontstaan om andere Ambities te realiseren. Bij Ontsluitende Lijnen gaat het bij betrouwbaarheid veel meer om de zekerheid dat de Bus of Tram rijdt en niet te vroeg vertrekt. Met deze gedifferentieerde benadering van het aspect betrouwbaarheid sluit de Concessieverlener zo goed mogelijk aan op de behoeften van Reizigers die van de verschillende typen Lijnen gebruik maken. In alle gevallen geldt daarbij dat een goede informatievoorziening bijdraagt aan de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer: wanneer Reizigers tijdig geïnformeerd worden dat hun Rit later vertrekt of uitvalt of voor hen noodzakelijk faciliteiten zoals een lift of roltrap niet functioneert, kunnen zij hun reisplan nog aanpassen door voor een ander vervoermiddel of een Andere Lijn te kiezen of op een ander moment te vertrekken en waardoor zij niet onnodig bij een Halte hoeven te wachten. Deze informatie is ook belangrijk voor Reizigers met een beperking omdat zij niet op elke Halte kunnen uitstappen zolang nog niet alle Haltes toegankelijk zijn.

2.1.2.4 Gemak

Aantrekkelijk Openbaar Vervoer betekent ook een zo gemakkelijk mogelijke reis. Bij gemak gaat het om aspecten als reizigersinformatie, een Comfortabele Overstap met zo kort mogelijke loopafstanden, en ticketing en betaling. Verplaatsing in de belevingswereld van Reizigers is daarbij nodig om de reis vanuit gebruikersperspectief zo makkelijk mogelijk te maken.

2.1.2.5 Comfort

Wanneer de basisvoorwaarden (veilig en betrouwbaar) voldoende zijn ingevuld gaan, naast gemak, comfort en beleving een rol spelen bij de keuze om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. Aspecten als een Comfortabele Overstap, een prettige en goed beschutte Halte, voorzieningen op Metrostations en in Voertuigen, een goede zitplaats en een schoon Voertuig en een schone Halte maken het verschil tussen goed Openbaar Vervoer op papier en een fijne beleving in de praktijk. De Concessieverlener hanteert de in de OV-sector veelgebruikte klantwensenpiramide (figuur 2) als afwegingskader om te bepalen aan welke aspecten we prioriteit geven als het gaat om het verbeteren van het comfort voor en daarmee de beleving van Reizigers.



Figuur 2 – Klantwensenpiramide.

2.1.3 Veilig OV-systeem

Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer is een belangrijk onderwerp. Een gevoel van (sociale) veiligheid is naast betrouwbaarheid voor mensen een basisvoorwaarde om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. Waarborgen van de veiligheid is daarom een belangrijke opgave.

Uit het oogpunt van veiligheid streeft de Concessieverlener naar een OV-systeem waarbij het aantal veiligheidsincidenten minimaal is en mensen zich veilig voelen als zij met het Openbaar Vervoer reizen, in de zin dat:

- Reizigers en Personeel zich veilig voelen in het Openbaar Vervoer en het aantal ABC-Incidenten[3] minimaal is (sociale veiligheid);
- is voldaan aan wet- en regelgeving op het gebied van railveiligheid, brandveiligheid, elektronische veiligheid en arbo veiligheid (fysieke veiligheid); en
- de inbreuk op geautomatiseerde systemen minimaal is en mede daardoor de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens geborgd is (digitale veiligheid).

De Hoofdopgave ‘veilig OV-systeem’ sluit aan bij Ambitie 4 ‘het Openbaar Vervoer past in en draag bij aan een prettige, duurzame, schone en veilige omgeving’ en omvat de volgende aspecten: sociale, fysieke en digitale veiligheid.

2.1.3.1 Sociale veiligheid

Reizigers en Personeel moeten veilig kunnen reizen en werken en zich ook veilig voelen in het Openbaar Vervoer. Samenwerking en informatie-uitwisseling tussen bij de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer betrokken partijen (waaronder NS als houder van de Hoofdrailnetconcessie) is daarvoor belangrijk evenals een informatie-gestuurde aanpak. Met dit laatste doelt de Concessieverlener op inzet van Service- en Veiligheidsmedewerkers die per locatie, tijdstip en over de verschillende Modaliteiten varieert en die is gebaseerd op informatie over Incidenten. Om dit goed te kunnen doen is het belangrijk dat Reizigers en Personeel alle Incidenten waar zij tijdens hun reis/werk mee te maken krijgen melden.

[3] Actieprogramma Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer (www.officielebekendmakingen.nl)

2.1.3.2 Fysieke veiligheid

De Ambitie van de Vervoerregio is om het aantal ernstige verkeersslachtoffers richting 2050 (vrijwel) tot nul te reduceren. De Concessiehouder dient in het kader van de uitvoering van de Concessie daaraan bij te dragen. Om dit te realiseren zijn, naast een (onder meer gelet op Rijtijden) veilig uitvoerbare Dienstregeling en een veilig gebruik van de infrastructuur om ontsporingen, botsingen en brand te voorkomen, extra veiligheidsverhogende maatregelen nodig zoals trainingen voor Personeel gericht op veilig rijgedrag en inzet van veilige Voertuigen met waar mogelijk gebruik van rijtaakondersteunende innovaties.

2.1.3.3 Digitale veiligheid

Informatie speelt een steeds belangrijkere rol in onze maatschappij. Ook over het Openbaar Vervoer komen steeds meer gegevens beschikbaar op basis waarvan het aanbod beter aangesloten kan worden op de behoeften van de diverse groepen Reizigers. De insteek van de Concessieverlener is om deze gegevens zoveel mogelijk in de vorm van openbare data breder beschikbaar te stellen, voor zover dit binnen de beperkingen vanuit wet- en regelgeving ten aanzien van persoonsgegevens mogelijk is. Aandachtspunt daarbij is een betrouwbare, transparante en veilige toepassing van digitale systemen in Voertuigen en digitale klantsystemen zodat de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens geborgd is.

2.1.4 Duurzaam OV-systeem

Het klimaat verandert in rap tempo, de Biodiversiteit gaat in hoog tempo achteruit en grondstoffen raken uitgeput. Meer gebruik van het Openbaar Vervoer in plaats van de auto is op zichzelf al een duurzamere en ruimte-efficiënte oplossing. En door het OV-systeem zelf te verduurzamen, is dit nog meer het geval. Maar een duurzaam OV-systeem omvat meer aspecten, zoals het verlagen van het gebruik van fossiele brandstoffen en grondstoffen, het voorkomen van een verslechtering van de Biodiversiteit en het verminderen van de milieu-impact in brede zin (stikstof, geluid, trillingen).

Vanuit het oogpunt van duurzaamheid streeft de Concessieverlener naar een OV-systeem waarvan de ecologische impact minimaal is, in de zin dat:

- er geen sprake meer is van uitstoot van schadelijke stoffen (uitstoot schadelijke stoffen);
- er zo min mogelijk energie gebruikt wordt en de gebruikte energie afkomstig is uit hernieuwbare bronnen energieverbruik);
- er zo veel mogelijk gerecyclede materialen gebruikt worden en deze materialen recyclebaar blijven (Circulariteit);
- de impact op de lokale Biodiversiteit op een maatschappelijk acceptabel niveau ligt (Biodiversiteit); en
- effecten van extreem weer adequaat gemitigeerd kunnen worden (Klimaatadaptatie).

De Hoofdopgave ‘duurzaam OV-systeem’ sluit aan bij Ambitie 4 ‘het Openbaar Vervoer past in en draag bij aan een prettige, duurzame, schone en veilige omgeving’.

2.1.4.1 Uitstoot schadelijke stoffen

Binnen het OV-systeem zijn al grote stappen gezet richting een CO2-neutraal systeem in 2025. In lijn met het Bestuursakkoord Zero-emissie Busvervoer is het de bedoeling dat de Concessie volledig met Zero-emissievoertuigen wordt uitgevoerd. Alleen voor Voertuigen waarvoor nog geen redelijk Zero-emissie alternatief beschikbaar is, is het gebruik van Voertuigen rijdend op biodiesel nog tijdelijk toegestaan. Maar ook bij andere onderdelen van het OV-systeem, waaronder de bedrijfsvoering, zullen stappen gezet moeten worden om de uitstoot van CO2 en andere schadelijke stoffen zoals fijnstof en stikstof te minimaliseren.

2.1.4.2 Energieverbruik

Ten aanzien van de inzet van Zero-emissievoertuigen is een voorwaarde dat alleen gebruik wordt gemaakt van 100% Hernieuwbare Energie die in Nederland wordt opgewekt (bijvoorbeeld door het potentieel van zonnepanelen op daken en stallingen zoveel mogelijk te benutten). Aandachtspunt daarbij is het tegengaan van netcongestie bij een toenemende vraag naar elektriciteit, allereerst door het energieverbruik te verminderen, maar ook door bijvoorbeeld overtollige energie op te slaan of door te leveren en door medegebruik van tank- en Laadinfrastructuur voor andere doeleinden/typen Voertuigen toe te staan.

2.1.4.3 Circulariteit

Voor het OV-systeem moeten de principes van een circulaire economie centraal komen te staan. Beperking van het gebruik van primaire grondstoffen, stimulering van het hergebruik van materialen en verlenging van de waarde van materialen moeten de negatieve impact van het OV-systeem op ecologische systemen bij grondstofwinning en het productieproces minimaliseren.

2.1.4.4 Biodiversiteit

Verslechtering van de Biodiversiteit rondom infrastructuur en Strategische Activa moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Dit geldt zowel voor Strategische Activa op het terrein van de Concessiehouder als voor infrastructuur, gebouwen en voorzieningen in de openbare ruimte zoals Railinfrastructuur, busstations en Haltes.

2.1.4.5 Geluid en trillingen

Met het oog op de gezondheid van inwoners van het Concessiegebied is het van belang om geluids- en trillinghinder tot een minimum te beperken. Dit gaat verder dan het voldoen aan wet- en regelgeving en vraagt om samenwerking tussen de Concessiehouder en andere betrokken partijen.

2.1.4.6 Klimaatadaptatie

Klimaatveranderingen leiden tot extremere weersomstandigheden. Het is belangrijk dat het Openbaar Vervoer ook in die omstandigheden blijft rijden, mits dit veilig kan. Het OV-systeem moet dan ook zo goed mogelijk voorbereid zijn op dergelijke extreme omstandigheden. Het gaat daarbij niet alleen om het blijven functioneren van het OV-systeem zelf, maar ook om de betrouwbaarheid, de veiligheid en het comfort van het Openbaar Vervoer voor Reizigers. Bij dit laatste gaat het bijvoorbeeld om het tijdig verstrekken van goede informatie of het bieden van hulp zoals het aanbieden van water op een hete Dag.

2.1.5 OV-systeem passend bij haar omgeving

Wegbeheerders zetten erop in om het mobiliteitsaanbod beter bij haar omgeving te laten passen. Zo stellen zij vanuit het oogpunt van leefbaarheid en veiligheid grenzen aan de (maximum)snelheid, waarbij in stedelijke gebieden 30 km/u steeds meer de norm wordt, en treffen zij maatregelen om het ruimtebeslag van de auto terug te dringen. Deze ontwikkelingen hebben ook gevolgen voor het OV-systeem in het Concessiegebied, zowel waar het gaat om de toekomstige rol van het OV-systeem binnen het mobiliteitssysteem (als aantrekkelijk alternatief voor de auto) als wat de ontwikkelmogelijkheden en -richtingen voor het OV-systeem betreft, mede in het licht van voorziene ruimtelijke ontwikkelingen (ruimtelijke inpassing en spreiding).

Vanuit het oogpunt van een OV-systeem dat zo goed mogelijk bij haar omgeving past streeft de Concessieverlener naar een OV-systeem dat een evenwichtig onderdeel vormt van het totale mobiliteitssysteem en dat zo min mogelijk hinder geeft, doordat:

- routes van Lijnen goed aansluiten bij de ruimtelijke ordening, Haltes/Metrostations/Knooppunten optimaal zijn ingericht en de overstap naar andere

onderdelen van het mobiliteitssysteem (trein, fiets, deelmobiliteit, etc.) goed wordt gefaciliteerd (ruimtelijke inpassing en Aansluiting);
- de vervoervraag zo goed mogelijk in de tijd wordt gespreid (spitsmijden); en
- de hinder voor de omgeving in termen van geluid, trillingen, barrièrevorming en visuele hinder minimaal is (hinder voor de omgeving).

De Hoofdopgave 'OV-systeem passend bij haar omgeving' sluit aan bij Ambitie 3 'we bieden tijdig voldoende Openbaar Vervoer om ruimtelijke ontwikkelingen te faciliteren en hebben daarbij specifiek oog voor de ontwikkeling richting een meerkernige stad' en Ambitie 4 'het Openbaar Vervoer past in en draag bij aan een prettige, duurzame, schone en veilige omgeving'.

2.1.5.1 Rol van het OV-systeem binnen het mobiliteitssysteem van de toekomst

De Concessieverlener zet samen met de Concessiegemeenten in op het stimuleren van lopen, fietsen en gebruik van het Openbaar Vervoer en andere vormen van Publieke Mobiliteit ten koste van het (privé)autogebruik. Het Openbaar Vervoer krijgt daarbij ruim baan, maar niet ten koste van lopen en fietsen. Daarom streven we naar meer ruimte, oversteekmogelijkheden en voorrang voor lopen en fietsen. Op drukke plekken waar verblijven, lopen, fietsen en Openbaar Vervoer samen komen, kan het voorkomen dat het Openbaar Vervoer daardoor minder ruimte krijgt, terwijl in gebieden waar het Openbaar Vervoer vooral met de (privé)auto om ruimte concurreert, het Openbaar Vervoer vaker prioriteit krijgt. Vooral op trajecten waar de Concessieverlener, met het oog op de gewenste beweging van de auto naar het Openbaar Vervoer, een kwaliteitsimpuls aan het (H)OV wil geven kan dit leiden tot meer en/of sneller Openbaar Vervoer. Daarnaast zet de Concessieverlener in op een Comfortabele Overstap tussen vervoervormen in het Concessiegebied, met daarbij een focus op vervoervormen waarbij al sprake is van een goede onderlinge samenhang of waar veel mogelijkheden zijn om deze samenhang te verbeteren.

2.1.5.2 Ruimtelijke inpassing en Aansluiting

Goed Openbaar Vervoer is een belangrijke voorwaarde voor ruimtelijke ontwikkeling en de kwaliteit van het stedelijk leven, maar past niet altijd in het stedelijk weefsel. Om deze reden stuurt de Concessieverlener er enerzijds op dat er tijdig voldoende Openbaar Vervoer is om ruimtelijke ontwikkelingen in het Concessiegebied te faciliteren en probeert zij anderzijds de ruimtelijke impact van het OV-systeem zo klein mogelijk te houden en het Openbaar Vervoer vooral op plekken te laten rijden waar de overlast beperkt en/of beheersbaar is, bijvoorbeeld door waar mogelijk gebruik te maken van ondergrondse infrastructuur om de hinder op maaiveldniveau te beperken.

2.1.5.3 Ruimtelijke spreiding van de vervoervraag

Om te zorgen dat iedereen voldoende mobiel is en de drukte in de stedelijke centra te verminderen, zet de Concessieverlener in op een spreiding van de vervoervraag door de stad. Dit betekent dat zij de groeiende vraag naar Openbaar Vervoer vooral faciliteert in en rond de nieuwbouwgebieden en de naoorlogse stad, en dat zij in de vooroorlogse stad inzet op lopen en fietsen en het benutten van het metronetwerk. Dit betekent dat meer Reizigers zullen moeten overstappen op de frequent(er) rijdende Metro, waarbij oog is voor de kwaliteit van de verbindingen naar de Metrostations.

De ontwikkeling om de maximumsnelheid op veel wegen naar 30 km/u te verlagen, vereist daarbij duidelijke keuzes welke trajecten geschikt zijn voor HOV. In delen van de naoorlogse stad zijn er wellicht nog mogelijkheden om nieuwe HOV-trajecten te realiseren, maar in de vooroorlogse stad zal vooral gekeken moeten worden naar het bundelen van Lijnen op HOV-trajecten en het maximaal benutten van de restcapaciteit van bestaande (H)OV-infrastructuur. In algemene zin verschuift het zwaartepunt van het OV-aanbod meer naar buiten de ring zonder dat dit (teveel) ten koste mag gaan van de fijnmazigheid van het Openbaar Vervoer in de vooroorlogse stad.

2.1.5.4 Spreiding van de vervoervraag in de tijd (spitsmijden)

Het gebruik van het Openbaar Vervoer in de hyperspits is heel groot. Op sommige plekken (met name voor Metro en trein, maar ook op sommige Bus- en Tramlijnen) is de maximale capaciteit van het OV-systeem bereikt. Daarnaast is de (hyper)spits kostbaar, omdat veel investeringen in (Rail)infrastructuur, Strategische Activa (Trams, Metro's en Bussen) en Personeel worden afgestemd op de piekvraag. Met de te verwachten toename van de vervoervraag als gevolg van verduurzaming en verstedelijking zal de druk tijdens de hyperspits toenemen. De uitdaging is om met het bestaande OV-systeem zo goed mogelijk in de vervoervraag te voorzien; maar ook om de (hyper)spits te verminderen/spreiden, zodat er minder in (Rail)infrastructuur, Strategische Activa en Personeel geïnvesteerd hoeft te worden. Voor dit laatste zijn meerdere mogelijkheden, zoals kortingen in de daluren, gedrags-en marketingcampagnes, prikkels om tegen de dominante spitsrichting in te reizen, of het maken van afspraken met onderwijsinstellingen over (kleine) aanpassingen in het lesrooster.

2.1.5.5 Hinder van het OV-systeem voor de omgeving

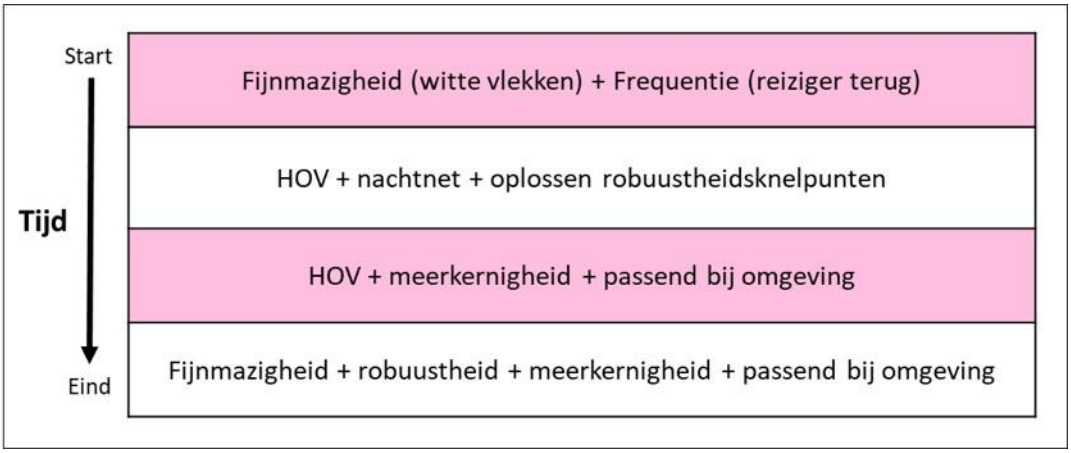
Met het oog op de gezondheid van inwoners in het Concessiegebied is het van belang om geluids- en trillinghinder door het OV-systeem tot een minimum te beperken. En met het oog op de leefbaarheid in het Concessiegebied is het belangrijk om visuele hinder door het OV-systeem te beperken en mag het OV-systeem geen barrières opwerpen voor inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. Dit gaat verder dan het voldoen aan wet- en regelgeving en vraagt om samenwerking van alle betrokken partijen.

2.1.6 Realisatie Ambities en Hoofdopgaven in de tijd

Financiële onzekerheden na de coronapandemie in combinatie met het feit dat de financiële middelen die de Concessieverlener van het Rijk ontvangt niet meegroeien met een toename van het productieniveau, maken dat Ambities en Hoofdopgaven niet allemaal tegelijk en op korte termijn gerealiseerd kunnen worden. Dit maakt een fasering in de realisatie van Ambities en Hoofdopgaven noodzakelijk, om ervoor te zorgen dat de focus bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer tijdens de looptijd van de Concessie steeds ligt op de Ambities en Hoofdopgaven die op dat moment prioriteit hebben.

2.1.7 Realisatie van de vervoerkundige Ambities

Figuur 3 toont de fasering in de uitbreiding en de herstructurering van het OV-aanbod tijdens de looptijd van de Concessie. Daarbij geldt dat fasen elkaar sneller kunnen opvolgen op het moment dat er meer middelen beschikbaar komen voor de doorontwikkeling van de Concessie, bijvoorbeeld als het aantal Reizigers sneller groeit dan verwacht. Ook in die situatie schept de fasering duidelijkheid wat betreft de doelen waarvoor de extra middelen worden ingezet. De tijdshorizon van de fasering is dus principieel niet gerelateerd aan de geldigheidsperioden van de Ontwikkelplannen.



Figuur 3 – Fasering uitbreiding OV-aanbod.

Start Concessie
Bij de start van de Concessie wil de Concessieverlener dat het OV-aanbod in elk geval aansluit bij het niveau van het Vervoerplan 2024 deel II. De Concessieverlener ziet dit als het minimumniveau en hoopt bij de start van de Concessie zelfs een kleine 'plus' te realiseren. Van daaruit wil de Concessieverlener het OV-aanbod tijdens de looptijd van de Concessie verder opbouwen, afhankelijk van de ontwikkeling van het aantal Reizigers (en de Reizigersopbrengsten).

Fase 1
Met het oog op de fijnmazigheid van het OV-systeem wil de Concessieverlener in de eerste fase van de Concessie investeren in betere bediening van delen van het Concessiegebied met weinig tot geen Openbaar Vervoer. Het gaat dan om gebieden waar de loopafstanden naar Haltes relatief lang zijn en de beschikbaarheid van (directe) verbindingen relatief beperkt is. Tijdens Fase 4 wil de Concessieverlener waar nodig de fijnmazigheid in gebieden in Amsterdam Noord en buiten de A10 verder verbeteren.

Als het gaat om frequenties van Lijnen ligt de focussen in Fase 1 met name op groei van het aantal Reizigers. Een onderdeel hiervan is de aanpassing van het metronetwerk in het Dienstregelingjaar 2027 om een aantrekkelijker hoogwaardig netwerk voor Reizigers te bieden. In daaropvolgende fasen moet het OV-systeem meegroeien met de vervoervraag. De Concessieverlener verwacht een toename van de vervoervraag, onder meer door de geplande autoluw-maatregelen in Amsterdam en geplande gebiedsontwikkelingen. In Fase 1 wil de Concessieverlener spitsreizen niet ontmoedigen, maar in een latere fase ziet zij daar wel meer ruimte voor.

Fase 2
Na Fase 1 zet de Concessieverlener (extra) in op het oplossen van enkele knelpunten op het gebied van de robuustheid van het OV-systeem. Deze knelpunten betreffen gebieden waarvan de ontsluiting bij calamiteiten/verstoringen relatief kwetsbaar is, zoals op IJburg. Op termijn wil de Concessieverlener overal in het Concessiegebied waar dat kan en past een robuuste meerzijdige ontsluiting.

Tijdens Fase 2 ziet de Concessieverlener door de toegenomen Reizigersopbrengsten ook mogelijkheden om het HOV-netwerk en het Nachtnet te versterken. Bij het Nachtnet ligt de focus op verbindingen die van belang zijn voor werknemers die tijdens of in de randen van de Nacht moeten reizen, zoals bijvoorbeeld personeel van ziekenhuizen, Schiphol en overige (concentraties van) bedrijven die werken met nacht-/ploegendiensten, in lijn met de Ambitie voor een meer inclusief mobiliteitssysteem.

Fase 3
Tijdens Fase 3 komt het accent meer te liggen op het laten meegroeien van het OV-systeem met ruimtelijke ontwikkelingen. Tijdens de looptijd van de Concessie krijgt de ontwikkeling richting een meerkernige stad naar verwachting steeds meer vorm. Het OV-systeem moet hierop aansluiten om deze ontwikkeling als een wisselwerking verder te kunnen stimuleren.

Daarnaast wil de Concessieverlener samen met de Concessiegemeenten als beheerders van de openbare ruimte zorgen dat het OV-systeem goed past bij de omgeving waar het Openbaar Vervoer rijdt. In de eerste fasen ligt de focus nog vooral op het ruimte maken voor lopen, fietsen en Openbaar Vervoer ten koste van de auto. Op de langere termijn kan soms ook gekozen worden om op bepaalde routes meer ruimte te maken voor lopen en fietsen ten koste van het Openbaar Vervoer. Voorwaarde hiervoor is wel dat de Reizigers over goede alternatieven kunnen beschikken, bijvoorbeeld door het Openbaar Vervoer te bundelen op de overgebleven (HOV-)trajecten (met prioriteit voor de doorstroming en betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer) en/of door de

restcapaciteit van de Metro te benutten (door Bussen en Trams goed op de Metro te laten aansluiten).

Fase 4

Tijdens Fase 4 wil de Concessieverlener waar nodig en haalbaar de fijnmazigheid van het OV-systeem in met name Amsterdam Noord en buiten de A10 verder verbeteren, passend binnen het nog verder te ontwikkelen systeem van Publieke Mobiliteit. Daarnaast wordt in Fase 4 verder gegaan op de tijdens de vorige fasen ingeslagen weg en wordt in de volle breedte gewerkt aan een verdere verbetering van de inclusiviteit en aantrekkelijkheid van het OV-systeem voor alle inwoners en bezoekers van het Concessiegebied.

2.1.8 Realisatie van overige (niet vervoerkundige) Ambities

Voor Ambities en Hoofdopgaven die niet direct zijn gerelateerd aan de uitbreiding en de herstructurering van het OV-systeem, geldt dat de Concessieverlener samen met haar bestuurlijke partners stevig blijft inzetten op verbeteringen. Onderstaande tabel bevat een beknopte toelichting voor de belangrijkste onderwerpen.

Onderwerp	Subonderwerp	Focus
Inclusief OV-systeem	Toegankelijkheid	De Concessieverlener blijft investeren in toegankelijke Haltes en looproutes, met als doel het aandeel toegankelijke Haltes geleidelijk te laten toenemen van de huidige 27% naar circa 60% richting 2030. Bij de keuze van aan te passen Haltes focust de Concessieverlener op een Comfortabele Overstap tussen Lijnen en op de onderlinge bereikbaarheid van Wijken binnen het Concessiegebied via toegankelijke Knooppunten en Haltes (bij verzorgingstehuizen en zorginstellingen) met aandacht voor assistentieverlening bij het in-, uit- en overstappen.
	Betaalbaarheid	De Concessieverlener onderzoekt de mogelijkheden en bijdrage aan de beleidsdoelen van een aangepast tariefsysteem met vormen van tariefdifferentiatie. Uitgangspunten daarbij zijn dat de reiskosten voor de totale groep Reizigers gemiddeld gelijk blijven, dat de toename van reiskosten voor individuele Reizigers binnen een acceptabele marge blijft en dat de totale Reizigersopbrengsten gelijk blijven (afgezien van groei als gevolg van een toenemend aantal Reizigers).
	Begrijpelijkheid en beleving	De Concessieverlener streeft naar betere en meer begrijpelijke reisinformatie, communicatie naar Reizigers en bejegening van Reizigers.
Aantrekkelijk OV-systeem	Aantrekkelijke overstap	De Concessieverlener blijft investeren in Comfortabele Overstappen met duidelijke en veilige looproutes naar en tussen Haltes en Metrostations, in wayfinding op Knooppunten, en in goede Aansluitingen tussen Bus, Tram, Metro en trein.
	Comfortabel reizen	De Concessieverlener streeft naar een optimale reizigersbeleving van Voertuigen, Haltes en Knooppunten, met als doel dat Reizigers het Openbaar Vervoer meer gaan ervaren als ‘premium product’ dat dusdanig prettig en comfortabel is dat het kan wedijveren met andere vervoermiddelen.
Veilig OV-systeem	Verkeersveiligheid	De Concessieverlener werkt samen met de Concessiehouder en Concessiegemeenten aan het verhogen van verkeersveiligheid van het OV-systeem in de openbare ruimte, zowel voor Reizigers als voor andere gebruikers van de openbare ruimte.

		De snelheid van Voertuigen moeten passend zijn bij de omgeving waar het Openbaar Vervoer rijdt.
	Sociale veiligheid	De Concessieverlener werkt samen met de Concessiehouder en andere verantwoordelijke partijen aan een sociaal veilig en uitnodigend Openbaar Vervoer, waarin Reizigers en Personeel zich zo veilig voelen dat zij het Openbaar Vervoer op alle plaatsen en tijdstippen willen en durven gebruiken.
Duurzaam OV-systeem		De Concessieverlener zet samen met de Concessiehouder en de voor de infrastructuur verantwoordelijke partijen in op verduurzaming van het OV-systeem en wel zodanig dat in ieder geval voldaan kan worden aan landelijke afspraken op het gebied van uitstoot, Circulariteit, Biodiversiteit, geluid en trillingen en klimaatadaptatie.

Tabel 2 - Focus overige Ambities en Hoofdopgaven.

2.2 SAMEN GERICHT EN FLEXIBEL WERKEN AAN AMBITIES EN HOOFDOPGAVEN

De coronapandemie heeft geleerd dat het belangrijk is om flexibeler in te kunnen spelen op ontwikkelingen. Om dit te bereiken, maar vooral ook om de Ambities en Hoofdopgaven te kunnen realiseren, gaat de Concessieverlener de samenwerking met belangrijke stakeholders bij het OV-systeem vanaf de start van de Concessie intensiveren. Zeker in een grote stad als Amsterdam nemen het ambitieniveau, de complexiteit en de samenhang van ontwikkelingen steeds meer toe.

Gelet op het grote maatschappelijke belang van het Openbaar Vervoer voor de Concessiegemeenten en regio wil de Concessieverlener hen sterker betrekken bij de ontwikkelingen tijdens de looptijd van de Concessie. Dit om binnen de mogelijkheden die het Openbaar Vervoer heeft makkelijker en flexibeler te kunnen inspelen op beleidsveranderingen, economische en ruimtelijke ontwikkelingen en wensen vanuit de samenleving met als bovenliggend doel Ambities en Hoofdopgaven versneld te realiseren. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij het Openbaar Vervoer in nauwe samenwerking met onder andere de Concessiegemeenten ontwikkelt.

2.2.1 Ontwikkelrol bij Concessiehouder

De Concessieverlener ziet voor de Concessiehouder een belangrijke rol om met slimme en creatieve vervoeroplossingen een OV-netwerk te ontwikkelen dat optimaal aansluit op de vervoervraag van (potentiële) Reizigers en bijdraagt aan de realisatie van Ambities en Hoofdopgaven. De Concessiehouder heeft met zijn kennis en ervaring namelijk een goed zicht op:

i. de wensen van (potentiële) Reizigers;
ii. de samenhang en het relatieve belang van deze wensen; en
iii. de mogelijkheden om deze wensen op efficiënte wijze in te vullen.

Door het aantal eisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen beperkt te houden en zoveel mogelijk functioneel te formuleren, krijgt de Concessiehouder ontwikkelruimte. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder deze ruimte zodanig benut dat dit leidt tot meer Reizigers op korte en op de lange termijn, die bovendien meer tevreden zijn.

	Artikel 1 Ontwikkelrol
1	De Concessiehouder is, met inachtneming van het bepaalde in het Concessiebesluit, het Programma van Eisen en de Financiële Bepalingen, gehouden alle aspecten van de Concessie door te ontwikkelen.
2	De Concessiehouder houdt continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten in de gaten en betrekt deze bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer teneinde zijn

	aanbod optimaal af te stemmen op de behoeften van (potentiële) Reizigers en Derden, waaronder Concessiegemeenten en wegbeheerders.
3	De Concessiehouder neemt de Hoofdopgaven en de uitwerkingen hiervan door de Concessieverlener in ontwikkelrichtingen inclusief hun fasering, zoals aangegeven in paragraaf 2.1, als uitgangspunt voor de uitvoering van de Ontwikkelrol.
4	De Concessiehouder stelt uit eigen beweging en proactief concrete voorstellen en maatregelen op in het Ontwikkelplan en de Jaarplannen waarmee de Concessiehouder invulling geeft aan de Hoofdopgaven en de uitwerkingen die de Concessieverlener heeft gesteld aan de ontwikkelrichtingen van de Concessie, zoals aangegeven in paragraaf 2.1.

2.2.2 Samenwerken aan Ambities en Hoofdopgaven aan Ontwikkeltafels

Inzet van de Concessieverlener is dat de Concessiehouder bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer intensief gaat samenwerken met andere stakeholders, waaronder Concessiegemeenten, de Reizigers Advies Raad en de Concessieverlener zelf. Doel is om meer commitment te krijgen van alle partijen, zowel voor het belang van goed en betrouwbaar Openbaar Vervoer voor inwoners en bezoekers van het Concessiegebied, als voor de wijze waarop Concessiegemeenten vanuit hun rol als wegbeheerder hieraan kunnen bijdragen. Immers, infrastructurele maatregelen die bijvoorbeeld tot een betere doorstroming leiden, maken het Openbaar Vervoer aantrekkelijker voor Reizigers, waardoor reizigersaantallen en Reizigersopbrengsten toenemen en er meer middelen beschikbaar komen om Ambities en Hoofdopgaven te realiseren.

Om dit te realiseren introduceert de Concessieverlener een overlegstructuur waarbij partijen aan meerdere Ontwikkeltafels vanuit verschillende invalshoeken met elkaar over de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied spreken. De integraliteit van ideeën en voorstellen die op de afzonderlijke Ontwikkeltafels worden gegenereerd, wordt binnen een overkoepelend Ontwikkelteam geborgd. Tijdens de implementatie van de Concessie zal nader worden bepaald welke vertegenwoordigers vanuit de genoemde organisaties aan de Ontwikkeltafels deelnemen.

	Artikel 2 Overlegstructuur
1	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer intensief samen met de Concessieverlener, Concessiegemeenten en de concessieverleners van de voor de Concessie relevante concessies, de RAR, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van mobiliteitsdiensten aanvullend aan het Openbaar Vervoer.
2	Het samenwerkingsmodel voor de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied omvat de volgende overlegorganen:
	a. Ontwikkelteam, bestaande uit vertegenwoordigers van de Concessieverlener en de Concessiehouder;
	b. Ontwikkeltafel Vervoer, bestaande uit vertegenwoordigers van de Concessieverlener, de Concessiehouder, de Concessiegemeenten, de RAR, GVB Infra B.V., en, wanneer van toepassing, de gemeenten van Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen;
	c. Ontwikkeltafel Reizigers, bestaande uit vertegenwoordigers van de Concessieverlener, de Concessiehouder en de RAR; en
	d. Ontwikkeltafel Overige onderwerpen, bestaande uit vertegenwoordigers van de Concessieverlener, de Concessiehouder, GVB Infra B.V. en GVB Activa B.V..
3	De vertegenwoordigers van de in lid 2 sub b. tot en met d. genoemde partijen bespreken aan de Ontwikkeltafels de verschillende aspecten van de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied, te weten:
	a. Ontwikkeltafel Vervoer: afstemming van het aanbod aan Openbaar Vervoer op de Vervoerprognose en implicaties daarvan voor het benodigde aantal Voertuigen en de benutting van de Railinfrastructuur;

	b. Ontwikkeltafel Reizigers: dienstverlening aan en benadering van Reizigers, met als onderwerpen in ieder geval het Serviceconcept, marketing, betaalwijzen en Tarieven, reisinformatie en sociale veiligheid; en
	c. Ontwikkeltafel Overige onderwerpen: afstemming tussen de Exploitatie van het Openbaar Vervoer, de uitvoering van het AMRI-overeenkomst en de Aanschaf, het Beheer en Onderhoud en de Dispositie van Strategische Activa, onder meer als het gaat om duurzaamheid en andere aspecten zoals Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO), beschikbaarheid van en benodigde investeringen in Strategische Activa, benutting (capaciteitsverdeling) en veilig gebruik van Railinfrastructuur en marktconformiteit.
4	De Ontwikkeltafels werken in opdracht van en leveren input aan het Ontwikkelteam ten behoeve van het Ontwikkelplan. De Concessiehouder initieert de bijeenkomsten van de Ontwikkeltafels, zit deze voor en verzorgt het secretariaat.
5	In het Ontwikkelteam bespreken de Concessiehouder en de Concessieverlener op basis van uitgewerkte en onderbouwde voorstellen van de Concessiehouder:
	a. afwegingen bij de op te stellen Ontwikkelplannen (met uitzondering van het Ontwikkelplan 2025-2027 dat onderdeel is van de Bieding) en Jaarplannen zoals weergegeven in Bijlage 2, en de verwerking van de input vanuit de Ontwikkeltafels;
	b. bestemming van middelen uit het Kwaliteitsfonds voor de uitvoering van voorstellen; en
	c. eventuele risico's en de beheersing daarvan bij de uitvoering van voorstellen.
6	De Concessieverlener zit het Ontwikkelteam voor en de Concessiehouder verzorgt het secretariaat.
7	De Concessiehouder geeft in zijn Bieding aan op welke wijze hij de samenwerking met de Concessieverlener, Concessiegemeenten en andere stakeholders, zoals NS (als houder van de Hoofdrailnetconcessie) en ProRail, bij de uitvoering van de Ontwikkelrol praktisch invult, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. De Concessiehouder legt dit voorstel ter besluitvorming voor aan de Concessieverlener. De Concessiehouder dient tevens tijdens de looptijd van de Concessie een gemotiveerd voorstel in ten behoeve van een efficiëntere inrichting van het planproces met kortere doorlooptijden. Hierin mag de Concessiehouder data hanteren die afwijken van de data opgenomen in Bijlage 2. De Concessiehouder legt dit voorstel ter besluitvorming voor aan de Concessieverlener.

2.2.3 Aan de hand van een meerjarig ontwikkelprogramma

De Concessieverlener wil de relatie versterken tussen beleidsontwikkelingen in de Vervoerregio en de plannen die de Concessiehouder in het kader van de Concessie opstelt. Het Ontwikkelplan maakt het mogelijk om tijdens de looptijd van de Concessie beter in te spelen op grotere (beleids)ontwikkelingen en om de planvorming meer integraal te benaderen. In Kaderbrieven geeft de Concessieverlener aan waar tijdens de looptijd van het eerstvolgende Ontwikkelplan de focus bij de doorontwikkeling van de Concessie komt te liggen. Op basis van de Kaderbrief stelt de Concessiehouder een meerjarig Ontwikkelplan en bijbehorend Meerjaren Investeringsplan op die de basis vormen voor de meer operationele Jaarplannen. Het feit dat de momenten waarop de Kaderbrief en het Ontwikkelplan worden opgesteld zijn afgestemd op de gemeenteraadsverkiezingen, stelt de Concessieverlener daarbij in staat om in de Kaderbrieven direct rekening te houden met eventuele wijzigingen in de bestuurlijke agenda.

Aan de Ontwikkeltafels bespreken de deelnemende partijen de koers voor de komende jaren op basis waarvan zij vervolgens vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid maatregelen kunnen nemen. Voor de Concessiehouder zijn dat onder andere maatregelen op het gebied van OV-aanbod, reisinformatie, Tarieven, sociale veiligheid, marketing en Personeel, terwijl Concessiegemeenten verantwoordelijk zijn voor aanleg/aanpassing van onder meer OV-infrastructuur, toeleidende wegen

en Haltes. Als nadere uitwerking van het Ontwikkelplan stelt de Concessiehouder jaarlijks plannen op met concrete maatregelen voor het komende jaar.

Met deze structuur wil de Concessieverlener de koppeling tussen de bestuurlijke agenda en de afspraken in de Concessie verbeteren. Om dit te realiseren is de geldigheidsduur van de Ontwikkelplannen afgestemd op de gemeenteraadsverkiezingen en geeft de Concessieverlener door middel van een Kaderbrief voorafgaand aan een nieuwe ontwikkelplancyclus de ontwikkelopdracht voor de Concessiehouder voor de komende periode aan. Daarmee creëert de Concessieverlener richting de Concessiehouder en andere deelnemers aan de Ontwikkeltafels duidelijkheid waar tijdens de geldigheidsduur van het eerstvolgende Ontwikkelplan de focus moet liggen. Richtinggevend voor de Kaderbrieven is de fasering van de Ambities en Hoofdopgaven voor de Concessie zoals beschreven in paragraaf 2.1.6, daarbij rekening houdend met eventueel gewijzigde bestuurlijke agenda.

	Artikel 3 Vervoerprognose
1	De Concessiehouder stelt overeenkomstig de planning in Bijlage 2 in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Vervoerprognose op voor de komende vijftien jaar die in ieder geval inzicht biedt in:
	a. het verwachte aantal Reizigers, onderscheiden naar relevante doelgroepen en naar de verplaatsingen tussen de verschillende stadsdelen en Knooppunten; en
	b. het aantal Dienstregelingkilometers en de materieelbehoefte op het drukste moment van de week, onderscheiden naar Modaliteit.
2	De Concessiehouder houdt bij het opstellen van de Vervoerprognose rekening met interne en externe ontwikkelingen, waaronder in ieder geval:
	a. de verwachte ontwikkelingen in het Concessiegebied waar het gaat om aantal inwoners, toerisme, werkgelegenheid en onderwijs;
	b. vervoerkundige ontwikkelingen;
	c. ruimtelijke ontwikkelingen;
	d. plannen en maatregelen van de Concessiehouder gericht op marktbewerking, en eventuele veranderingen in het reisgedrag van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied; en
	e. de in de meest recente Kaderbrief en het meest recente Ontwikkelplan aangegeven Ambities en maatregelen.
3	De Concessiehouder onderscheidt in de Vervoerprognose een minimum-, mid- en max-scenario ten aanzien van de in het eerste lid bedoelde aantallen Reizigers en Dienstregelingkilometers.
4	De Concessiehouder legt de Vervoerprognose ter vaststelling aan de Concessieverlener voor en neemt hierbij de bepalingen in Bijlage 2 in acht.
5	De Concessieverlener stelt de Vervoerprognose vast indien de Vervoerprognose voldoet aan de eisen zoals gesteld in dit artikel en de normen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit zoals opgenomen in Hoofdstuk 4.

	Artikel 4 Ontwikkelplan
1	De Concessiehouder stelt in het kader van zijn Ontwikkelrol voor elk van de periodes zoals weergegeven in Bijlage 2 een Ontwikkelplan op.
2	De Concessieverlener verstrekt uiterlijk op de in Bijlage 2 aangegeven momenten aan de Concessiehouder een Kaderbrief waarin de Concessieverlener de focus aangeeft voor de ontwikkeling van de verschillende aspecten van het Openbaar Vervoer tijdens de geldigheidsduur van het eerstvolgende Ontwikkelplan. Daarbij gaat Concessiehouder uit van de fasering in de realisering van de Ambities en Hoofdopgaven zoals weergegeven in paragraaf 2.1.6 en eventuele wijzigingen in het beleid van de Concessieverlener. De

	Concessieverlener stelt de Kaderbrief na overleg met in ieder geval de Concessiehouder en de Concessiegemeenten vast. De Concessiehouder neemt de Kaderbrief als uitgangspunt bij het opstellen van het eerstvolgende Ontwikkelplan en de eerstvolgende Vervoerprognose.
3	In de eerste Kaderbrief stelt Concessieverlener nadere kaders aan het proces om vanaf het Dienstregelingjaar 2027 een aangepast metronetwerk te exploiteren dat voldoet aan de eisen aan HOV-Lijnen. De Concessiehouder dient daarbij in ieder geval zijn medewerking te verlenen aan een participatie- en consultatieproces over mogelijke lijnvoeringsvarianten en vier door de Concessieverlener te bepalen lijnvoeringsvarianten uit te werken. De Concessieverlener toetst de door de Concessiehouder uitgewerkte lijnvoeringsvarianten aan onder andere de volgende aspecten: • Sociale en maatschappelijke impact van ontvlechting; • De comfort voor de overstap; • De vervoervraag op dat moment en de verwachte reizigersgroei; • Het draagvlak voor de gekozen optie; en • De aanwezigheid van alternatieven voor openbaar vervoer bij uitval van de metro in de desbetreffende gebieden. De Concessiehouder werkt vervolgens een definitieve lijnvoeringsvariant tot uiterlijk 1 juni 2026 uit die voldoet aan de resultaten van het participatie- en consultatieproces.
4	De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan in ieder geval:
	a. de kansen die de Concessiehouder ziet voor de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en op de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen;
	b. de strategieën (op hoofdlijnen) die de Concessiehouder volgt om deze kansen te benutten en de impact van bedreigingen te minimaliseren om zo bij te dragen aan de realisatie van in ieder geval de in de Kaderbrief door de Concessieverlener aangegeven en eventuele aanvullende Ambities en Hoofdopgaven, waaronder in ieder geval:
	i. een vervoerkundige strategie om de verwachte ontwikkeling in het aantal Reizigers zoals deze volgt uit de Vervoerprognose, te kunnen accommoderen;
	ii. een strategie reizigersbenadering, onder meer waar het gaat om het informeren en verleiden van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied en het bejegenen en beschermen van (potentiële) Reiziger; en
	iii. een strategie overige onderwerpen (met betrekking tot de in artikel 5 lid 1 onder c genoemde onderwerpen).
	c. eventuele voorstellen die de Concessiehouder uit het Kwaliteitsfonds wil bekostigen;
	d. de realiseerbaarheid van de strategieën en voorstellen gegeven de beschikbare Railinfrastructuur en Strategische Activa;
	e. de effecten die de Concessiehouder met de strategieën en voorstellen beoogt te realiseren in relatie tot de Ambities en Hoofdopgaven genoemd in de Kaderbrief en in paragraaf 1.3 en paragraaf 2.1;
	f. eventuele risico's (bedreigingen) die de Concessiehouder ziet bij de uitvoering van het Ontwikkelplan en de wijze waarop hij deze risico's gaat beheersen; en
	g. wanneer, hoe en op basis van welke strategie de Concessiehouder van plan is om bestaande en toekomstige Nieuwbouwwoongebieden alsmede grote inbreidingslocaties gedurende de looptijd van het betreffende Ontwikkelplan te ontsluiten met Openbaar Vervoer. De Concessiehouder levert hiervoor een overzichtskaart met alle relevante (toekomstige) Nieuwbouwwoongebieden en grote inbreidingslocaties in het Concessiegebied aan.

5	De Concessiehouder baseert het Ontwikkelplan op een analyse van de sterke en zwakke punten van en de kansen en bedreigingen voor het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en op de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen (SWOT-analyse[4]) alsmede, vanaf het tweede Ontwikkelplan, op een evaluatie van de ervaringen met en effecten van eerdere Ontwikkelplannen en onderliggende Jaarplannen. De Concessiehouder geeft daarbij aan wat volgens deze analyse de belangrijkste kwaliteitscriteria zijn waar het Openbaar Vervoer aan moet voldoen om Reizigers te trekken en te behouden en maakt daarbij onderscheid naar doelgroepen en/of reismotieven.
6	De Concessiehouder legt als bijlage van het Ontwikkelplan een herziene versie van de Prestatietabel (zie Bijlage 1) voor, waarin in ieder geval alle eventuele in de Kaderbrief verstrekte en op de Ontwikkeltafels uitgewerkte aanpassingen van de Prestatietabel zijn opgenomen. De Concessieverlener vervangt de Prestatietabel in Bijlage 1 na vaststelling van het Ontwikkelplan.
7	De Concessiehouder legt het Ontwikkelplan uiterlijk op de in Bijlage 1 vermelde data ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor, waarbij geldt dat het eerste Ontwikkelplan voor de periode 2025-2027 onderdeel is van de Bieding, en neemt daarbij het bepaalde in Bijlage 2 in acht. De Concessieverlener toetst het Ontwikkelplan aan: • de Ambities en Hoofdopgaven zoals opgenomen in Hoofdstukken 1.3 en 2.1; • de Kaderbrief zoals bedoeld in lid 2 en lid 3; • de fasering van de Ambities en Hoofdopgaven zoals opgenomen in paragraaf 2.1.6; en • eventuele afspraken die zijn gemaakt op de Ontwikkeltafels. Hiermee bewaakt de Concessieverlener de aansluiting bij de strategische en tactische beleidskaders.
8	De Concessiehouder hanteert het Ontwikkelplan als uitgangspunt voor het Meerjaren Investeringsplan (zie artikel 58) en de jaarlijks door hem op te stellen plannen, voorstellen en procedures genoemd in artikel 5 en in Bijlage 2.

	Artikel 5 Jaarplannen
1	De Concessiehouder legt jaarlijks uiterlijk op de in Bijlage 2 vermelde data de volgende Jaarplannen ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor:
	a. Jaarplan Vervoer waarin de Concessiehouder in ieder geval aandacht besteed aan:
	i. verwachte vraagontwikkeling in het komende Dienstregelingjaar;
	ii. veranderingen in het aanbod aan Openbaar Vervoer (zie artikel 30);
	iii. beschikbaarheid en inzet van Voertuigen; en
	iv. benodigde capaciteit Railinfrastructuur.
	b. Jaarplan Reizigers, waarin de Concessiehouder in ieder geval aandacht besteed aan:
	i. veranderingen in het Serviceconcept;
	ii. marketingactiviteiten;
	iii. samenhang met het Tariefvoorstel;
	iv. veranderingen in het verstrekken van reisinformatie; en
	v. samenhang met het Actieplan sociale veiligheid.
	c. Jaarplan Overige onderwerpen waarin de Concessiehouder in ieder geval aandacht besteed aan:
	i. duurzaamheid;
	ii. fysieke veiligheid; en

[4] Zie https://nl.wikipedia.org/wiki/Sterkte-zwakteanalyse

	iii. personeelsbeleid, waaronder kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
	d. Jaarplan Strategische Activa (zie artikel 59).
2	De Jaarplannen betreffen een nadere invulling van de strategieën en voorstellen uit het Ontwikkelplan en Meerjaren Investeringsplan in het komende Dienstregelingjaar dan wel kalenderjaar.
3	In afwijking van het bepaalde in lid 1 sub b behoudt de Concessieverlener zich het recht voor om op enig moment te besluiten dat het Tariefvoorstel en/of het Actieplan sociale veiligheid onderdeel wordt(en) van het Jaarplan Reizigers. Dit vanuit de gedachte van de Concessieverlener om de verschillende aspecten van de uitvoering van het Openbaar Vervoer/de Concessie zoveel als mogelijk integraal te benaderen.
4	De Concessiehouder neemt bij het opstellen van de Jaarplannen de bepalingen in Bijlage 2 in acht.

3 VERVOERKUNDIGE UITGANGSPUNTEN

3.1 INLEIDING

3.1.1 Ontwikkelopgave

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen die de Concessieverlener aan het netwerk van Openbaar Vervoer en de Dienstregeling stelt. De inhoud van dit hoofdstuk Vervoerkundige Uitgangspunten is de nadere uitwerking van de door het Dagelijks Bestuur op 29 juni 2023 vastgestelde Concessieverleningsstrategie waarin de Ambities voortkomend uit het Beleidskader Mobiliteit zijn opgenomen.

In de Concessie wordt de Concessiehouder de ruimte geboden om op basis van zijn kennis en ervaring het aanbod aan Openbaar Vervoer in het Concessiegebied zo in te richten dat iedereen er graag gebruik van gaat maken. Daarom beschikt de Concessiehouder – net zoals in de (aangepaste) concessie 2012 – over ontwikkelruimte en is de Ontwikkelrol bij de Concessiehouder belegd. Dit betekent in de praktijk dat het ontwerp en de doorontwikkeling van het netwerk en de Dienstregeling passend bij de reizigersbehoeften, toekomstige mobiliteitsopgaven en het mobiliteitsbeleid primair bij de Concessiehouder ligt. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder voorstellen uitwerkt en deze indient bij de Concessieverlener voor goedkeuring. De Concessiehouder werkt zijn keuzes voor zijn netwerk en Dienstregeling jaarlijks uit in het Jaarplan Vervoer. In dit hoofdstuk zijn daarvoor de meetbare eisen opgenomen waaraan de Concessiehouder altijd moet voldoen. De Concessieverlener kan de Concessiehouder tevens kaders meegeven bij het opstellen van deze plannen. De Concessiehouder werkt daarnaast in samenwerking met de Concessieverlener en de Concessiegemeenten op de Ontwikkeltafels aan het Ontwikkelplan. De in de paragraaf 2.1.6 beschreven fasering is daarbij maatgevend. Met deze opzet wil de Concessieverlener de Concessiehouder uitdagen om zijn eigen expertise in te zetten om een optimaal netwerk te realiseren, en tegelijkertijd ervoor zorg te dragen dat de Concessiehouder de in de paragraaf 2.1 beschreven beleidsambities goed kan invullen. De Concessieverlener toetst het Jaarplan Vervoer aan het Programma van Eisen en het vigerende Ontwikkelplan en bewaakt zo de aansluiting bij de strategische en tactische beleidskaders.

3.1.2 Uitgangspunten

De eisen in dit hoofdstuk leggen het netwerk en de Dienstregeling van de Concessie op hoofdlijnen vast. Zij zorgen ervoor dat tijdens de looptijd van de Concessie de omvang en de kwaliteit van de verbindingen voor alle Reizigers geborgd wordt. De Concessieverlener stelt daarbij eisen aan:

- de ontsluiting van het Concessiegebied (paragraaf 3.2);
- de verbindingen die de Concessiehouder minimaal moet bieden (paragraaf 3.3);
- de Lijntypen inclusief bedieningstijden en frequenties (paragraaf 3.6);
- het Nachtvervoer (paragraaf 3.7); en
- de opzet van de Dienstregeling (paragraaf 3.8).

De eisen zijn opgesteld met oog op het minimumniveau van het aanbod aan Openbaar Vervoer. Bij de start van de Concessie moet het aanbod ten minste aansluiten bij het niveau van het Vervoerplan 2024 (deel II). Tijdens de Concessie wordt dit aanbod op basis van de ontwikkelopgave zoals beschreven in Hoofdstuk 2 en afhankelijk van onder andere de ontwikkeling van het aantal Reizigers verder opgebouwd.

De Concessiehouder wordt uitgedaagd om op basis van deze eisen een netwerk van Lijnen uit te werken, via de processen beschreven in paragraaf 2.2 en Bijlage 2. De eisen zijn opgesteld op basis van de volgende uitgangspunten:

- het Hoogwaardige Openbaar Vervoer (HOV) vormt de ruggengraat van het netwerk. Tijdens de looptijd van de Concessie wordt gewerkt aan de verdere doorontwikkeling en opwaardering van kansrijke corridors;
- de grote Stations dienen als Knooppunten die faciliteren dat Reizigers binnen het netwerk efficiënt hun bestemming kunnen bereiken. Daarmee worden tegelijkertijd de stationskwartieren opgewaardeerd en het Centrumgebied ontlast. Vanuit de overstaplocaties op de Binnenring worden Reizigers hoogwaardige verbindingen naar alle onderdelen van het Centrumgebied geboden; en
- de Reizigers vanuit en naar Woon- en Werkgebieden staan centraal. De fijnmazige bediening in de Woongebieden wordt gericht op Knooppunten en bestemmingen in de nabijheid. Daardoor nemen de Stedelijke Centra in belang toe en wordt het netwerk conform de ambitie van Amsterdam als meerkernige metropool doorontwikkeld.

3.2 ONTSLUITING VAN HET CONCESSIEGEBIED

3.2.1 Algemene ontsluitingseisen

Om de Concessiegemeenten optimaal te voorzien van Openbaar Vervoer, stelt de Concessieverlener functionele eisen aan de ontsluiting van het Concessiegebied. Uitgangspunt voor deze eisen is dat gebieden en instellingen ontsloten worden waar verwacht mag worden dat mensen van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen en zullen maken. Woongebieden met een lage dichtheid worden daarbij ontsloten met Basismobiliteit (zie artikel 25).

De Concessieverlener legt in deze Concessie de nadruk op de bereikbaarheid voor Reizigers van en naar de Woongebieden en Werkgebieden. Daarbij worden hoge eisen gesteld aan de ontsluiting van gebieden in het Concessiegebied die voorafgaand aan de Concessie weinig tot geen Openbaar Vervoer hebben, zodat hun bediening geborgd wordt. In het kader van fijnmazigheid (onderdeel van Hoofdopgave 1: inclusief OV-systeem) stelt de Concessieverlener ook aangescherpte eisen aan loopafstanden door rekening te houden met barrières voor voetgangers. De Concessieverlener hanteert daarbij als uitgangspunt dat de gemiddelde loopafstanden tijdens de looptijd van de Concessie niet toenemen, tenzij er investeringen in de (hoogwaardige) infrastructuur zijn of herstructureringen in het netwerk plaatsvinden, en toetst of het Jaarplan Vervoer voldoet aan dit uitgangspunt. De Concessieverlener monitort jaarlijks de gemiddelde loopafstanden van en naar Haltes en Stations.

De Concessiehouder baseert de in de onderstaande artikelen genoemde eisen aan de ontsluiting van adressen op jaarlijks geactualiseerde cijfers van de Concessiegemeenten. Alle eisen aan verbindingen met het Openbaar Vervoer in de paragrafen 3.2 tot en met 3.6 gelden voor het Dagnet. De eisen voor het Nachtvervoer zijn beschreven in paragraaf 3.7.

	Artikel 6 Algemene ontsluitingseisen
1	Een plek of adres geldt als ontsloten wanneer de Hemelsbrede afstand van een Halte of Station van een HOV-Lijn naar deze plek of dit adres maximaal 800 meter bedraagt, of wanneer de Hemelsbrede afstand van een Halte of Station van een Verbindende of Ontsluitende Lijn naar deze plek of dit adres maximaal 400 meter bedraagt.
2	De Concessiehouder dient als onderdeel van elk Jaarplan Vervoer een overzicht bij de Concessieverlener in van alle te ontsluiten Woongebieden, Werkgebieden en Nieuwbouwwoongebieden inclusief het respectievelijke aantal inwoners en werkzame personen. Daarnaast dient de Concessiehouder als bijlage bij dit overzicht herziene versies van de kaarten van Woongebieden, Werkgebieden, zoals opgenomen in Bijlage 3, en een kaart van Nieuwbouwwoongebieden bij de Concessieverlener in. De Concessiehouder geeft tevens in zijn Jaarplan Vervoer op kaarten per Woongebied,

	Werkgebied en Nieuwbouwwoongebied aan hoe hij aan de respectievelijke ontsluitingseisen in de artikelen 6 tot en met 25 voldoet.
3	Voorafgaand aan het opstellen van het Jaarplan Vervoer stemt de Concessiehouder met de Concessieverlener af welke databestanden hij mag gebruiken voor zijn overzichten van Woongebieden, Werkgebieden en eventuele Nieuwbouwwoongebieden, zoals bedoeld in lid 2. De Concessiehouder vraagt, zo nodig, de benodigde databestanden bij de respectievelijke Concessiegemeenten aan. Het is de Concessiehouder toegestaan om op de Ontwikkeltafels met de Concessiegemeenten afspraken te maken over de databestanden die de Concessiehouder mag gebruiken. De Concessieverlener stelt deze databestanden vast, mits de databestanden volledig zijn en gebaseerd zijn op de meest actuele open data.
4	Voor het overzicht en de kaart van Woongebieden zoals bedoeld in lid 2 maakt de Concessiehouder voor Wijken en Buurten in Amsterdam in ieder geval gebruik van de oppervlakten van Wijken en Buurten “exclusief groot water” zoals beschikbaar op de website https://maps.amsterdam.nl/ of diens opvolger(s) en van de meest actuele open data over woonadressen per Wijk en Buurt, tenzij de Concessieverlener anders bepaalt.
5	Voor het overzicht en de kaart van Werkgebieden zoals bedoeld in lid 2 maakt de Concessiehouder voor Wijken en Buurten in Amsterdam in ieder geval gebruik van de oppervlakten van Wijken en Buurten “exclusief groot water” zoals beschikbaar op de website https://maps.amsterdam.nl/ of diens opvolger(s) en van de meest actuele open data over het aantal werkzame personen per Wijk en Buurt, zoals beschikbaar gesteld door https://www.lisa.nl/data/gratis-data, tenzij de Concessieverlener anders bepaalt.
6	Voor het overzicht en de kaart van eventuele Nieuwbouwwoongebieden zoals bedoeld in lid 2 maakt de Concessiehouder voor Wijken en Buurten in Amsterdam in ieder geval gebruik van de oppervlakten van Wijken en Buurten “exclusief groot water” zoals beschikbaar op de website https://maps.amsterdam.nl/ of diens opvolger(s) en van de volgende databestanden: • data over woningbouwplannen en ontwikkelingsfases van woningbouw per Wijk en Buurt zoals opgenomen op de website https://maps.amsterdam.nl/woningbouwplannen/ (of diens opvolgers); en • data over inwoneraantallen per Wijk zoals opgenomen in het Dashboard kerncijfers van de gemeente Amsterdam op de websites https://onderzoek.amsterdam.nl/interactief/dashboard-kerncijfers (of diens opvolgers); en https://public.tableau.com/app/profile/ois.amsterdam/viz/Kerncijfersggwkaart/Dashkaart (of diens opvolgers).
7	De Concessiehouder ontsluit minimaal 96% van alle adressen in het Concessiegebied met het Dagnet.
8	De Concessiehouder ontsluit minimaal 96% van de adressen van iedere Buurgemeente en van ieder Stadsdeel, voor zover deze Buurgemeente en dit Stadsdeel in het Concessiegebied ligt, met het Dagnet mits in deze Buurgemeente of dit Stadsdeel minimaal 15.000 adressen bestaan.
9	De Concessiehouder ontsluit minimaal 90% van alle adressen van iedere Wijk in het Concessiegebied die geclassificeerd is als Woongebied en/of Werkgebied, met het Dagnet De Concessiehouder geeft in zijn Jaarplan Vervoer tevens aan hoeveel adressen hij per Woongebied niet ontsluit en onderbouwt zijn keuze waarom hij deze adressen niet ontsluit. Daarbij geeft de Concessiehouder ook aan welke negatieve gevolgen een hoger ontsluitingsniveau op het aanbod, de Reistijden en de betrouwbaarheid van de Concessie heeft.

10	In aanvulling op het bepaalde in lid 9 mag in elk Woongebied, zoals bedoeld in lid 9, het aantal inwoners dat niet wordt ontsloten met het Dagnet, nooit hoger zijn dan 1.000.
11	De Concessiehouder ontsluit alle Wijken in het Concessiegebied met ten minste 1.000 inwoners die niet kwalificeren als Woongebied met Openbaar Vervoer conform de eisen in artikel 25. De Concessiehouder hoeft een Wijk niet te ontsluiten conform de eisen in artikel 25 in het geval dat deze Wijk minder dan 1000 inwoners heeft na aftrek van het aantal inwoners dat: • reeds door van Lijnen van het Dagnet bediende Haltes of Stations ontsloten is; en • binnen een Buurt ligt die als Woongebied kwalificeert.

3.2.2 Woongebieden

In de Concessie staan de Reizigers van en naar Woon- en Werkgebieden centraal. De Concessiehouder dient hiervoor vanaf start van de Concessie een aantal van de huidige gebieden met weinig tot geen Openbaar Vervoer te voorzien van een vorm van Openbaar Vervoer. Hoogwaardige verbindingen vanuit Woongebieden naar de belangrijkste Knooppunten zorgen ervoor dat het Openbaar Vervoer een aantrekkelijk alternatief voor de auto wordt. De focus op Knooppunten buiten het Centrumgebied zorgt ervoor dat het Centraal Station verder ontlast wordt. De Concessieverlener stelt tevens hoge eisen aan de vroegtijdige ontsluiting van Nieuwbouwwoongebieden. Een kaart van de bij start van de Concessie te bedienen Woongebieden is opgenomen in Bijlage 3.

	Artikel 7 Woongebieden
1	De Concessiehouder ontsluit ten minste 90% van alle adressen binnen een Woongebied met een Halte of Station die ofwel zelf een A-Knooppunt, niet zijnde Centraal Station, is, ofwel een verbinding biedt met een A-Knooppunt, niet zijnde Centraal Station, waarbij geldt dat • maximaal één overstap noodzakelijk is; • indien een overstap noodzakelijk is, ten minste één deel van de reis via een HOV- of Verbindende Lijn wordt afgelegd; en • de maximale Reistijd 30 minuten is.
2	Voor een Nieuwbouwwoongebied geldt dat de desbetreffende Wijk of Buurt waarin het Nieuwbouwwoongebied is gelegen, moet worden ontsloten conform de eisen in dit artikel vanaf het moment dat er ten minste 250 woningen opgeleverd zijn. Indien de betreffende Concessiegemeente eerder een ontsluiting wenst, kan de betreffende Concessiegemeente (financiële) afspraken maken met de Concessiehouder en de Concessieverlener.
3	Bij de ontwikkeling van Nieuwbouwwoongebieden in het Concessiegebied werkt de Concessiehouder samen met de Concessiegemeenten. De Concessiehouder heeft het alleenrecht om Openbaar Vervoer van en naar deze gebieden te exploiteren. De Concessieverlener mag echter ook afspraken met andere concessiehouders maken over nieuwe door de Concessiehouder te gedogen trajecten van, naar en in deze gebieden. De Concessiehouder verleent in het geval van een te gedogen traject zijn medewerking aan de uitwerking van de ontsluiting van dit gebied die door een andere concessiehouder wordt geboden, tenzij de Concessiehouder naar oordeel van de Concessieverlener hierdoor onevenredig wordt benadeeld.
4	In het geval van een stijgend aantal inwoners door nieuwbouw (inbreiding) binnen een reeds te ontsluiten Woongebied biedt de Concessiehouder minimaal hetzelfde ontsluitingsniveau aan Openbaar Vervoer zoals voor de nieuwbouw plaatsgevonden heeft, ook als daardoor het aantal minimaal te ontsluiten adressen in dit Woongebied

	meer dan 90% van alle adressen in dit Woongebied is. Als bijvoorbeeld voor de inbreiding 93% van de adressen in een Woongebied wordt ontsloten conform de bepalingen in dit artikel, dient dit percentage ook na de inbreiding te worden gehaald.
5	Indien de Concessiehouder in een buiten de A10 gelegen Woongebied aan de ontsluitingseisen van lid 1 voldoet door middel van een Tramlijn, voert hij deze Tramlijn uit volgens de eisen aan een Verbindende Lijn of een HOV-Lijn.
6	De Concessiehouder bedient in elk Woongebied gelegen in elk Stadsdeel behalve Weesp voor zover meer dan 50% van de adressen in dit Stadsdeel zijn gelegen buiten de A10, ten minste één Halte of Station die is gelegen in het Woongebied of binnen een maximale Hemelsbrede afstand van 50 meter van de grens van het Woongebied met een Verbindende en/of HOV-Lijn, behalve in het geval dat de Concessieverlener en de Concessiehouder tijdens het opstellen van het Jaarplan Vervoer overeenkomen dat dit Woongebied naar oordeel van de Concessieverlener al voldoende wordt ontsloten door een HOV-Lijn.
7	De Concessiehouder bedient in elk Woongebied in het Stadsdeel Noord ten minste één Halte of Station die is gelegen in of binnen een maximale Hemelsbrede afstand van 50 meter van de grens van het Woongebied met een Verbindende en/of HOV-Lijn. In het geval dat een Woongebied zoals bedoeld in de eerste volzin van dit lid naar oordeel van de Concessieverlener al voldoende wordt ontsloten door een HOV-Lijn, hoeft de Concessiehouder geen Halte of Station zoals bedoeld in dit lid met een Verbindende en/of HOV-Lijn te bedienen.

3.2.3 Werkgebieden

De Concessieverlener wil met zijn eisen de bereikbaarheid van banen op een inclusieve manier borgen. In de Concessie gaat de aandacht uit naar Werkgebieden met extensieve werkgelegenheid en/of met ploegendiensten. Dit zijn gedeeltelijk Werkgebieden met lagere dichtheden. Deze Werkgebieden kunnen op basis van de specifieke diensttijden per gebied ontsloten worden waardoor de spitstijden flexibel worden. De klassieke spitsperioden zijn dus niet meer overal maatgevend voor de ontsluiting. Naast de bereikbaarheid van deze extensieve werkgelegenheid wordt de werkgelegenheid van grotere kantorenlocaties veelal gegarandeerd door de nabijheid van Knooppunten en/of overige Stations. Een kaart van de bij start van de Concessie te bedienen Werkgebieden is opgenomen in Bijlage 3.

	Artikel 8 Werkgebieden
1	De Concessiehouder ontsluit minimaal 90% van alle werkzame personen in een Werkgebied, behalve als deze ontsloten zijn door een A- of B-knooppunt (zie paragraaf 3.3.1 en paragraaf 3.3.2), met een Halte of Station die ofwel een A- of B-Knooppunt is, ofwel een rechtstreekse verbinding biedt met een A- of B-Knooppunt, waarbij geldt dat: • deze rechtstreekse verbinding moet worden geboden door een Lijn die binnen ten minste twee perioden per Werkdag gedurende twee uur per periode minimaal twee keer per uur en buiten deze perioden op basis van de vervoervraag mag rijden; en • de Reistijd maximaal 30 minuten is.

3.2.4 Centrumgebied

In het Beleidskader Mobiliteit is het doel gesteld dat in het hele Concessiegebied het STOMP-principe toegepast wordt. In het Centrumgebied waar de druk op de openbare ruimte het grootste is, wordt prioriteit aan lopen en fietsen gegeven. Tegelijkertijd heeft Amsterdam de ambitie dat het Openbaar Vervoer op termijn sterker gericht wordt op alle Stedelijke Centra (zie paragraaf 3.3.3). Een anders ingerichte netwerk van Openbaar Vervoer kan een bijdrage leveren aan deze Ambities.

Traditioneel is het netwerk van het Openbaar Vervoer in Amsterdam gericht op het Centrumgebied en het Centraal Station. Daardoor worden veel Reizigers door de drukke binnenstad van Amsterdam geleid, terwijl de binnenstad niet voor alle Reizigers de bestemming is. Veel treinreizen lopen bijvoorbeeld via het Centraal Station en daarna via de drukke binnenstad, terwijl deze treinreizen ook via de andere grote treinstations kunnen verlopen. Door een andere inrichting van het aanbod van het Openbaar Vervoer, kan ook het reizen van en naar andere Knooppunten gestimuleerd worden.

De Concessieverlener stelt daarom functionele eisen aan de ontsluiting van het Centrumgebied. Daarnaast heeft de Concessieverlener het doel om het reizen door het Centrumgebied met een bestemming elders voor zover mogelijk te beperken, en tegelijkertijd de fijnmazige bereikbaarheid van het Centrumgebied te borgen (zie opgave fijnmazigheid in Hoofdstuk 2.1). De Concessieverlener wil de Concessiehouder stimuleren om snelle en frequentie Lijnen (Verbindende Lijnen en HOV-Lijnen) voornamelijk over hiervoor qua infrastructuur en evenwichtige bediening geschikte corridors te laten rijden. Dit zijn bijvoorbeeld de Noord-Zuid-Lijn (Metro), de Oostlijn (Metro), de corridor Raadhuisstraat/ Rozengracht/ Nieuwezijds Voorburgwal/Martelaarsgracht (Tram), de corridor Piet Heinkade en De Ruijterkade (Tram), de Haarlemmer Houttuinen, Nieuw Westerdokstraat en Prins Hendrikkade (Bus), en de Binnenring (Tram).

Voor de fijnmazige bereikbaarheid is gekozen voor een indeling van het Centrumgebied in vijf deelgebieden (zie kaart 3 in Bijlage 3). De functionele eisen zorgen ervoor dat Reizigers vanuit de Woongebieden en van buiten Amsterdam via de Knooppunten (zie paragraaf 3.3) naar ten minste twee van deze Deelgebieden van het Centrumgebied kunnen komen. Vanaf de Binnenring bestaat op overstaplocaties met de verbindende corridors in het Centrumgebied (Marnixstraat/Rozengracht, Vijzelgracht, Weesperplein) de mogelijkheid om de overige Deelgebieden van het Centrumgebied te bereiken.

	Artikel 9 Centrumgebied
1	De Concessiehouder ontsluit ten minste 90% van alle adressen binnen een Woongebied met een Halte of Station die een verbinding biedt met ten minste een Halte of Station in twee Deelgebieden van het Centrumgebied, waarbij geldt dat: • maximaal één overstap noodzakelijk is; • indien een overstap noodzakelijk is, ten minste het deel van de reis dat de twee Deelgebieden van het Centrumgebied aandoet, via een HOV- of Verbindende Lijn wordt afgelegd; en • de maximale Reistijd 30 minuten is.

3.2.5 Winkelgebieden

De bereikbaarheid van Winkelgebieden is een belangrijk doel in het kader van fijnmazig OV-netwerk. De Concessiehouder stelt daarom hoge eisen aan directe verbindingen tussen Woongebieden en Winkelgebieden. Daarmee wordt ervoor gezorgd dat alle dagelijkse winkelvoorzieningen binnen bereik van bewoners blijven. Bovendien bevordert de ontsluiting van lokale Winkelgebieden de verdere ontwikkeling van Amsterdam als een meerkernige metropool. Een kaart van de bij start van de Concessie te bedienen Winkelgebieden is opgenomen in Bijlage 3.

	Artikel 10 Winkelgebieden
1	De Concessiehouder ontsluit ten minste 90% van alle adressen binnen een Woongebied met een Halte of Station die een rechtstreekse verbinding biedt met ten minste één Winkelgebied óf een Stedelijk Centrum (zie paragraaf 3.3.3), waarbij geldt dat: • de Reistijd maximaal 15 minuten bedraagt;

	• de Concessiehouder deze verbinding biedt op alle Dagen dat het respectievelijke Winkelgebied is geopend en tijdens de openingstijden van het respectievelijke Winkelgebied. Daarbij zijn de openingstijden van de aanwezige supermarkt met de langste openingstijden van dit Winkelgebied maatgevend; en • de totale Hemelsbrede afstand van het adres in het Woongebied tot aan de betreffende vertrekhalte of vertrekstation plus de Hemelsbrede afstand van de betreffende aankomsthalte of aankomststation tot een ingang van het Winkelgebied maximaal 800 meter bedraagt. Ten aanzien van een Winkelgebied wordt bij de toepassing van artikel 6, lid 1 als 'plek of adres' elke ingang van het Winkelgebied aangemerkt.
2	In afwijking van het bepaalde in lid 1 hoeft de Concessiehouder geen verbinding zoals bedoeld in lid 1 te bieden voor Woongebieden in het Centrumgebied zie paragraaf 3.2.4) en voor adressen in Woongebieden die binnen een Hemelsbrede afstand van maximaal 800 meter van een ingang van Winkelgebied of van een Stedelijk Centrum (zie paragraaf 3.3.3) liggen. Deze adressen gelden als ontsloten voor de berekening van het in lid 1 genoemde percentage.

3.2.6 Zorginstellingen

De bereikbaarheid van de belangrijkste zorginstellingen en ziekenhuizen met het Openbaar Vervoer is een voorwaarde voor een inclusief OV-netwerk zoals bedoeld in Hoofdstuk 2. De Concessieverlener stelt daarom eisen aan de ontsluiting van zorginstellingen, gedefinieerd als ziekenhuizen en revalidatiecentra. De loopafstand wordt gemeten vanaf de dichtstbijzijnde publieke ingang van de zorginstelling (de belangrijkste publieke ingang is niet leidend).

	Artikel 11 Zorginstellingen
1	De Concessiehouder biedt Openbaar Vervoer van en naar ten minste één Halte of Station op maximaal 250 meter loopafstand van één van de publieke ingangen van elke zorginstelling zoals opgenomen op de onderstaande websites of diens opvolger(s): • https://www.zorgkaartnederland.nl/ziekenhuis/amsterdam • https://www.zorgkaartnederland.nl/revalidatiecentrum/amsterdam • https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/ggz-arq-centrum-45-locatie-diemen-diemen-33392
2	Vanaf elke Halte of Station zoals bedoeld in lid 1 biedt de Concessiehouder een verbinding met een A-knooppunt waarbij geldt dat: • maximaal één overstap noodzakelijk is; • indien een overstap noodzakelijk is, ten minste één deel van de reis via een HOV- of Verbindende Lijn wordt afgelegd; en • de maximale Reistijd 30 minuten is.

3.2.7 P+R-terreinen

P+R-terreinen aan de rand van de stad bieden automobilisten de gelegenheid om hun reis binnen Amsterdam te vervolgen met het Openbaar Vervoer. Om de automobilist te verleiden gebruik te maken van deze P+R-terreinen is het van belang dat er sprake is van een aantrekkelijke verbinding naar belangrijke stedelijke bestemmingen. Daarom stelt de Concessieverlener eisen aan rechtstreekse verbindingen van P+R-terreinen naar het Centrumgebied. P+R-terreinen dragen hiermee bij aan autoluwe ambities van Amsterdam. Op termijn kunnen P+R-terreinen ook een belangrijke functie voor de ontsluiting van de Stedelijke Centra innemen. Een kaart van de bij start van de Concessie te bedienen P+R-terreinen is opgenomen in Bijlage 3.

Artikel 12 P+R-terreinen

1	De Concessiehouder ontsluit de volgende P+R-terreinen, voor zover deze zijn gelegen binnen het Concessiegebied, met Openbaar Vervoer conform de ontsluitingseisen zoals gedefinieerd in artikel 6, lid 1 tijdens ten minste de openingstijden van deze P+R-terreinen, voor zover deze zijn gelegen binnen de bedieningstijden van het Dagnet: • alle officiële gepubliceerde locaties op de website Parkeren + Reizen (P+R) van Amsterdam (https://www.amsterdam.nl/parkeren/parkeren-reizen/) of diens opvolgers; en • alle officiële gepubliceerde locaties op de website van Diemen en Ouderkerk aan de Amstel (of diens opvolgers). De Concessiehouder meet de Hemelsbrede afstand van en naar de betreffende Halte of Station vanaf één van de publieke ingangen voor voetgangers van het P+R-terrein.
2	De Concessiehouder biedt van alle P+R-terreinen (ontsloten conform de ontsluitingseisen zoals gedefinieerd in artikel 6, lid 1) een rechtstreekse verbinding met ten minste één Deelgebied van het Centrumgebied via uitsluitend Verbindende Lijnen en HOV-Lijnen met een maximale Reistijd van 30 minuten.
3	Het is de Concessiehouder toegestaan om een gemotiveerd voorstel bij de Concessieverlener in te dienen om een P+R-terrein niet te bedienen conform de eisen in dit artikel.

3.3 VERPLICHTE VERBINDINGEN TUSSEN KNOOPPUNTEN

De ruggengraat van het netwerk van het Openbaar Vervoer in Amsterdam wordt gevormd door hoogwaardige verbindingen tussen Knooppunten. Knooppunten zijn Haltes of Stations in het Concessiegebied die overstapmogelijkheden op Openbaar Vervoer en deelmodaliteiten en toegang bieden tot een bestemmingsgebied voor uiteenlopende activiteiten (waaronder wonen, werken, onderwijs, zorgvoorzieningen, winkelen en recreatie). De vier categorieën Knooppunten nemen daarbij verschillende functies in het netwerk in. De Concessieverlener stelt eisen aan de verbindingen per Openbaar Vervoer tussen de respectievelijke Knooppunten. De eisen verwijzen deels naar Lijntypen (zie paragraaf 3.6).

De Concessiehouder kan bij de invulling van deze verbindingen zelf een afweging maken welke route het meest geschikt en efficiënt is en welke Lijnen hij gaat inzetten. De Concessieverlener verwacht wel dat de Concessiehouder zowel de belangen en wensen van Reizigers als (de kwaliteit van) de Verplichte infrastructuur, zijn Strategische Activa (met name het Materieel), de gevolgen voor sociale en fysieke veiligheid, (toekomstige) visie- en beleidsdocumenten van de Concessieverlener en de Kaderbrieven meeneemt in zijn afwegingen.

Alle eisen aan verbindingen met het Openbaar Vervoer gelden voor het Dagnet. Voor het Nachtnet zie paragraaf 3.7.

3.3.1 A-knooppunten (nationale en internationale Knooppunten)

A-knooppunten zijn alle treinstations met een volwaardige InterCity-status in het Concessiegebied bij start van de Concessie. A-knooppunten dienen als toegangspoorten voor (inter)nationale en interregionale verplaatsingen. Zij zijn de belangrijkste overstappunten in het Concessiegebied en bieden verbindingen van en naar belangrijke, geconcentreerde werkclusters en grootstedelijke voorzieningen. Zij dienen ook als overstappunt vanuit regionale (HOV-)corridors op het stedelijke Openbaar Vervoer. Zij bieden tegelijkertijd toegang tot concentratiegebieden van werkgelegenheid en publiekstrekkende voorzieningen rondom de stationskwartieren zelf.

De Concessieverlener stelt daarom eisen aan snelle en hoogwaardige verbindingen tussen de A-knooppunten onderling en tussen de A-knooppunten en het Centrumgebied. Deze verbindingen dragen bij aan de ontwikkeling van een meerkernige stad. De focus ligt daarbij op een opwaardering

van de overige A-knooppunten ten opzichte van A-knooppunt Centraal Station. Dit draagt tevens bij aan de ontlasting van het Centrumgebied en het Centraal Station.

	Artikel 13 A-knooppunten
1	De volgende Stations zijn A-knooppunten: • Centraal Station; • Station Zuid; • Station Sloterdijk; • Station Bijlmer Arena; en • Amstelstation.
2	De Concessiehouder biedt van en naar Centraal Station en Station Zuid een rechtstreekse verbinding via een HOV-Lijn met alle andere A-knooppunten, met een maximale Reistijd van 20 minuten.
3	In afwijking van het bepaalde in lid 2, is het de Concessiehouder toegestaan om op maximaal één van de volgende twee verbindingen in plaats van een rechtstreekse verbinding met een HOV-Lijn een verbinding te bieden met twee HOV-Lijnen en één overstap die voldoet aan het gestelde in artikel 37, lid 4. • Station Bijlmer Arena – Centraal Station; en • Station Bijlmer Arena – Station Zuid. In het geval dat het Dagelijks Bestuur tijdens de uitwerking van het aangepaste metronetwerk zoals bedoeld in artikel 4, lid 3, een definitieve lijnvoeringsvariant vaststelt waarin op beide verbindingen genoemd in dit lid een rechtstreekse verbinding met een Metrolijn wordt geboden, is het de Concessiehouder toegestaan om in afwijking van het bepaalde in lid 2 op de verbinding Station Zuid – Amstelstation geen rechtstreekse verbinding met een HOV-Lijn te bieden.
4	De Concessiehouder biedt een rechtstreekse verbinding via een HOV-lijn tussen Station Zuid en Centraal Station met een maximale Reistijd van 11 minuten.
5	De Concessiehouder biedt van en naar alle A-knooppunten een rechtstreekse verbinding met ten minste één Halte of Station in twee Deelgebieden van het Centrumgebied via een Verbindende Lijn of HOV-Lijn met een maximale Reistijd van 20 minuten. Tevens biedt de Concessiehouder van en naar alle A-knooppunten een verbinding met maximaal één overstap naar ten minste één Halte of Station in alle overige drie Deelgebieden van het Centrumgebied met een maximale Reistijd van 30 minuten.

3.3.2 B-knooppunten (regionale Knooppunten)

B-knooppunten zijn de in artikel 14 genoemde trein- en Metrostations. B-knooppunten dienen als toegangspoorten voor (inter)regionale verplaatsingen. Zij dienen als overstappunt vanuit regionale (HOV-)corridors op het stedelijke Openbaar Vervoer en bieden daarmee verbindingen van en naar werkclusters en stedelijke voorzieningen.

De Concessieverlener stelt daarom eisen aan snelle en hoogwaardige verbindingen tussen de B-knooppunten en A-knooppunten. B-knooppunten dragen zo bij aan de ontwikkeling van een meerkernige stad door het ontlasten van het Centrumgebied en het bieden van directe verbindingen met C-knooppunten (Stedelijke Centra) en decentraal gelegen Wijken.

	Artikel 14 B-knooppunten
1	De volgende Stations zijn B-knooppunten: • Station Duivendrecht; • Station Lelylaan; • Muiderpoortstation;

	• Noord; • Noorderpark; en • Amstelveenseweg.
2	De Concessiehouder biedt van en naar alle B-knooppunten een rechtstreekse verbinding met een A-knooppunt, niet zijnde Centraal Station, via een Verbindende Lijn of HOV-Lijn met een maximale Reistijd van 20 minuten.
3	De Concessiehouder biedt van en naar alle B-knooppunten een rechtstreekse verbinding met ten minste een Halte of Station in twee Deelgebieden van het Centrumgebied (zie paragraaf 3.2.4) via een Verbindende Lijn of HOV-Lijn met een maximale Reistijd van 20 minuten. Tevens biedt de Concessiehouder van en naar alle B-knooppunten een verbinding met maximaal één overstap naar ten minste een Halte of Station in de overige drie Deelgebieden van het Centrumgebied met een maximale Reistijd van 30 minuten.

3.3.3 C-knooppunten (Stedelijke Centra)

C-knooppunten zijn Haltes en Stations rondom Stedelijke Centra. Stedelijke Centra zijn bestemmingsgebieden voor voorzieningen voor dagelijkse en niet dagelijkse activiteiten, behoeften en vrijetijdsbesteding voor de Stadsdelen Nieuw-West, Zuidoost en Noord. Deze Stadsdelen ontwikkelen zich tijdens de Concessieduur tot complete stedelijke kernen in Amsterdam. Amsterdam stimuleert de ruimtelijke ontwikkeling van stedelijke voorzieningen in deze Stedelijke Centra. Tevens heeft Amsterdam in de Omgevingsvisie Amsterdam 2050 de Ambitie vastgesteld om deze transitie naar een meerkernige stad te faciliteren. Het Openbaar Vervoer kan op termijn een rol spelen om deze transitie te ondersteunen. De C-knooppunten kunnen daarbij in toenemende mate een belangrijke functie in het netwerk toegekend worden.

De Concessiehouder wordt daarom gevraagd om bij de doorontwikkeling van zijn Lijnennetwerk en Dienstregeling rekening te houden met veranderende vervoerbehoeften tijdens de looptijd van de Concessie. Als leidraad geldt dat op termijn radiale netwerken naar alle Stedelijke Centra ontstaan zodat bewoners van de respectievelijke Stadsdelen makkelijk naar hun Stedelijk Centrum kunnen reizen. Vooralsnog stelt de Concessieverlener functionele eisen aan de bereikbaarheid van de Stedelijke Centra vanaf A-knooppunten. Daarbij ligt de focus op de belangrijkste Knooppunten buiten het Centrumgebied om op die manier bij te dragen aan het ontlasten van het Centrumgebied.

	Artikel 15 C-knooppunten
1	De Concessiehouder kiest voor elk Stedelijk Centrum als C-knooppunt een Halte of Station van een HOV-Lijn met een maximale Hemelsbrede afstand van 800 meter naar een ingang van een Stedelijk Centrum. De te ontsluiten Stedelijke Centra zijn: • Buikslotermeerplein; • Osdorpplein; en • Amsterdamse Poort.
2	De Concessiehouder biedt van en naar alle C-knooppunten zoals bedoeld in lid 1 een rechtstreekse verbinding met een A-knooppunt, niet zijnde Centraal Station, via een HOV-Lijn waarbij de maximale Reistijd 20 minuten is.
3	Binnen elk Woongebied in de Stadsdelen Nieuw-West, Zuidoost en Noord ontsluit de Concessiehouder ten minste 90% van alle adressen met een Halte of Station die een verbinding met een C-Knooppunt in hetzelfde Stadsdeel biedt waarbij geldt dat: • maximaal één overstap noodzakelijk is; • indien een overstap noodzakelijk is, ten minste één deel van de reis via een HOV- of Verbindende Lijn wordt afgelegd; en • de maximale Reistijd 30 minuten is.

4	De Concessiehouder werk proactief mee aan de transitie van Amsterdam naar een meerkernige stad en geeft in zijn Ontwikkelplan aan welke stappen hij zet om deze transitie op termijn te bevorderen.

3.3.4 D-knooppunten (lokale Knooppunten)

D-knooppunten zijn de overige treinstations in het Concessiegebied. D-knooppunten dienen als lokale toegangspoorten vanuit regionale gebieden en het regionale hoofdspoor naar Wijken rondom de Knooppunten. Deze Stations hebben voornamelijk een lokale betekenis binnen het stedelijk gebied. D-knooppunten zijn verder overstappunten die toegang bieden tot werkclusters en lokale voorzieningen.

De Concessiehouder stelt daarom eisen aan een goede OV-ontsluiting van de omliggende Wijken met directe verbindingen naar D-knooppunten.

	Artikel 16 D-knooppunten
1	De volgende Stations zijn D-knooppunten: • Station Diemen; • Station Diemen Zuid; • Station Holendrecht; • Station RAI; en • Station Science Park.
2	De Concessiehouder bedient D-knooppunten met een Verbindende Lijn of Ontsluitende Lijn. Indien de Concessiehouder voor de bediening van D-knooppunten gebruikmaakt van de bediening door een andere concessiehouder, dan mag deze bediening niet plaatsvinden door een treinverbinding.

3.4 OVERIGE VERPLICHTE VERBINDINGEN

3.4.1 Verplichte infrastructuur

Om het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied te verbeteren, investeert de Concessieverlener al dan niet samen met de Concessiegemeenten in nieuwe infrastructuur en de herinrichting van bestaande infrastructuur. Daarom stelt de Concessieverlener eisen aan de bediening van de infrastructuur waarin de Concessieverlener en de Concessiegemeenten investeren. Daarbij stuurt de Concessieverlener in deze Concessie op verbindingen van en naar Woon- en Werkgebieden. De concrete bedieningseisen worden per infrastructuurproject in afzonderlijke contracten vastgelegd.

	Artikel 17 Verplichte infrastructuur
1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om infrastructuur die bedoeld is voor de Exploitatie van Lijnen, vanaf indienststelling van de infrastructuur, te gebruiken, onder inachtneming van de ontsluitingseisen zoals bepaald in Hoofdstuk 3.
2	De Concessiehouder gebruikt elke infrastructurele voorziening die onder de Verplichte infrastructuur valt, voor de uitvoering van ten minste één HOV-Lijn, Verbindende Lijn en/of Ontsluitende Lijn. Een kaart van de te gebruiken Verplichte infrastructuur is opgenomen als kaart 7 in Bijlage 3.
3	De Concessiehouder biedt op alle verbindingen met Openbaar Vervoer waarover in de periode voor ingang van de Concessie uitvoeringsovereenkomsten met de Concessiehouder zijn gesloten, het in de respectievelijke uitvoeringsovereenkomsten vastgelegde bedieningsniveau.
4	Ten behoeve van snelle en betrouwbare verbindingen naar buitenwijken biedt de Concessiehouder op Verplichte infrastructuur, zoals bedoeld in lid 2, gelegen buiten de

	A10 in ieder geval een Verbindende Lijn of een HOV-Lijn, tenzij de bediening van deze infrastructuur niet nodig is om aan de eisen in artikel 9 te voldoen.

3.4.2 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

De Concessieverlener verplicht de Concessiehouder om Openbaar Vervoer aan te bieden op de zogenaamde Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen: tracés en trajecten die buiten het Concessiegebied vallen, maar onderdeel uitmaken van de Concessie.

	Artikel 18 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen
1	De Concessiehouder biedt op de volgende verbindingen Openbaar Vervoer: • Gemeentegrens Amsterdam (Oude Haagseweg) – Schiphol Airport (Plaza) met ten minste een HOV-Lijn en volgens de productformule R-net; • Gemeentegrens Amsterdam (Beneluxbaan) – Uithoorn Centrum (tramverbinding) met ten minste een HOV-Lijn volgens de productformule R-net die op een eventueel traject binnen de A10 naar oordeel van de Concessieverlener niet tot ongewenste parallelliteit leidt met lijnen van andere concessiehouders. Een doorkoppeling naar het Leidseplein is daarmee niet mogelijk; • Gemeentegrens Amsterdam (Beneluxbaan) – Amstelveen Stadshart (tramverbinding) met een Verbindende Lijn of een HOV-Lijn; • Gemeentegrens Amsterdam (Benno Premselabrug) – Station Weesp (geen eisen aan het Lijntype); en • Driemond, N236 – Weesp station (geen eisen aan het Lijntype).
2	In afwijking van het bepaalde in lid 1 is het de Concessiehouder toegestaan om vanaf het derde jaar na start van de Exploitatie in zijn Jaarplan Vervoer een gemotiveerd voorstel in te dienen om de verbinding Gemeentegrens Amsterdam (Benno Premselabrug) – Weesp niet te bedienen.
3	De Concessiehouder mag op de verbinding Schiphol Airport (Plaza) – Schiphol Toekanweg Openbaar Vervoer met (een) Andere Lijn(en) bieden.
4	De Concessiehouder mag op de volgende verbindingen Openbaar Vervoer met Basismobiliteit bieden: • Gemeentegrens Haarlemmermeer – Station Halfweg-Zwanenburg; en • Gemeentegrens Amsterdam – Broek in Waterland busstation.

3.5 ONTHEFFING VAN BEDIENINGS- EN ONTSLUITINGSEISEN

De Concessieverlener eist van de Concessiehouder dat hij conform de eisen zoals beschreven in dit hoofdstuk het Concessiegebied ontsluit. Nochtans zijn er situaties waarin het de Concessiehouder door de ruimtelijke inrichting of de beschikbaarheid van de infrastructuur (nagenoeg) onmogelijk wordt om aan deze eisen te voldoen of waarin dit tot overaanbod door parallelle lijnen van andere concessiehouders leidt. Daarom kan de Concessieverlener ontheffingen verlenen aan de Concessiehouder voor deze situaties.

	Artikel 19 Ontheffing van bedienings- en ontsluitingseisen
1	Indien aan een of meerdere eisen uit de artikelen in paragraaf 3.2 en paragraaf 3.3 voldaan wordt door een verbinding of combinatie van verbindingen uit een andere concessie van het Openbaar Vervoer of door Veren, dan hoeft de Concessiehouder voor deze verbinding geen Openbaar Vervoer te bieden. Indien de gevraagde eis slechts gedeeltelijk vervuld wordt door andere concessiehouders, dan moet de Concessiehouder een volledige verbinding bieden, zodat wel voldaan wordt aan de gestelde eisen.

2	De eisen aan de ontsluiting van Woon- en Werkgebieden zoals bepaald in artikelen 7 en 8 zijn niet van toepassing wanneer de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener kan aantonen dat: • de Lijnvoering die nodig is om deze te ontsluiten ertoe leidt dat veel (doorgaande) Reizigers ver moeten omrijden; en/of • Lijnen waarvan maar weinig Reizigers gebruik zullen maken aan het Openbaar Vervoeraanbod moeten worden toegevoegd; en/of • de ruimtelijke ordening en/of het beschikbare wegennetwerk het niet of zeer beperkt mogelijk maakt om een gebied volgens de gestelde eisen te ontsluiten. Met omslachtige routes en/of slechte vervoerwaarde tot gevolg. De Concessieverlener kan vanwege een of meerdere van de bovenstaande redenen ontheffing verlenen van eisen. In dat geval neemt de Concessiehouder het initiatief om in overleg met de Concessieverlener andere vormen van mobiliteit te onderzoeken.
3	De Concessiehouder komt in zijn concept Jaarplan Vervoer met een gemotiveerd verzoek voor een ontheffing als bedoeld in lid 1 en/of lid 2. De Concessiehouder vermeldt daarbij in ieder geval van welke eisen hij ontheffing verlangt, om welke redenen, op welke (delen van) gebieden (en eventueel welke periodes) de gevraagde ontheffing betrekking heeft, en op welke wijze hij eventuele negatieve gevolgen voor Reizigers zal beperken.
4	De Concessieverlener beslist op basis van het in lid 3 bedoelde gemotiveerde voorstel over het al dan niet verlenen van ontheffing. De Concessieverlener is nooit verplicht tot verlening van een ontheffing. De Concessieverlener kan aan een ontheffing voorwaarden verbinden.

3.6 OPBOUW VAN HET LIJNENNETWERK

De Concessieverlener daagt de Concessiehouder uit om een samenhangend netwerk met verschillende Lijntypen passend bij de vervoervraag, de doelgroepen en de omgeving te exploiteren. De Concessiehouder dient daarbij Lijnen van de drie Lijntypen “HOV”, “Verbindend” en “Ontsluitend” te exploiteren die verschillende functies in het netwerk hebben, passend bij de uiteenlopende behoeften van Reizigers. Een lokale winkelbezoeker hecht bijvoorbeeld meer waarde aan een Halte in de directe nabijheid en wil graag kunnen zitten tijdens de Rit. Terwijl een forens vooral interesse heeft in een snelle, betrouwbare en frequente Rit naar belangrijke Knooppunten.

De Concessieverlener stelt de in onderstaande tabel opgenomen kaders voor het categoriseren van Lijnen conform Lijntypen. Niet elke (beoogde) Lijn zal altijd over alle kenmerken van een Lijntype beschikken. De Concessiehouder dient daarom in zijn Jaarplannen een voorstel bij de Concessieverlener in waarin hij aangeeft welke Lijnen hij conform welk Lijntype wil exploiteren. De Concessiehouder dient tevens tijdens de looptijd van de Concessie te blijven werken aan een logische doorontwikkeling van zijn Lijnen en zijn OV-netwerk en komt hiervoor in zijn Ontwikkelplan met een voorstel. De Concessieverlener toetst de voorstellen in ieder geval op basis van de criteria van Lijntypen zoals bedoeld in onderstaande tabel en conform de in Bijlage 2 opgenomen procedures. De Concessiehouder biedt in ieder geval Lijnen conform de eisen aan Lijntypes gesteld in onderstaande artikelen.

Functie in het netwerk	Ontsluitende Lijn	Verbindende Lijn	HOV-Lijn
Kwaliteitskenmerk	Nabijheid, toegankelijkheid	Snel naar Stadsdelen binnen en buiten A10, frequent	Snel, hoogfrequent
Verbindingstypen	Indirect: gebiedsontsluitend	Direct (deels indirect): radiaal, tangentiaal of	Direct: radiaal of tangentiaal

		ring, (deels gebiedsontsluitend)	
Verbindingen tussen Knooppunten	A <-> B (indirecte route) B <-> B (indirecte route) A <-> C (indirecte route) A <-> D (indirecte route)	A <-> A (indirecte route) A <-> B (indirecte route) B <-> B (indirecte route)	A <-> A (directe route) A <-> B (directe route) B <-> B (directe route)
Andere verbindingen in OV-netwerk	Centrumgebied <-> Wijken binnen A10; Knooppunt <-> Stadsdelen buiten A10/Westpoort/Noord	A- of B-knooppunt of Centrumgebied <-> Stadsdelen buiten A10/Westpoort/Noord	A-knooppunt of Centrumgebied <-> Stadsdelen buiten A10/Westpoort/Noord
Snelheid	Geen norm	>20 km/h buiten A10 als streefwaarde	>25 km/h als norm; voor Tramlijn >20 km/h + 25 km/h buiten A10 als norm + 25 km/h als streefwaarde
Infrastructuur	Geen norm	Naar mogelijkheid eigen Infrastructuur	Grotendeels of volledig eigen Infrastructuur
Vervoeromvang	Kleine, middelgrote of grote vervoerstromen	Middelgrote of grote vervoerstromen	Grote of zeer grote vervoerstromen
Betrouwbaarheid	Weinig Rituitval, vertrekt niet te vroeg	Hoge punctualiteit	Hoge punctualiteit en rijtijdbetrouwbaarheid

Tabel 3 – Deze tabel dient uitsluitend als toelichting bij de van de Concessieverlener beoogde indeling in drie Lijntypen en de daaraan gekoppelde functies, normen en streefwaarden. Het betreft geen eisen; die staan in de paragrafen 3.6.1, 3.6.2 en 3.6.3.

De Concessieverlener stelt kaders voor elk Lijntype vast en stelt bedieningseisen aan de Lijntypen passend bij hun respectievelijke functies. De drie Lijntypen zijn niet direct gekoppeld aan één specifieke Modaliteit (Metro, Tram of Bus). Dit betekent dat elk Lijntype door meerdere Modaliteiten kan worden bediend, met dien verstande dat door Metro's bediende Lijnen altijd HOV-Lijnen zijn.

De Concessieverlener wil de Concessiehouder stimuleren om op termijn kansrijke corridors te ontwikkelen om meer HOV-Lijnen te kunnen bieden. Dit moet leiden tot een voor alle (potentiële) Reizigers aantrekkelijk netwerk waarin duidelijker onderscheid gemaakt wordt tussen de functies van de respectievelijke Lijnen zoals bedoeld in bovenstaande tabel. De Concessieverlener streeft daarbij naar een gelaagd netwerk waarin voornamelijk de HOV-Lijnen, aangevuld door Verbindende Lijnen, de belangrijkste hoofdassen bedienen en een onderliggend netwerk aan voornamelijk Ontsluitende Lijnen voor een fijnmazige ontsluiting zorgt. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij van zijn Ontwikkelrol gebruik maakt en de noodzakelijke stappen verricht om tot een dusdanig ingericht netwerk toe te werken.

	Artikel 20 Het Dagnet en algemene eisen aan Lijnen
1	De Concessiehouder voldoet aan de eisen aan de ontsluiting van het Concessiegebied en de verplichte verbindingen zoals bedoeld in paragraaf 3.2 en paragraaf 3.3 tijdens ten minste de bedieningstijden van het Dagnet, tenzij afwijkende bedieningstijden bij de respectievelijke eis zijn aangegeven. De bedieningstijden van het Dagnet zijn 06:30 uur tot 23:30 uur op Werkdagen, 08:00 tot 23:30 uur op zaterdagen, en 09:00 uur tot 23:30 uur op zondagen, tenzij er in samenhang met de AMRI-overeenkomst andere afspraken

	ten behoeve van de capaciteitsverdeling worden gemaakt. De Concessiehouder mag hiervoor voorstellen bij de Concessieverlener indienen. Ten aanzien van alle in dit Programma van Eisen genoemde bedieningsperiodes geldt dat de eerste Rit van een Lijn uiterlijk op de starttijd van de bedieningsperiode moet zijn vertrokken vanaf beide beginpunten en dat de laatste Rit van een Lijn op zijn vroegst op de eindtijd van de bedieningsperiode vertrekt vanaf beide beginpunten van een Lijn. Daarbij geldt dat alle Haltes of Stations van de Lijn moeten worden bediend conform de in dit hoofdstuk opgenomen eisen inzake frequenties. In het kader van die eisen wordt bij bediening gedurende een gedeelte van een uur het aantal minimaal te rijden Ritten naar rato aangepast.
2	Om te voldoen aan de eisen zoals bedoeld in lid 1 exploiteert de Concessiehouder uitsluitend Lijnen die behoren tot de volgende categorieën: • Ontsluitende Lijn; • Verbindende Lijn; en • HOV-Lijn.
3	In aanvulling op de in lid 2 bepaalde Lijntypen is het de Concessiehouder toegestaan om Andere Lijnen te exploiteren.
4	In afwijking van het bepaalde in lid 2 mag de Concessiehouder invulling geven aan de ontsluitingseisen inzake Werk- en Winkelgebieden, zoals bedoeld in artikel 8 en 10, met de inzet van Andere Lijnen.
5	Met inachtneming van de ontsluitingseisen, zoals vastgelegd in paragraaf 3.2 streeft de Concessiehouder ernaar om parallel lopende lijncorridors van dezelfde Lijntypes te voorkomen en waar mogelijk in hoogwaardige lijnenbundels of HOV-Lijnen op één corridor te voorzien.
6	De Concessiehouder geeft in zijn Ontwikkelplan aan welke Lijnen hij op termijn en in samenwerking met de Concessieverlener en de Concessiegemeenten wil ontwikkelen tot een ander Lijntype. Daarbij legt de Concessiehouder de focus op de ontwikkeling van bestaande lijncorridors tot hoogwaardige corridors voor het gebruik van HOV-Lijnen. De Concessiehouder geeft in ieder geval tijdens de looptijd van de Concessie netwerkstudies in opdracht om de ontwikkeling van hoogwaardige corridors op kansrijke bestaande lijncorridors te onderzoeken.
7	De Concessiehouder geeft in zijn Jaarplan Vervoer aan welke Lijnen tot welke Lijntypes behoren en onderbouwt zijn voorstel op basis van de per Lijntype gestelde criteria.
8	De Concessiehouder spant zich maximaal in om te bewerkstelligen dat alle HOV-Lijnen, Verbindende Lijnen en Ontsluitende Lijnen bij verkeerslichten altijd prioriteit ten opzichte van andere wegdeelnemers hebben. Om dit te bereiken zorgt de Concessiehouder voor een zo goed mogelijke afstemming met de desbetreffende wegbeheerder(s).

3.6.1 Ontsluitende Lijnen

De eerste laag van het netwerk van het Openbaar Vervoer wordt gevormd door de Ontsluitende Lijnen. Ontsluitende Lijnen hebben de primaire functie om de fijnmazige ontsluiting van Woon- en Werkgebieden naar lokale Knooppunten te borgen. Tegelijkertijd zijn Ontsluitende Lijnen primair gericht op specifieke doelgroepen voor wie langere loopafstanden een drempel of een belemmering zijn. Daarom gelden voor Ontsluitende Lijnen aangepaste eisen aan de uitvoeringskwaliteit (zie Hoofdstuk 4). Zo wordt bijvoorbeeld niet primair gestuurd op frequentie en snelheid, maar op een hoge betrouwbaarheid (minder Rituitval) en toegankelijkheid. De focus ligt op het verder toegankelijk maken van Haltes en Stations die Ontsluitende Lijnen aandoen.

Artikel 21 Ontsluitende Lijnen

1	De Concessiehouder exploiteert Lijnen, niet zijnde Verbindende Lijnen of HOV-Lijnen, conform de eisen aan Ontsluitende Lijnen.
2	De bedieningstijden voor elke Ontsluitende Lijn zijn 06:30 uur tot 23:30 uur op Werkdagen, 08:00 tot 23:30 uur op zaterdagen, en 09:00 uur tot 23:30 uur op zondagen.
3	De Concessiehouder bedient elke Ontsluitende Lijn minimaal conform de frequenties zoals opgenomen in onderstaande tabel: **Frequenties** / **Vier keer per uur** / **Twee keer per uur** **Werkdagen** / 07:00-20:00 uur / Overige uren **Zaterdagen** / 09:00-20:00 uur / Overige uren **Zon- en feestdagen** / 11:00-20:00 uur / Overige uren Hierbij geldt dat dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.
4	Indien een Ontsluitende Lijn niet benodigd is om te voldoen aan de ontsluitings- en verbindingseisen, zoals bedoeld in de paragrafen 3.2 en 3.3, mag de Concessiehouder afwijken van het bepaalde in lid 2, met dien verstande dat in elke richting de eerste Rit van de betreffende altijd vóór 09:00 uur dient te vertrekken en de laatste Rit altijd ná 20:00 uur dient aan te komen. Daarbij blijven de minimale frequenties zoals bedoeld in lid 3 voor de tijdvakken binnen de bedieningstijden van de lijn van toepassing.

3.6.2 Verbindende Lijnen

Verbindende Lijnen vormen de tweede laag van het netwerk van het Openbaar Vervoer. Zij hebben als primaire functie om snelle en directe verbindingen tussen (buiten)Wijken, Knooppunten, het Centrumgebied, Stedelijke Centra en P+R-terreinen te bieden. Verbindende Lijnen zijn daarom gericht op en aantrekkelijk voor een brede mix van doelgroepen. Er wordt gestuurd op hoge frequenties en een goede doorstroming door het gebruik van eigen infrastructuur en prioriteit bij verkeerslichten.

	Artikel 22 Verbindende Lijnen
1	De Concessiehouder exploiteert Lijnen, niet zijnde Ontsluitende Lijnen of HOV-Lijnen, conform de eisen aan Verbindende Lijnen waarbij geldt dat een Verbindende Lijn waar mogelijk op eigen Infrastructuur rijdt
2	De bedieningstijden voor elke Verbindende Lijn zijn 06:30 uur tot 23:30 uur op Werkdagen, 08:00 tot 23:30 uur op zaterdagen, en 09:00 uur tot 23:30 uur op zondagen.
3	De Concessiehouder bedient elke Verbindende Lijn minimaal conform de frequenties zoals opgenomen in onderstaande tabel: **Frequentie** / **Zes keer per uur** / **Vier keer per uur** **Werkdagen** / 07:00-20:00 uur / Overige uren **Zaterdagen** / 09:00-20:00 uur / Overige uren **Zon- en feestdagen** / 11:00-20:00 uur / Overige uren Hierbij geldt dat dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.

3.6.3 HOV-Lijnen

HOV-Lijnen vormen de ruggengraat van het OV-netwerk. HOV (Hoogwaardig Openbaar Vervoer) staat daarbij voor snelle, hoogfrequente en zeer betrouwbare Lijnen die grote vervoerstromen tussen de Knooppunten bundelen en aansluiten aan het nationale en regionale netwerk van het Openbaar Vervoer. Voor en snelle en betrouwbare uitvoering rijden HOV-Lijnen zo veel mogelijk over eigen infrastructuur om de punctualiteit te borgen. HOV-Lijnen zijn vooral gericht op de

reisbehoeften van grote groepen Reizigers zoals forensen, studenten en scholieren, maar ze zijn vanwege de hoge kwaliteitsstandaarden voor een brede groep (potentiële) Reizigers aantrekkelijk. HOV-Lijnen bieden een hoogwaardig alternatief voor eigen vervoer, zoals de personenauto, en kunnen potentiële nieuwe Reizigers overtuigen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. Aan HOV-Lijnen komt daarom een sleutelpositie toe om het doel van een autoluwe stedelijke omgeving volgens het STOMP-principe te bereiken. De Concessieverlener voorziet daarbij investeringen in onder andere eigen infrastructuur om het aantal HOV-Lijnen op termijn te verhogen.

<table>
<tr><th></th><th>Artikel 23 HOV-lijnen</th></tr>
<tr><td>1</td><td>De Concessiehouder exploiteert Lijnen conform de eisen aan HOV-Lijnen als deze voldoen aan de volgende criteria:</td></tr>
<tr><td></td><td>a. de Lijn heeft gedurende de periode van 16:30 uur tot 18:00 uur op Werkdagen een gemiddelde exploitatiesnelheid van minimaal 25 km/h op het hele traject van begin- tot eindhalte van de Lijn. In het geval dat de Lijn gedeeltelijk binnen de A10 rijdt en uitgevoerd wordt door Trams geldt dat de Lijn gedurende de periode van 16:30 uur tot 18:00 uur op Werkdagen een gemiddelde exploitatiesnelheid van minimaal 20 km/h op het hele traject van begin- tot eindhalte van de Lijn heeft, mits de Lijn op het gedeelte buiten de A10 een gemiddelde exploitatiesnelheid van minimaal 25 km/h tijdens dezelfde periode heeft;</td></tr>
<tr><td></td><td>b. de Lijn heeft een (te verwachten) aantal Reizigers dat volgens de Concessiehouder en de Concessieverlener de minimale frequenties van HOV-Lijnen (zie lid 5) rechtvaardigt. De Concessiehouder legt voorstellen voor HOV-Lijnen ter vaststelling van de Concessieverlener in het Ontwikkelplan of in het Jaarplan Vervoer voor; en</td></tr>
<tr><td></td><td>c. de Lijn rijdt zo veel mogelijk op eigen infrastructuur. Het is acceptabel dat een HOV-Lijn op met andere wegdeelnemers gedeelde infrastructuur rijdt als dit beperkte effecten op de snelheid en betrouwbaarheid van de Lijn heeft.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>De Concessiehouder bedient ongeacht de criteria in lid 1 elke Lijn die uitgevoerd wordt door Metro’s conform de eisen aan HOV-Lijnen.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>De Concessiehouder bedient ongeacht de criteria in lid 1 in ieder geval de volgende verbindingen met ten minste één HOV-Lijn:
IJburg – Centraal Station (als Tramlijn);
Uithoorn Centrum – Station Zuid (als Tramlijn);
IJburg – Bijlmer Arena (als Buslijn); en
Schiphol Airport (Plaza) – Station Sloterdijk (als Buslijn).</td></tr>
<tr><td>4</td><td>De bedieningstijden voor elke HOV-Lijn zijn 06:30 – 00:30 uur op Werkdagen, 07:00 – 00:30 uur op zaterdagen en 08:00 – 00:30 uur op zondagen.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>De Concessiehouder bedient elke HOV-Lijn minimaal conform de frequenties zoals opgenomen in onderstaande tabel:

<table>
<tr><th>Frequentie</th><th>Acht keer per uur</th><th>Zes keer per uur</th></tr>
<tr><td>Werkdagen</td><td>07:00-20:00 uur</td><td>Overige uren</td></tr>
<tr><td>Zaterdagen</td><td>09:00-20:00 uur</td><td>Overige uren</td></tr>
<tr><td>Zon- en feestdagen</td><td>11:00-20:00 uur</td><td>Overige uren</td></tr>
</table>

Hierbij geldt dat dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>In aanvulling op het bepaalde in lid 5 bedient de Concessiehouder elke HOV-Lijn die uitgevoerd wordt door Metro’s tijdens de volgende bedieningstijden minimaal met een frequentie van 10 Ritten per uur en richting:
op Werkdagen tijdens een aaneengesloten periode van minimaal twee uur tussen 06:00 en 10:00 uur; en</td></tr>
</table>

	• op Werkdagen tijdens een aaneengesloten periode van minimaal twee uur tussen 15:00 en 20:00 uur. De Concessiehouder hoeft geen frequentie van 10 Ritten per uur en richting te bieden tijdens bedieningstijden waarin een Vakantiedienstregeling geldig is.
7	Op de HOV-Lijn op de verbinding tussen Uithoorn Centrum en Station Zuid zoals bedoeld in lid 3 biedt de Concessiehouder in aanvulling op de eisen aan de bedieningstijden zoals bedoeld in lid 4 en aan de frequenties zoals bedoeld in lid 5 op het deel tussen Uithoorn Centrum en Station Zuid minimaal de volgende frequenties tijdens de volgende bedieningstijden:

Frequenties	Twee keer per uur	Vier keer per uur
Werkdagen	05:00-06:00 uur en 00:30-01:00 uur	06:00-06:30 uur
Zaterdagen	05:00-06:00 uur en 00:30-01:00 uur	06:00-07:00 uur
Zon- en feestdagen	05:00-06:00 uur en 00:30-01:00 uur	06:00-08:00 uur

	Hierbij geldt dat dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden en dat in afwijking van het bepaalde in artikel 20, lid 1, de vertrek- en aankomsttijden van de eerste en laatste Ritten per Dag van de gehele HOV-Lijn aansluiten bij de in de *Vervoerkundige kaders Uithoornlijn* en de *Technische uitwerking vervoerkundige kaders Uithoornlijn (*vastgesteld door het Dagelijks Bestuur op 9 november 2023) bepaalde vertrek- en aankomsttijden van de eerste en laatste Ritten per Dag, tenzij de Concessieverlener anders bepaalt.
8	De Concessiehouder biedt tot en met het Dienstregelingjaar 2026 een metronetwerk waarin alle Metrolijnen worden uitgevoerd die ook in de Jaardienstregeling 2024 zijn opgenomen. In afwijking van het bepaalde in lid 5 en lid 6 bedient de Concessiehouder alle Metrolijnen, met uitzondering van de metroverbinding tussen Station Noord en Station Zuid, tot en met het Dienstregelingjaar 2026 tijdens alle bedieningstijden met frequenties die nooit lager zijn dan de frequenties zoals opgenomen in de Jaardienstregeling 2024. Voor de Metrolijn tussen Station Noord en Station Zuid gelden de eisen in lid 5 en lid 6 vanaf start van de Concessie.

3.6.4 Andere Lijnen

Het is de Concessiehouder toegestaan om Andere Lijnen en/of Ritten, zoals Scholierenlijnen en -ritten en spitslijnen en -ritten te bieden in aanvulling op zijn Dienstregeling van het Dagnet, bestaande uit HOV-Lijnen, Verbindende Lijnen en Ontsluitende Lijnen. Daarbij gelden geen verplichte bedieningstijden en frequenties voor deze Lijnen.

	Artikel 24 Andere Lijnen
1	De Concessiehouder mag geen Ritten van Andere Lijnen en/of Ritten gebruiken om aan de eisen aan de frequenties van Lijnen te voldoen, tenzij deze Andere Lijnen en/of Ritten dezelfde route volgen als deze Lijn en alle Haltes en Stations van deze Lijn bedienen. De Concessiehouder mag Andere Lijnen en/of Ritten wel gebruiken om de nodige capaciteit op deze verbindingen te kunnen bieden, zoals bedoeld in artikel 31, lid 3.
2	Voor Andere Lijnen die op de hele Lijn een HOV-Lijn, Verbindende Lijn en/of Ontsluitende Lijn versterken, gelden dezelfde eisen aan de betrouwbaarheid, zoals bedoeld in Hoofdstuk 4, als voor de respectievelijke Lijn die deze Andere Lijn versterkt. Daarbij gelden de eisen aan de betrouwbaarheid alleen voor de voor Reizigers maatgevende richting.

3.6.5 Basismobiliteit

De Concessiehouder ontsluit in de Concessie ook Wijken met een lagere dichtheid (zie artikel 7, lid 6, en artikel 8, lid 4) met een vorm van Openbaar Vervoer. Daarmee voorziet de Concessiehouder in de mobiliteitsbehoefte in deze gebieden en zorgt hij voor een betere ontsluiting van het hele Concessiegebied. Inwoners en bezoekers van deze gebieden worden daarbij passend bij de vraag ontsloten. Deze ontsluiting kan geboden worden met een Lijn, maar ook met vraagafhankelijk vervoer. Verder gelden dezelfde ontsluitingsnormen als voor andere te bedienen Wijken.

	Artikel 25 Basismobiliteit
1	De Concessiehouder ontsluit ten minste 90% van alle adressen van elke Wijk zoals bedoeld in artikel 6, lid 10, met Basismobiliteit oftewel een voor iedereen toegankelijke vorm van collectief personenvervoer per Auto of Bus. Daarbij gelden de ontsluitingsnormen zoals vastgelegd in artikel 6.
2	De Concessiehouder maakt voor de ontsluiting van de Wijken zoals bedoeld in lid 1 zo veel mogelijk gebruik van bestaande door Mokumflex bediende Haltes in het Concessiegebied. Verder spant de Concessiehouder zich maximaal in om alle door Basismobiliteit te bedienen Haltes zo dicht mogelijk bij het geografische middelpunt (zwaartepunt) van de woonkern te plaatsen.
3	De Concessiehouder biedt in Wijken, zoals bedoeld in lid 1, ten minste één reismogelijkheid per uur tijdens de bedieningstijden van het Dagnet van elke Halte die met Basismobiliteit bediend wordt, zoals bedoeld in lid 2, naar ten minste een Halte of Station van een HOV-Lijn en/of een A-, B-, of C-knooppunt (en vice versa) en ten minste een nabijgelegen Halte of Station van een andere vervoerder op maximaal twee kilometer Hemelsbrede afstand vanaf de concessiegrens. In het geval dat de Concessiehouder voor een invulling van de Basismobiliteit met vraagafhankelijk vervoer kiest, zorgt de Concessiehouder ervoor dat de Reiziger per reismogelijkheid kan kiezen uit minimaal vier reserveerbare vertrektijdstippen per uur met gelijkmatig verdeelde intervallen per Uurblok.
4	In het geval dat de Concessiehouder voor een invulling van de Basismobiliteit met vraagafhankelijk vervoer kiest, voldoet de Concessiehouder in beginsel en zover relevant aan alle eisen die gelden voor het Openbaar Vervoer vallend onder de Concessie, niet zijnde Basismobiliteit. De Concessiehouder geeft in zijn Jaarplan Vervoer aan hoe hij aan deze eisen voldoet. Tevens draagt de Concessiehouder zorg voor: • een gebruiksvriendelijke aanmeldprocedure via ten minste (maar niet uitsluitend) de website en de app van de Concessiehouder, telefoon en andere tijdens de duur van de Concessie gangbare communicatiekanalen; • een vooraanmeldtijd van maximaal 45 minuten voor vertrektijd van de te boeken Rit. Daarbij heeft de Concessieverlener de wens dat Reizigers die overstappen op Basismobiliteit nog tijdens hun reis met het overige Openbaar Vervoer een aansluitende Rit van de Basismobiliteit kunnen boeken; • ten hoogste 15 minuten eerder of later dan het bij de reservering kenbaar gemaakte gewenste vertrektijdstip worden opgehaald; • dat Reizigers uiterlijk 15 minuten voor het gereserveerde vertrektijdstip via telefoon, SMS en/of app geïnformeerd worden over het precieze, op maximaal vijf minuten na nauwkeurige vertrektijdstip van de Rit; • het in de Dienstregeling op eenduidige wijze aangeven welke vervoervorm hij per Halte van de Basismobiliteit aanbiedt; en • dat Reizigers tijdens de reservering de mogelijkheid hebben om voor hun Rit een voor het meenemen van een rolstoel of kinderwagen toegankelijk Voertuig te reserveren.

5	Indien de Concessiehouder voor een invulling van de Basismobiliteit met vraagafhankelijk vervoer kiest waarbij geen vaste route wordt gevolgd, draagt de Concessiehouder aanvullend op eisen in lid 4 er zorg voor dat: • de Reistijd van het opstappunt naar een Halte van een Verbindende Lijn of HOV-Lijn (zoals bedoeld in lid 3) (en vice versa) niet meer dan anderhalf keer de Rijtijd volgens de kortst mogelijke route per Auto via de weg bedraagt; en • het omrijden geen gevolgen heeft voor de hoogte van het Tarief dat de Concessiehouder bij Reizigers in rekening brengt, dat wil zeggen een vast Tarief per Rit of een kilometerafhankelijk Tarief dat niet hoger is dan het Tarief gebaseerd op de kortst mogelijke route via de weg.
6	Indien de Concessiehouder voor een invulling van de Basismobiliteit met vraagafhankelijk vervoer kiest, dient hij in het Jaarplan Vervoer een voorstel in waarin hij aangeeft hoe hij aan de eisen zoals bedoeld in leden 4 en 5 voldoet. Daarbij levert de Concessiehouder in ieder geval de volgende informatie: • *aard van het vervoer:* de wijze waarop en de mate waarin het aanbod wordt afgestemd op de behoeften van inwoners en bezoekers van deze gebieden (bijvoorbeeld vraagafhankelijk vervoer met vaste routes, vaste Haltes en/of vaste vertrektijden of volledig op de vraag afgestemd vervoer); • *routes, Haltes en Aansluitingen:* vaste routes of op de vraag afgestemde routes, vaste Haltes of vraagafhankelijke opstappunten, (sub-)Knooppunten waar een (Gegarandeerde) Aansluiting geboden wordt; • *geboden reismogelijkheden (algemeen):* de bedieningstijden en, voor zover relevant, de frequenties per Dag(deel) op Werkdagen, zaterdag en eventueel zon- en feestdagen; • *aanmeldingsprocedure in geval van vraagafhankelijk vervoer:* gebruikte communicatiekanalen, vooraanmeldtijd en maximale marge rond het afgesproken vertrektijdstip; • *type(n) Voertuigen die worden ingezet;* en • *eventuele aanpassingen beschikbare infrastructuur:* eventuele aanpassingen van Haltes dan wel opstaplocaties en overige infrastructuur die nodig zijn om het aanbod uit te kunnen voeren.
7	Voor het gebruik van de Basismobiliteit gelden dezelfde Tarieven als voor Andere Lijnen van het Openbaar Vervoer of een vaste Tarief per Rit op een conform het niveau bij het OV.
8	De Reiziger kan een Rit met Basismobiliteit in ieder geval met OVpay en met de overige gangbare betaalwijzen zoals benoemd in paragraaf 8.1 betalen. In het geval van een overstap van of naar het overige Openbaar Vervoer brengt de Concessiehouder het opstaptarief slechts één keer in rekening. De Concessiehouder mag een alternatief voorstel indienen welke betaalwijzen in een Rit met Basismobiliteit geaccepteerd worden en welke tarieven hij hanteert. Uitgangspunt voor dit voorstel dient te zijn dat de Reiziger gemiddeld niet meer betaald dan de voltarief op Saldo met OVpay en het gebruiksgemak voor de Reiziger minimaal gelijkwaardig is. De Concessieverlener stelt dit voorstel na beoordeling bij de jaarlijkse tariefvaststelling vast.
9	Ingeval gedurende de looptijd van de Concessie blijkt dat de Concessiehouder niet aan de eisen aan de Basismobiliteit voldoet (inclusief het voorstel in zijn Jaarplan Vervoer), kan de Concessieverlener de Concessiehouder verplichten om de desbetreffende Wijken alsnog met een Lijn met een vaste Dienstregeling te ontsluiten.
10	In afwijking van het bepaalde in lid 4 hoeft de Concessiehouder tot en met het Dienstregelingjaar 2028 geen Zero-emissiematerieel voor de Exploitatie van vraagafhankelijk vervoer in te zetten.

11	In afwijking van het bepaalde in lid 4 hoeft de Concessiehouder geen Materieel voor de Exploitatie van vraagafhankelijk vervoer in te zetten dat voldoet aan alle eisen aan de toegankelijkheid, tenzij een Reiziger in zijn reservering een desbetreffende wens kenbaar heeft gemaakt zoals bedoeld in lid 4.

3.7 NACHTVERVOER

Amsterdam kent als grootstedelijk gebied ook op sommige nachten een aanzienlijke vervoervraag. De Concessieverlener eist daarom dat de Concessiehouder ook buiten de bedieningstijden van het Dagnet een vervoeraanbod biedt met als doel de bereikbaarheid in de nachtelijke uren te garanderen. Als alternatief kan ook voor een verruiming van de bedieningstijden van het Dagnet worden gekozen, mits deze bedieningstijden bij de omgeving passen en het reguliere Onderhoud aan de infrastructuur en Stations niet op onredelijke manier belemmeren.

Het Nachtvervoer kent net zoals het Dagnet zowel kleine vervoerstromen als piekstromen, bijvoorbeeld op uitgaansdagen, met uiteenlopende motieven. De Nachtlijnen zijn voornamelijk gericht op forensen en het uitgaanspubliek. Nachtlijnen verbinden daarom Knooppunten, uitgaansgebieden en Werkgebieden (met ploegendiensten) met Woongebieden. Bij start van de Concessie kunnen verbindingen met uitgaansgebieden gerealiseerd worden. Tijdens de looptijd van de Concessie zorgt de Concessiehouder ervoor dat de focus primair op de bereikbaarheid van Werkgebieden met veel nachtelijke werkgelegenheid, zoals bijvoorbeeld Werkgebieden met ploegendiensten ligt. Daarmee wordt het Openbaar Vervoer een alternatief voor de auto. De Concessiehouder kan daarbij een andere type Nachtlijnen van en naar Werkgebieden introduceren die passend bij de vraag in de Nachten voor Werkdagen rijden. Op termijn streeft de Concessieverlener in overleg met de Concessiehouder naar een kwalitatief hoogwaardig aanbod van Nachtvervoer waardoor het Openbaar Vervoer aantrekkelijker wordt. Daarbij kan de Concessiehouder in overleg met de Concessieverlener ook kiezen voor een ander netwerk aan Nachtlijnen dan is voorgeschreven in artikel 26 en/of gedeeltelijk flexibel Nachtvervoer. Voor Nachtvervoer is geen eigen infrastructuur nodig. Wel heeft de Concessieverlener de Ambitie om Nachtlijnen prioriteit bij verkeerslichten te geven.

	Artikel 26 Nachtvervoer
1	De Concessiehouder biedt in ieder geval in de Nachten van donderdag op vrijdag, van vrijdag op zaterdag en van zaterdag op zondag Nachtlijnen van en naar uitgaansgebieden, waaronder in ieder geval het Leidseplein en het Rembrandtplein, en van en naar het Centraal Station dan wel Station Zuid.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat 80% van alle adressen binnen een Woongebied ontsloten zijn met ten minste één Halte of Station van een Nachtlijn zoals bedoeld in lid 1 met een maximale Hemelsbrede afstand van 800 meter. In afwijking van het bepaalde in dit lid hoeft de Concessiehouder geen Woongebied in het Stadsdeel Weesp te ontsluiten met een Nachtlijn zoals bedoeld in lid 1, tenzij de Concessieverlener in het kader van een procedure voor een Jaarplan Vervoer anders bepaalt.
3	De Concessiehouder exploiteert alle Nachtlijnen afhankelijk van de vraag van (potentiële) Reizigers. De Concessiehouder dient in zijn Jaarplan Vervoer een voorstel voor de bediening en de frequenties van alle Nachtlijnen in.
4	Het is de Concessiehouder toegestaan op Nachtlijnen Materieel in te zetten dat voldoet aan de eisen die vanuit de productformule R-net gesteld worden.
5	De Concessiehouder biedt een Nachtlijn zoals bedoeld in lid 1 op de Concessiegrensoverschrijdende Verbinding Uilenstede-Amstelveen Binnenhof waarbij de Concessiehouder gebruik kan maken van het in Bijlage 4 opgenomen Traject binnen Amstelveen.

6	De Concessiehouder mag een integraal plan voor het Nachtvervoer bij de Concessieverlener indienen waarbij afgeweken wordt van de eisen in dit artikel. De Concessiehouder voorziet dit plan van een financiële onderbouwing passend binnen de beschikbare financiële middelen. Indien de Concessieverlener dit plan goedkeurt, mag de Concessiehouder afwijken van de eisen in dit artikel.

3.8 DIENSTREGELING

Een onderscheidend kenmerk van Openbaar Vervoer is dat deze vervoervorm volgens een Dienstregeling moet worden uitgevoerd. De Dienstregeling geeft Reizigers inzicht in de locaties waarvan en de tijdstippen waarop zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken. Daarnaast vormt de Dienstregeling voor de Concessieverlener een belangrijk referentiekader om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te beoordelen.

3.8.1 Algemene eisen aan de Dienstregeling

De Concessieverlener verlangt van de Concessiehouder dat zijn Dienstregeling bijdraagt aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers en het gemak waarmee zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken, bijvoorbeeld door het afstemmen op en laten aansluiten van Lijnen en het hanteren van vaste vertrektijden.

	Artikel 27 Opzet Dienstregeling
1	De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling.
2	De Concessiehouder stelt voor ieder Dienstregelingjaar een Jaardienstregeling vast. De Jaardienstregeling is in overeenstemming met het door de Concessieverlener vastgestelde Jaarplan Vervoer (zoals bepaald in paragraaf 3.9). De ingangsdatum van de Jaardienstregeling is gelijk aan de ingangsdatum van de dienstregelingwijziging van het Hoofdrailnet, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.
3	De Concessiehouder kan voor één of meer Lijnen een Vakantiedienstregeling vaststellen. Iedere periode waarin de Vakantiedienstregeling geldt begint op een zondag en eindigt op een zaterdag, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen. Een Vakantiedienstregeling beslaat geen andere perioden dan de Zomervakantie en de Kerstvakantie van het voorgezet onderwijs in het Concessiegebied.
4	De Jaardienstregeling en de Vakantiedienstregeling zijn opgebouwd op dezelfde bedieningsperioden.
5	De Concessiehouder legt ten minste tien weken voor de ingangsdatum van de Jaardienstregeling een ontwerp Jaardienstregeling ter toetsing voor aan de Concessieverlener. De Concessiehouder legt ten minste tien weken voor de ingangsdatum van de Vakantiedienstregeling een ontwerp Vakantiedienstregeling ter toetsing voor aan de Concessieverlener. De Concessiehouder toont aan dat de ontwerp Jaardienstregeling en de ontwerp Vakantiedienstregeling in overeenstemming zijn met: i. het Ontwikkelplan; en ii. de eisen van het Concessiebesluit, en het Programma van Eisen, waaronder de Vervoerkundige Uitgangspunten; en iii. de inhoud van het Jaarplan Vervoer voor het desbetreffende Dienstregelingjaar. De Concessieverlener toetst de ontwerp Jaardienstregeling en Vakantiedienstregeling aan bovengenoemde documenten. In het geval dat de Concessieverlener constateert dat de ontwerp Jaardienstregeling en/of de ontwerp Vakantiedienstregeling niet in overeenstemming zijn met het Programma van Eisen en/of het Jaarplan Vervoer voor het desbetreffende Dienstregelingjaar en de Concessieverlener de Concessiehouder hierover binnen drie weken na ontvangst van de betreffende ontwerp Dienstregeling een

	Aanwijzing geeft, past de Concessiehouder de ontwerp Jaardienstregeling en/of de ontwerp Vakantiedienstregeling conform de Aanwijzing van de Concessieverlener aan. Het is de Concessiehouder toegestaan om een onderbouwd en gemotiveerd voorstel voor een Vakantiedienstregeling bij de Concessieverlener in te dienen waarin afgeweken wordt van de eisen aan Lijnen zoals bedoeld in Hoofdstuk 3.6. De Concessieverlener stelt dit voorstel al dan niet vast conform de procedure zoals bedoeld in dit lid.
6	De Concessiehouder spant zich maximaal in om binnen een Dienstregelingjaar wijzigingen in de Jaardienstregeling en/of Vakantiedienstregeling te voorkomen tenzij deze wijzigingen aantoonbaar tot een verbetering voor het merendeel van de desbetreffende Reizigers leiden, onder meer bij een ingrijpende wijziging van de beschikbare infrastructuur of aanzienlijke wijzigingen in Rijtijden. Een wijziging van de Jaardienstregeling of de Vakantiedienstregeling is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener. De toetsing door de Concessieverlener van een wijziging van de Jaardienstregeling of Vakantiedienstregeling binnen een Dienstregelingjaar volgt dezelfde procedure als beschreven in lid 5.
7	Om tot een betrouwbare uitvoering van de Geldende Dienstregeling en uniforme en voorspelbare Reistijden op alle Lijnen te komen, is het belangrijk dat de Dienstregeling op werkelijke/reële Rijtijden is gebaseerd. De Concessiehouder stelt per Lijn, per Dagsoort en per dagdeel de Rijtijd zodanig vast dat, calamiteiten en verstoringen daargelaten, ritten conform de Dienstregeling kunnen worden uitgevoerd. Bij het vaststellen van de Rijtijd maakt de Concessiehouder gebruik van de in de desbetreffende projecten vastgelegde rijtijdwinsten en verbeterde betrouwbaarheid door infrastructuurmaatregelen, zoals infrastructuurmaatregelen uit de verschillende investeringsagenda's, zoals de uitvoeringsagenda Mobiliteit en haar opvolgers.
8	De Concessiehouder neemt in de Dienstregeling voor iedere Rit in ieder geval ook gegevens op over de minimale capaciteit die op de desbetreffende Rit wordt ingezet.
9	De Concessiehouder stemt zijn Jaarplan Vervoer en, waar relevant, wijzigingen van de Dienstregeling af met de concessiehouders van aangrenzende concessies. De Concessiehouder stemt daarnaast de vertrektijden van zijn Lijnen bij de ontwikkeling van ieder Jaarplan Vervoer én bij iedere wijziging in de Dienstregeling proactief af met de concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden, onder ander ten behoeve van Aansluitingen zoals bedoeld in artikel 34. Waar relevant, stemt de Concessiehouder de vertrektijden van zijn Ontsluitende en Verbindende Lijnen af op de vertrektijden van Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen die niet tot de Concessie behoren.
10	Voor de aangegeven frequenties per Lijntype geldt dat de intervallen tussen Ritten (oftewel de opvolgtijden) gelijkmatig over het uur verdeeld moeten zijn. Bij een aangegeven frequentie van 6x per uur betekent dit bijvoorbeeld dat afzonderlijke Ritten elkaar met een interval van 10 minuten opvolgen. De Concessiehouder stemt de vertrektijden van Lijnen die (gedeeltelijk) dezelfde route volgen op elkaar af zodat de vertrektijden gelijkmatig over het uur gespreid worden, tenzij dit voor het merendeel van de Reizigers nadelige gevolgen heeft. Het is de Concessiehouder toegestaan om bij een overgang tussen de Dagdelen zoals opgenomen in de tabellen per Lijntype (zie artikelen 21 tot en met 23) die een wijziging in de frequentie tot gevolg heeft, af te wijken van deze eis indien dit voor de Reiziger geen nadelige gevolgen heeft.
11	De Concessiehouder spant zich maximaal in om te bewerkstelligen dat bij significante uitbreidingen van het aanbod de verbeteringen in de Dienstregeling conform de fasering in figuur 3 van paragraaf 2.1.6 te realiseren.
12	De Concessiehouder streeft in zijn Dienstregeling ernaar om het aantal kilometers, niet zijnde Dienstregelingkilometers, van Bussen, bijvoorbeeld ten behoeve van het bijladen op een (Snel)laadlocatie, zo veel mogelijk te beperken, en zijn Personeel zo efficiënt mogelijk hiervoor in te zetten.

13	Indien de Concessieverlener constateert dat de Concessiehouder een Geldende Dienstregeling hanteert die in strijd is met het bepaalde in dit artikel, kan de Concessieverlener de Concessiehouder een Aanwijzing geven om binnen vier weken de Geldende Dienstregeling zodanig aan te passen dat de Geldende Dienstregeling niet meer in strijd is met het bepaalde in dit artikel. De Concessiehouder is gehouden om binnen die termijn de door de Concessieverlener verlangde aanpassingen door te voeren.
14	De Concessiehouder spant zich maximaal in om tijdens de looptijd van de Concessie de snelheid van zijn Openbaar Vervoer te verhogen door de doorstroming van zijn Ritten te verbeteren.

3.8.2 Lijnnummering

Een logische Lijnnummering draagt bij aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om binnen bepaalde kaders voorstellen te doen voor (wijzigingen in) de Lijnnummering.

	Artikel 28 Lijnnummering
1	De Concessiehouder hanteert een nummering van de Lijnen ten behoeve van het verrichten van Openbaar Vervoer in overeenstemming met een door de Concessieverlener goedgekeurde Lijnnummering.
2	De Concessieverlener kan aan de Concessiehouder nadere eisen stellen omtrent de toe te passen Lijnnummering. De Concessiehouder mag tevens met een integraal voorstel tot wijziging van de Lijnnummering komen waarbij hij de brede effecten van deze maatregel in beeld brengt.
3	De Concessiehouder stemt zijn Lijnnummering af met de concessiehouders van omliggende concessies.
4	De Concessiehouder dient in het Jaarplan Vervoer een voorstel in voor de nummering van Lijnen, waaronder begrepen wijzigingen in de tot dan toe geldende Lijnnummering. De Concessieverlener stelt het voorstel van de Concessiehouder al dan niet vast.

3.8.3 Feestdagen en Evenementen

De vervoervraag wijkt op feestdagen af van de vervoervraag op reguliere Dagen. Op veel feestdagen is de vervoervraag minder groot; op bepaalde feestdagen juist groter. De Concessiehouder past daarom zijn Dienstregeling op algemeen erkende feestdagen, zoals genoemd in de Algemene termijnenwet, artikel 3, aan.

	Artikel 29 Feestdagen en Evenementen
1	Op Koningsdag biedt de Concessiehouder minimaal de Dienstregeling aan die geldt op een zaterdag. In de Nacht voorafgaand aan en de Nacht volgend op Koningsdag geldt minimaal de Dienstregeling voor de Nacht van vrijdag op zaterdag. De Concessieverlener kan de Concessiehouder op basis van een ambtelijk akkoord toestemming geven om waar nodig de Lijnvoering van Lijnen op Koningsdag aan te passen. De Concessiehouder biedt uiterlijk vier weken voor Koningsdag zijn voorstel tot aanpassing van de Dienstregeling op Koningsdag ter goedkeuring aan de Concessieverlener aan.
2	Rond de overgang van Oudejaarsdag naar Nieuwjaarsdag mag de Concessiehouder op basis van een ambtelijk akkoord van de Concessieverlener het Openbaar Vervoer tussen 22:00 en 23:00 afbouwen en tussen 23:00 en 01:00 uur stilleggen. In de Nacht volgend op Oudejaarsdag geldt de Dienstregeling voor de Nacht van zaterdag op zondag, waarbij de Nachtlijnen volgens Dienstregeling rijden. De Concessiehouder biedt uiterlijk vier weken voor Oudejaarsdag zijn voorstel tot aanpassing van de Dienstregeling op Oudejaarsdag en Nieuwjaarsdag ter goedkeuring aan de Concessieverlener aan.

3	Op alle overige algemeen erkende feestdagen zoals genoemd in de Algemene termijnenwet, artikel 3, verricht de Concessiehouder ten minste de Dienstregeling die geldt op een zondag. In de Nacht voorafgaand aan een algemeen erkende feestdag, niet zijnde Koningsdag, verricht de Concessiehouder ten minste Openbaar Vervoer volgens de Geldende Dienstregeling voor de Nacht van zaterdag op zondag. In de Nacht volgend op een algemeen erkende feestdag verricht de Concessiehouder ten minste Openbaar Vervoer volgens de Geldende Dienstregeling zoals die zou gelden wanneer er geen sprake zou zijn geweest van een feestdag. In afwijking van het bepaalde in de vorige volzin, verricht de Concessiehouder in de Nacht volgend op een feestdag ten minste Openbaar Vervoer volgens de Geldende Dienstregeling voor de Nacht van zaterdag op zondag, indien de Dag volgend op de feestdag ook een feestdag is. Het is de Concessiehouder na voorafgaande instemming van de Concessieverlener toegestaan om in achten voorafgaand aan of volgend op een algemeen erkende feestdag een andere Dienstregeling te hanteren, wanneer de te verwachten vervoervraag hiertoe aanleiding geeft en zolang met deze Dienstregeling aan de overige eisen in het Programma van Eisen wordt voldaan.
4	De Concessieverlener kan de Concessiehouder op basis van een ambtelijk akkoord toestemming geven om waar nodig de Lijnvoering van Lijnen tijdens Grootschalige Evenementen, zoals bedoeld in artikel 36, lid 5, aan te passen, onder de voorwaarde dat voor de beoogde aanpassing geen TBGN-procedure benodigd is. De Concessiehouder dient voor te voorziene Grootschalige Evenementen, zoals bedoeld in dit lid, uiterlijk vier weken voor de (eerste) Dag van betreffende Grootschalige Evenement een voorstel tot aanpassing van de Dienstregeling tijdens het betreffende Grootschalige Evenement ter goedkeuring bij de Concessieverlener in.
5	Indien de Concessieverlener constateert dat de Concessiehouder een Geldende Dienstregeling hanteert die in strijd is met het bepaalde in dit artikel, kan de Concessieverlener de Concessiehouder een Aanwijzing geven om binnen vier weken de Geldende Dienstregeling zodanig aan te passen dat de Geldende Dienstregeling niet meer in strijd is met het bepaalde in dit artikel. De Concessiehouder is gehouden om binnen die termijn de door de Concessieverlener verlangde aanpassingen door te voeren.

3.9 JAARPLAN VERVOER

De door de Concessiehouder op te stellen Dienstregeling dient te voldoen aan een aantal eisen, zowel wat betreft de opzet als de totstandkoming van de Dienstregeling. De Dienstregeling dient in overeenstemming te zijn met het Concessiebesluit, het Programma van Eisen en het Jaarplan Vervoer. De Concessieverlener hecht er daarbij veel waarde aan dat de Concessiehouder belanghebbenden zoals de Concessiegemeenten en de RAR nauw betrekt bij het opstellen van het Jaarplan Vervoer.

Het Jaarplan Vervoer is een van de Jaarplannen van de Concessiehouder. Zoals alle Jaarplannen dient het Jaarplan Vervoer een invulling van het Ontwikkelplan te zijn. Het Jaarplan Vervoer geeft aan welke voorstellen uit het Ontwikkelplan in het eerstvolgende Dienstregelingjaar worden gerealiseerd en op welke wijze dit plaats gaat vinden. Het Jaarplan Vervoer voldoet tevens aan de uitgangspunten van het van de Concessieverlener verstrekte Kaderbrief. De Concessieverlener stelt het Jaarplan Vervoer vast.

	Artikel 30 Inhoud Jaarplan Vervoer
1	Het door de Concessiehouder in te dienen ontwerp Jaarplan Vervoer (Bijlage 2) voldoet aan de eisen gesteld bij of krachtens het Concessiebesluit, waaronder de eisen in dit hoofdstuk (Vervoerkundige Uitgangspunten). Het ontwerp Jaarplan Vervoer voldoet tevens in ieder geval aan de volgende eisen:

	a. het bevat een toelichting hoe de Concessiehouder aan alle in de artikelen in dit hoofdstuk voldoet;
	b. het bevat een toelichting hoe de Concessiehouder aan de uitgangspunten in het van de Concessieverlener verstrekte Kaderbrief, zoals bedoeld in artikel 30, lid 1, voldoet;
	c. het bevat een toelichting hoe de Concessiehouder aan het bepaalde in het Ontwikkelplan voldoet;
	d. het bevat een toelichting op de effecten van het ontwerp Jaarplan Vervoer op het AMRI-overeenkomst, de Strategische Activa en op sociale en fysieke veiligheid;
	e. het bevat gemotiveerde voorstellen voor aanpassingen van het Openbaar Vervoeraanbod in het volgende Dienstregelingjaar en een doorkijk naar de beoogde wijzigingen voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar, in ieder geval voor zover voor deze wijzigingen substantiële infrastructurele wijzigingen nodig zijn;
	f. het bevat een analyse van specifieke doelgroepen en gemotiveerde voorstellen hoe de Concessiehouder beter gaat inspelen op de behoeften van deze doelgroepen;
	g. het bevat de informatie zoals omschreven in Bijlage 4, waaronder begrepen een voorstel voor de nummering van Lijnen zoals bedoeld in artikel 28, lid 4;
	h. de omvang van het in het volgende Dienstregelingjaar aan te bieden Openbaar Vervoer, uitgedrukt in Dienstregelingkilometers, staat in verhouding tot het referentieniveau voor het betreffende Dienstregelingjaar tenzij de Concessieverlener in het kader van een Jaarplan Vervoer anders beschikt;
	i. het is uitvoerbaar gelet op de capaciteit van de infrastructuur en de capaciteit en inzetbaarheid van het beschikbare Materieel, met inbegrip van tijdelijk niet beschikbare infrastructuur waarvan de Concessiehouder wordt geacht op de hoogte te zijn. De Concessiehouder betrekt daarbij de Concessiegemeenten;
	j. het omvat een omschrijving van de realiseerbaarheid van bijvoorbeeld aanpassingen van de beschikbare infrastructuur, zonder dat hiervoor een financiële bijdrage van de Concessieverlener nodig is, tenzij de Concessieverlener vooraf expliciet met deze aanpassingen heeft ingestemd;
	k. het bevat een onderbouwing op welke wijze de positieve effecten van een investering in infrastructuur worden vertaald in de Dienstregeling ten goede aan de Reizigers, zoals bedoeld in artikel 27, lid 7;
	l. het omvat een beschrijving van de afstemming met aangrenzende concessies;
	m. het is in ieder geval gebaseerd op de resultaten van kwalitatief en kwantitatief onderzoek van de Concessiehouder waaronder, maar niet beperkt tot, • de analyse van de wensen van Reizigers; • de belangrijkste klachten ten aanzien van het Lijnennet en de Geldende Dienstregeling; • een analyse van het gebruik van het Openbaar Vervoer; • een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen; en • de Rijtijden.
	n. het is in ieder geval gebaseerd op de wensen van de Concessieverlener en de Concessiegemeenten en omvat in ieder geval de volgende onderdelen:
	i. de effecten van de wijzigingsvoorstellen voor de kwantiteiten (Dienstregelingkilometers) en Reizigers, per voorstel en in een totaaloverzicht, waarbij de Concessiehouder in ieder geval aangeeft hoeveel Reizigers voor- en nadeel ondervinden, onderscheiden naar de diverse doelgroepen zoals forenzen, scholieren, recreatieve Reizigers en Reizigers met een mobiliteitsbeperking, alsmede de cumulatieve Reistijdverandering voor deze groepen Reizigers. Uitgangspunt daarbij is dat de voordelen van het geheel van alle

	wijzigingsvoorstellen voor Reizigers in beginsel substantieel groter zijn dan de nadelen, tenzij de Concessieverlener anders bepaalt;
	ii. de gevolgen voor de ontsluiting van Woon- en Werkgebieden, bediening van Haltes, frequentie, fijnmazigheid, Lijnvoering, Aansluitingen, lokale fiets- en loopnetwerken, fietsenstallingen, toegankelijke Haltes en Afstemming tussen Lijnen op gezamenlijke trajecten;
	iii. in geval Haltes niet meer (door een Andere Lijn) bediend worden, een zorgvuldige afweging van de gevolgen voor de onder i en ii beschreven aspecten;
	iv. in geval van een wijziging in de Lijnvoering, een zorgvuldige afweging van de gevolgen voor verkeersveiligheid en leefbaarheid (inpassing in en overlast voor de omgeving), beperkingen van de beschikbare infrastructuur en de eisen aan de ontsluiting van Woon- en Werkgebieden; en
	v. het gaat vergezeld van het advies van de RAR. De Concessiehouder vermeldt daarbij gemotiveerd of, en zo ja, op welke wijze, rekening is of zal worden gehouden met de adviezen van RAR. Indien onderdelen van adviezen van de RAR niet of niet geheel zijn overgenomen in het ontwerp Jaarplan Vervoer, motiveert de Concessiehouder waarom van de desbetreffende onderdelen van de adviezen is afgeweken.
2	Het door de Concessiehouder in te dienen ontwerp Jaarplan Vervoer is tevens voorzien van een onderbouwing op basis van de actuele Vervoerprognose, zoals bedoeld in artikel 3.
3	De kosten van alle in het Jaarplan Vervoer voorgestelde wijzigingen die betrekking hebben op de uitvoering van de Concessie, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder en komen op generlei wijze ten laste van de Concessieverlener.

4 BETROUWBAARHEID

De betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer is van grote invloed op de beleving die Reizigers bij het Openbaar Vervoer hebben. Ontbreekt het vertrouwen in de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer, dan kiest een deel van de mensen voor andere vervoermiddelen. Een betrouwbare en regelmatige uitvoering van de Dienstregeling is belangrijk om optimaal in te spelen op de behoeften van de Reizigers. De taken en verantwoordelijkheden voor de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling liggen bij de Concessiehouder. De Concessiehouder voldoet daarbij ten minste aan de in dit hoofdstuk beschreven normen en eisen.

De Concessieverlener heeft de Ambitie om meer integraal te sturen op een betrouwbare uitvoering van de Dienstregeling. Daarbij bepaalt de samenhang tussen de Concessie, de Strategische Activa, sociale veiligheid, het AMRI-overeenkomst en wetgeving over fysieke veiligheid de uitvoering van de Exploitatie, gezamenlijk: het Werkend Reizigersvervoersysteem (WRVS).

4.1 VERVOERGARANTIE

Voor Reizigers is het belangrijk om de zekerheid te hebben dat als zij op een Halte staan ze ook met de eerstvolgende Rit mee kunnen. Om te bewerkstelligen dat Reizigers zo comfortabel mogelijk kunnen reizen stelt de Vervoerregio bovendien hoge normen ten aanzien van de door de Concessiehouder in te zetten capaciteit.

	Artikel 31 Vervoergarantie
1	De Concessiehouder vervoert met de eerstkomende Rit van een Lijn alle Reizigers, alsmede de door hen meegevoerde handbagage en levende dieren, die zich op een Halte of Station bevinden om te reizen met de desbetreffende Rit van de desbetreffende Lijn (met in achtneming van de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015 of diens opvolger(s)).
2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op iedere Rit de aangeboden capaciteit niet lager is dan de minimale capaciteit die is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling, tenzij de Concessieverlener vooraf met de inzet van een lagere capaciteit heeft ingestemd.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op iedere Lijn in iedere richting tijdens ieder uur van de Dag en Nacht op het drukste punt gemiddeld niet meer dan 60% van het maximale aantal zit- en staanplaatsen in de Voertuigen bezet is, die de Concessiehouder tijdens het desbetreffende uur voor de uitvoering van de Ritten van de desbetreffende Lijn in de desbetreffende richting inzet.
4	Om de eisen in lid 3 te voldoen, gaat de Concessiehouder bij het bepalen van het benodigde aantal zit- en staanplaatsen voor elke Lijn uit van het Voertuig met het laagste aantal zit- en staanplaatsen dat op enige Rit van de betreffende Lijn in het betreffende Uurblok wordt ingezet. In het geval van trajecten die door meerdere Lijnen worden bediend en waarop naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van parallelliteit, gaat de Concessiehouder bij het bepalen van het benodigde aantal zit- en staanplaatsen voor elke Lijn uit van het Voertuig met het laagste aantal zit- en staanplaatsen dat op enige Rit op het betreffende traject in het betreffende Uurblok wordt ingezet. Als trajecten waarop naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van parallelliteit, gelden in ieder geval alle trajecten die door meerdere door Metro's bediende Lijnen worden bediend. In het geval dat, naar het oordeel van de Concessieverlener, de overwegingen van de Concessiehouder aanleiding tot afwijkingen geven, mag de Concessiehouder hiervan afwijken. De Concessiehouder dient hiervoor in zijn concept Jaarplan Vervoer een gemotiveerd voorstel in. De Concessieverlener stelt dit voorstel al dan niet vast.

5	De Concessiehouder gaat bij de berekening van het maximum aantal staanplaatsen in een Voertuig als bedoeld in leden 3 en 4 uit van ten hoogste vier staande Reizigers per m^2 in dat deel van de binnenruimte van het Materieel dat bestemd is voor het vervoer van staande Reizigers. Ter toetsing van de berekening van het maximum aantal staanplaatsen, levert de Concessiehouder aan de Concessieverlener plattegronden van elk type Voertuig waarop is aangegeven welk deel van de binnenruimte van het desbetreffende type Voertuig bestemd is voor het vervoer van staande Reizigers en wat de totale oppervlakte van dit deel van de binnenruimte is (uitgedrukt in m^2). Ruimte voor het vervoer van rolstoelen en ruimte voor opklapbare zitplaatsen worden geacht deel uit te maken van het voor staanplaatsen beschikbare vloeroppervlak.
6	In aanvulling op het bepaalde in lid 3 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat Reizigers in een Ontsluitende Lijn op zo veel mogelijk Ritten kunnen zitten.
7	De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat op iedere Lijn de aangeboden capaciteit steeds voldoende is om aan het bepaalde in leden 1 en/of 3 te voldoen. Indien de Concessiehouder vaststelt dat de aangeboden capaciteit op een Lijn structureel onvoldoende is (geworden) om aan het bepaalde in leden 1 en/of 3 te voldoen, zet de Concessiehouder op de desbetreffende Lijn extra capaciteit in en past hij daartoe zo nodig de Geldende Dienstregeling van de desbetreffende Lijn aan, zodat alsnog aan het bepaalde in leden 1 en/of 3 wordt voldaan, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen. Indien als gevolg van voornoemde aanpassing van de Dienstregeling de in de tot het moment van de aanpassing Geldende Dienstregeling opgenomen Aansluitingen en/of Afstemmingen geheel of gedeeltelijk zouden komen te vervallen, past de Concessiehouder tevens de Dienstregeling van Andere Lijnen zodanig aan dat deze Aansluitingen en/of Afstemmingen behouden blijven, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.
8	De Concessieverlener kan de Concessiehouder opdragen, binnen zes weken na een daartoe gedane Aanwijzing van de Concessieverlener, op een Lijn extra capaciteit in te zetten en daartoe zo nodig de Geldende Dienstregeling van de desbetreffende Lijn aan te passen, indien de Concessieverlener bij de Concessiehouder twijfels heeft geuit of de capaciteit die de Concessiehouder op een Lijn inzet voldoende is om steeds aan het bepaalde in leden 1 en/of 3 te voldoen en:
	a. uit actuele gegevens omtrent het aantal Reizigers op de desbetreffende Lijn blijkt dat de op de desbetreffende Lijn ingezette capaciteit inderdaad onvoldoende is om aan het bepaalde in leden 1 en/of 3 te voldoen; of
	b. de Concessiehouder niet door middel van actuele gegevens omtrent het aantal Reizigers op de desbetreffende Lijn kan aantonen dat de capaciteit die de Concessiehouder op deze Lijn inzet steeds voldoende is om aan het bepaalde in leden 1 en/of 3 te voldoen.
9	Indien door een onvoorzienbare extra vraag van Reizigers op een Rit onvoldoende capaciteit aanwezig is om alle op een Halte aanwezige Reizigers te vervoeren, zorgt de Concessiehouder ervoor dat deze Reizigers zo spoedig mogelijk vanaf de desbetreffende Halte vervoerd worden. De Concessiehouder voert hiertoe zo nodig één of meer extra Ritten uit. De Concessiehouder voert in ieder geval binnen 45 minuten na de geplande vertrektijd van de Rit als bedoeld in de eerste volzin van dit lid één of meer extra Ritten uit indien (i) ook op de Ritten die binnen 30 minuten na deze vertrektijd vanaf de desbetreffende Halte vertrekken onvoldoende capaciteit aanwezig is om alle op de Halte aanwezige Reizigers te vervoeren of (ii) er geen Rit binnen 30 minuten na de geplande vertrektijd vanaf de desbetreffende Halte vertrekt.
10	De Concessiehouder zet bij een te voorziene extra vraag van Reizigers op voorhand extra capaciteit in door grotere Voertuigen in te zetten of extra Ritten aan te bieden indien:

	a. de Concessiehouder op voorhand inzicht heeft in de omvang van de extra vraag van Reizigers, bijvoorbeeld in geval van feestdagen, werkzaamheden op de weg of aan het hoofdspoornet, en Evenementen; of
	b. de extra vraag van Reizigers binnen een redelijke termijn, doch minimaal 24 uur van tevoren is aangekondigd bij de Concessiehouder, bijvoorbeeld in geval van incidentele Evenementen.

4.2 RITUITVAL

Reizigers moeten ervan uit kunnen gaan dat hun Rit wordt uitgevoerd. Rituitval is, zeker in een grote stad als Amsterdam, echter nooit helemaal te voorkomen. De Concessieverlener verwacht wel dat de Concessiehouder zich maximaal inspant om de uitval van Ritten te voorkomen en de overlast voor Reizigers te minimaliseren wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt. De Concessiehouder heeft invloed op Rituitval via de Concessie. Rituitval kan echter ook te wijten zijn aan oorzaken die geregeld zijn in het AMRI-overeenkomst. Op termijn ontwikkelt de Concessieverlener normwaarden voor het hele Werkend Reizigersvervoerysteem (WRVS). De eisen in de onderstaande artikelen met betrekking tot Rituitval gelden specifiek voor de Concessie die onderdeel uitmaakt van het WRVS. De mogelijkheid bestaat dat de Concessieverlener deze eisen in de toekomst gedurende de looptijd aanpast en de Concessiehouder ook aan gaat sturen op integrale normen op het hele WRVS. Tot die tijd gelden de eisen zoals opgenomen in de onderstaande artikelen.

	Artikel 32 Rituitval
1	De Concessiehouder voert alle in de Geldende Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig en adequaat uit.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in enig kwartaal het aantal Uitgevallen Dienstregelingkilometers dat te wijten is aan het niet nakomen van in de Concessie opgenomen eisen: • in totaal niet meer dan 0,5% van het totaal aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Dienstregelingkilometers bedraagt; en • per Ontsluitende Lijn, HOV-Lijn of Nachtlijn niet meer dan 0,5% van het aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Dienstregelingkilometers van de betreffende Lijn bedraagt; en • per Verbindende Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Dienstregelingkilometers van de betreffende Lijn bedraagt. Voor Lijnen in de categorie Andere Lijnen gelden in principe dezelfde normen als voor Ontsluitende Lijnen, tenzij de Concessieverlener, al dan niet op verzoek van de Concessiehouder, tijdens een procedure van een Jaarplan Vervoer anders bepaalt. De Concessieverlener toetst een eventueel alternatief voorstel van de Concessiehouder aan de belangen van Reizigers.
3	In afwijking van het bepaalde in lid 2 geldt dat de Concessiehouder vanaf het moment dat de Concessieverlener een normwaarde vaststelt die geldt voor het hele WRVS, ervoor zorgt dat over het hele WRVS in enig kwartaal het aantal Uitgevallen Dienstregelingkilometers niet hoger is dan de van de Concessieverlener bepaalde normwaarde.
4	Indien een Rit van een Lijn die op het moment van Rituitval een minimale frequentie van twaalf Ritten per uur en richting heeft, – onverhoopt – gedeeltelijk of volledig uitvalt, mag de Concessiehouder de in de Geldende Dienstregeling vermelde vertrektijden van de voorafgaande en de eerstvolgende Rit van de desbetreffende Lijn aanpassen ten behoeve van de regelmaat. Indien een Rit van een Lijn die op het moment van Rituitval een minimale frequentie van minder dan twaalf Ritten per uur en richting heeft, –

	onverhoopt – gedeeltelijk of volledig uitvalt, mag de Concessiehouder de voorafgaande Rit van de desbetreffende Lijn later laten vertrekken ten behoeve van de regelmaat.
5	De Concessiehouder informeert de Vervoerregio maandelijks over het aantal Uitgevallen Dienstregelingkilometers en biedt in het Jaarplan Vervoer een evaluatie van de Rituitval en de Capaciteitsuitval. De Concessiehouder levert daarbij in ieder geval het aantal en het percentage van Uitgevallen Dienstregelingkilometers en Ritten met een lagere capaciteit dan in de Geldende Dienstregeling aangegeven (inclusief Rituitval en Capaciteitsuitval dat te wijten is aan het niet nakomen van in de Concessie opgenomen eisen) alsmede de oorzaken van alle Rituitval in de gehele Geldende Dienstregeling, per Lijntype en per Lijn. De Concessiehouder geeft als oorzaak voor elk Rituitval één van de volgende oorzaken aan: • Personeel; • Materieel; • infrastructuur; • Bijzondere Omstandigheden; • overige hulpdiensten (politie of brandweer); • overig. Het is de Concessiehouder toegestaan om de aangegeven categorieën van oorzaken verder uit te splitsen naar subcategorieën. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om de aangegeven categorieën tijdens de looptijd van de Concessie te wijzigen. Om de informatie van de Concessiehouder, zoals bedoeld in dit lid, te kunnen toetsen, kan de Vervoerregio gebruik maken van gegevens die verzameld worden om Reizigers van actuele reisinformatie te voorzien en de uitvoeringskwaliteit te beoordelen dan wel van gegevens die in opdracht van de Vervoerregio zijn verzameld. Op basis van deze gegevens kan de Vervoerregio bepalen of de Concessiehouder Ritten (volledig) heeft uitgevoerd.

4.3 PUNCTUALITEIT

Bij betrouwbaarheid is het voor de Reiziger van groot belang om op tijd aan te komen. Een stipte uitvoering van de Dienstregeling is mede van belang zodat Reizigers hun overstap op aansluitende Ritten kunnen halen. De Concessieverlener heeft in deze paragraaf daarom een aantal normen opgenomen wat betreft een punctuele uitvoering van de Geldende Dienstregeling. De Concessieverlener heeft daarbij de Ambitie om in de toekomst op per Lijntype verschillende indicatoren te sturen, afhankelijk van de functie van en de behoeften van de doelgroepen op deze Lijnen. De Concessieverlener eist concreet van de Concessiehouder om:

- op HOV-Lijnen meer te gaan sturen op regelmaatbeheersing en een lage rijtijdspreiding in plaats van punctualiteit;
- op Ontsluitende en Verbindende Lijnen te voorkomen dat Ritten te vroeg vertrekken.

De Concessieverlener heeft de Ambitie om in de Concessie te sturen op de hinder die de Reiziger ervaart (“reizigerspunctualiteit”) in plaats van de uitvoering van middelen.

De Concessiehouder heeft invloed op punctualiteit via de Concessie. Punctualiteit kan echter ook te wijten zijn aan oorzaken die geregeld zijn in het AMRI-overeenkomst. Op termijn ontwikkelt de Concessieverlener normwaarden voor het hele Werkend Reizigersvervoersysteem (WRVS). De eisen in de onderstaande artikelen met betrekking tot punctualiteit gelden specifiek voor de Concessie die onderdeel uitmaakt van het WRVS. De mogelijkheid bestaat dat de Concessieverlener deze eisen in de toekomst gedurende de looptijd aanpast en de Concessiehouder ook aan gaat sturen op integrale normen op het hele WRVS. Tot die tijd gelden de eisen zoals opgenomen in de onderstaande artikelen.

	Artikel 33 Punctualiteit
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Dienstregeling tijdens een Dienstregelingjaar in overeenstemming blijft met de werkelijke/reële Rijtijden, zoals bedoeld in artikel 27, lid 7. De Concessiehouder vergelijkt hiertoe de gerealiseerde Rijtijden met de Rijtijden zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling.
2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Ritten van HOV-Lijnen, Verbindende Lijnen en Ontsluitende Lijnen en van Nachtlijnen niet eerder vanaf een beginhalte en/of een Knooppunt vertrekken dan is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling, tenzij de Concessiehouder gebruik maakt van het bepaalde in artikel 32, lid 4.
3	In afwijking van het bepaalde in lid 2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat in het geval van afwijkingen van de Dienstregeling op een HOV-Lijn die op het moment van Rituitval een minimale frequentie van tien Ritten per uur en richting heeft, de tijd tussen twee opeenvolgende Ritten van deze HOV-Lijn op het beginpunt en op Knooppunten maximaal drie minuten afwijkt van het interval volgens de Geldende Dienstregeling. Indien de Concessiehouder niet voldoet aan de eis in dit lid, worden de betreffende Ritten in afwijking van het bepaalde in lid 12 wel meegeteld bij de in lid 12 opgenomen percentages.
4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Ritten van Ontsluitende Lijnen en Ritten van Nachtlijnen op zo min mogelijk Haltes en op geen Station van de respectievelijke Lijn eerder vertrekken dan is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling.
5	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Ritten van Verbindende en Ontsluitende Lijnen en Ritten van Nachtlijnen binnen 120 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vanaf de beginhalte vertrekken.
6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Ritten van HOV-Lijnen binnen 30 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd van de beginhalte vertrekken. In het geval dat de Concessiehouder op de desbetreffende HOV-Lijn op regelmaat stuurt, zoals bedoeld in artikel 32, lid 4, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het interval tussen twee Ritten van de desbetreffende HOV-Lijn nooit korter dan het in de Dienstregeling vermelde interval tussen twee Ritten is en nooit langer dan het in de Dienstregeling vermelde interval tussen twee Ritten plus 30 seconden is.
7	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Ritten van Verbindende en Ontsluitende Lijnen en Ritten van Nachtlijnen Lijnen binnen 180 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vanaf een Knooppunt – niet zijnde het beginpunt van de betreffende Lijn – vertrekken.
8	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Ritten van HOV-Lijnen die uitgevoerd worden door een Bus of Tram binnen 120 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vanaf elk vastgelegde Knooppunt van HOV-Lijnen zoals bedoeld in dit lid – niet zijnde het beginpunt van de betreffende Lijn – vertrekken, mits de Concessiehouder op deze Lijnen niet op regelmaat stuurt, zoals bedoeld in artikel 32, lid 4. De Concessiehouder draagt er tevens zorg voor dat alle Ritten van HOV-Lijnen die uitgevoerd worden door een Metro binnen 30 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vanaf elk vastgelegde Knooppunt van HOV-Lijnen zoals bedoeld in dit lid – niet zijnde het beginpunt van de betreffende Lijn – vertrekken, mits de Concessiehouder op deze Lijnen niet op regelmaat stuurt, zoals bedoeld in artikel 32, lid 4. De Concessiehouder gebruikt in ieder geval de volgende Haltes en/of Stations als Knooppunten voor de respectievelijke HOV-Lijnen:

	Knooppunt (Halte- of Stationsnaam op basis van Dienstregeling 2024) / **HOV-lijn**
	Station Zuid / Alle HOV-Lijnen die worden uitgevoerd door een Metro
	Van der Madeweg / Alle HOV-Lijnen die worden uitgevoerd door een Metro
	Ouderkerkslaan (in de richting van Uithoorn) / HOV-Lijn op de verbinding tussen Uithoorn en Station Zuid
	Sacharovlaan (in de richting van Station Zuid) / HOV-Lijn op de verbinding tussen Uithoorn en Station Zuid
	Rietlandpark (in de richting van IJburg) / HOV-Lijn op de verbinding tussen Centraal Station en IJburg
	Zuiderzeeweg (in de richting van Centraal Station) / HOV-Lijn op de verbinding tussen Centraal Station en IJburg
	Louis Davidsstraat / HOV-Lijn op de verbinding tussen Sloterdijk en Schiphol
9	In geval van vertraging van een Rit van een Lijn of van een trein waarop een Rit van een Ontsluitende Lijn of een Nachtlijn op een Knooppunt volgens de Geldende Dienstregeling Aansluiting biedt, draagt de Concessiehouder er in afwijking van het bepaalde in de leden 5 en 7 zorg voor dat de laatstgenoemde Rit zo lang op het Knooppunt wacht als nodig is om Reizigers te laten overstappen, maar binnen maximaal 300 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd van het Knooppunt vertrekt.
10	In geval van vertraging van een Rit van een Lijn of van een trein waarop een Rit van een Ontsluitende Lijn of een Nachtlijn op de beginhalte of een overige Aansluitpunt, niet zijnde een Knooppunt, volgens de Geldende Dienstregeling Aansluiting biedt, draagt de Concessiehouder er in afwijking van het bepaalde in de leden 5 en 7 zorg voor dat de laatstgenoemde Rit zo lang op de beginhalte of het Aansluitpunt wacht als nodig is om Reizigers te laten overstappen, maar binnen maximaal 180 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd van de beginhalte of het Aansluitpunt vertrekt.
11	In afwijking van het bepaalde in dit artikel mag de Concessiehouder in zijn Jaarplan Vervoer specifieke Aansluitingen opnemen waarbij een Rit langer wacht op een vertraagde Rit waarop Aansluiting wordt geboden.
12	Voor het bepaalde in leden 2 tot en met 11 geldt als norm dat vanaf het beginpunt of een Knooppunt in een bepaalde periode geen enkele Rit te vroeg mag vertrekken (0%) en dat niet meer dan 10% van de Ritten van een HOV-Lijn, niet meer dan 14% van de Ritten van een Verbindende Lijn en niet meer dan 18% van een Ontsluitende Lijn of een Nachtlijn te laat, dat wil zeggen na de in de leden 2 tot en met 11 genoemde marges, mag vertrekken. Voor Lijnen in de categorie Andere Lijnen gelden in principe dezelfde normen als voor Ontsluitende Lijnen zoals opgenomen in dit artikel, tenzij de Concessieverlener, al dan niet op verzoek van de Concessiehouder, tijdens een procedure van een Jaarplan Vervoer anders bepaalt. De Concessieverlener toetst een eventueel alternatief voorstel van de Concessiehouder aan de belangen van Reizigers. Bij de bepaling van de in dit lid genoemde percentages tellen de Ritten niet mee waarvan de vertrektijden met het oog op een regelmatige uitvoering van de Dienstregeling zijn aangepast, zoals bedoeld in lid 7 en in artikel 32, lid 4, en tellen ook de Ritten niet mee die ten behoeve van een (Gegarandeerde) Aansluiting op een vertraagde Rit vertragingen oplopen zoals bedoeld in artikel 37.

13	In afwijking van het bepaalde in lid 12 geldt dat de Concessiehouder vanaf het moment dat de Concessieverlener normwaarden voor de punctualiteit per Lijntype vaststelt die geldt voor het hele WRVS, ervoor zorgt dat over het hele WRVS in enig kwartaal het aantal niet punctuele Ritten niet hoger is dan de van de Concessieverlener bepaalde normwaarden.
14	De Concessiehouder informeert de Vervoerregio maandelijks over het aantal Ritten waarbij de Concessiehouder niet aan bovengenoemde punctualiteiteisen heeft voldaan. Om de informatie van de Concessiehouder te kunnen toetsen, kan de Vervoerregio gebruik maken van gegevens die verzameld worden om Reizigers van actuele reisinformatie te voorzien en de uitvoeringskwaliteit te beoordelen dan wel van gegevens die in opdracht van de Vervoerregio zijn verzameld. Op basis van deze gegevens kan de Vervoerregio bepalen of Ritten op tijd van een Halte of Station zijn vertrokken. De in de Geldende Dienstregeling aangegeven vertrektijden zijn daarbij maatgevend, behalve wanneer de Concessiehouder de vertrektijden van Ritten aanpast om de overlast voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken zoals bepaald in leden 2 en 3 en in artikel 32, lid 4. In dat geval zijn de aangepaste vertrektijden maatgevend, mits de Concessiehouder deze controleerbaar heeft vastgelegd.
15	In het kader van de transitie naar het sturen op reizigerspunctualiteit kan de Concessieverlener in overleg met de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie tijdens het opstellen van het Ontwikkelplan de normwaarden zoals bepaald in de artikelen 32 tot en met 34 aanpassen.
16	De Concessiehouder mag in zijn Jaarplan Vervoer gemotiveerde voorstellen indienen voor afwijkende meetpunten voor punctualiteitsnormen dan beginpunten van Lijnen en Knooppunten. De Concessieverlener toetst elk voorstel van de Concessiehouder aan de belangen van Reizigers.

4.4 (GEGARANDEERDE) AANSLUITINGEN EN COMFORTABELE OVERSTAP

	Artikel 34 (Gegarandeerde) Aansluitingen en Comfortabele Overstap
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Lijnen op Knoop- en overstappunten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten en biedt op de respectievelijke Knoop- en overstappunten een Comfortabele Overstap. Een Comfortabele Overstap voldoet in ieder geval aan de volgende criteria:
	a. de wachttijden op de Halte of Station in het geval van Aansluitingen zo kort mogelijk zijn;
	b. op de Halte of het Station doelgerichte reizigersinformatie aanwezig is;
	c. de Halte of het Station alsmede de looproutes ertussen voor alle Reizigers zo toegankelijk mogelijk zijn;
	d. de looproutes tussen de vervoervormen zo makkelijk en intuïtief mogelijk zijn, waaronder in ieder geval begrepen wordt: zo kort mogelijke en verkeersveilige looproutes, coherente en voldoende wayfinding en doelgerichte reizigersinformatie;
	e. de looproutes tussen de vervoervormen en de Haltes zelf als prettig worden ondervonden, waaronder in ieder geval begrepen wordt: een (sociaal) veilige omgeving, aandacht voor belevingsaspecten zoals verlichting, groen, kunst en sociale of commerciële voorzieningen;
	f. de Halte of het Station over een goede beschutting tegen weer en geluid ten behoeve van het wachten beschikt;
	g. de Halte of het Station over goede wachtvoorzieningen (zoals banken en wachtplekken voor mensen met beperkingen); en
	h. de Halte of het Station goed in de ruimtelijke omgeving ingepast is.

	De Concessiehouder dient daarbij voor elk Knoop- en overstappunt ervoor te zorgen dat in ieder geval aan de criteria a en b wordt voldaan. De Concessiehouder spant zich tevens maximaal in om samen met de verantwoordelijke en de betrokken partijen op zoveel mogelijk Knoop- en overstappunten verbeteringen met betrekking tot criteria c tot en met h te realiseren. Hiertoe neemt Concessiehouder jaarlijks in het Jaarplan Vervoer op: • een inventarisatie hoeverre de Knoop- en overstappunten voldoen aan alle criteria van een Comfortabele Overstap zoals opgenomen in dit lid; • een lijst met een prioritering van verbeterpunten van de Knoop- en overstappunten voor wat betreft de criteria c tot en met h); en • een lijst met concrete voorstellen voor verbeteringen in het eerstvolgende Dienstregelingjaar (voor Concessieverlener en overige betrokkenen) voor wat betreft de criteria c tot en met h). Daarnaast dient de Concessiehouder de regie over de realisatie van de in dit lid genoemde verbeteringen te voeren.
2	De Concessiehouder geeft in het Jaarplan Vervoer aan: • waar en wanneer hij Aansluitingen biedt; • in hoeverre daarbij sprake is van Gegarandeerde Aansluitingen; • hoe hij daarbij rekening houdt met loopafstanden voor overstappende Reizigers op Aansluitpunten; • in hoeverre zijn Aansluitingen voldoen aan de criteria van een Comfortabele Overstap; en • welke acties hij onderneemt om zijn Aansluitingen te laten voldoen aan de criteria van een Comfortabele Overstap. De Concessiehouder geeft vervolgens in de Dienstregeling aan waar en wanneer hij Aansluitingen biedt en in hoeverre daarbij sprake is van Gegarandeerde Aansluitingen.
3	De Concessiehouder biedt op Knoop- en overstappunten met een significant aantal (te verwachten) overstappers Aansluitingen in de meest logische reisrichting van Lijnen en treinen op Ontsluitende Lijnen (en vice versa) en van Verbindende en HOV-Lijnen op Verbindende Lijnen (en vice versa). Daarbij streeft de Concessiehouder naar minimale wachttijden voor Reizigers en houdt maximaal rekening met de benodigde tijd tijdens het overstappen passend bij de loopafstanden bij het overstappen. De Concessiehouder biedt tevens in ieder geval op alle D-Knooppunten waar mogelijk en voor Reizigers relevant Aansluitingen van en naar zijn Lijnen op de laatste Rit van de Dag van een verbinding met Openbaar Vervoer die uitgevoerd wordt door een trein. De Concessiehouder onderbouwt en licht zijn selectie van Aansluitingen toe in zijn Jaarplan Vervoer.
4	De Concessiehouder draagt zorg voor goede overstapsituaties voor metroverbindingen tussen A-knooppunten die niet rechtstreeks door een HOV-Lijn worden geboden (zoals bedoeld in artikel 13, lid 3). Dat houdt in dat op deze verbinding tussen A-knooppunten: • in het geval van frequenties van minder dan tien keer per uur op ten minste één van de twee Lijnen een Aansluiting met een gegarandeerde Cross-platform-overstap op het respectievelijke overstappunt tussen de twee betreffende Metrolijnen moet worden geboden; en • indien beide Lijnen frequenties van tien keer per uur of hoger hebben, een Aansluiting op het respectievelijke overstappunt tussen de twee betreffende Metrolijnen moet worden geboden waarbij de overstaptijd maximaal drie minuten mag bedragen.
5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Nachtlijnen op logische Knooppunten en wanneer het (te verwachten) aantal overstappers dit rechtvaardigt, Gegarandeerde Aansluitingen bieden van en naar treinen en het overige Openbaar Vervoer van andere concessiehouders, voor zover dit binnen de invloedssfeer van de Concessiehouder ligt.

6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in alle gevallen waarin hij een Aansluiting biedt, in ieder geval de laatste Aansluiting die op een Dag geboden wordt tussen elke Lijn van het Dagnet die A-knooppunten onderling en/of met andere Knooppunten verbindt, op de laatste Rit van de Dag van een overige Lijn van het Dagnet een Gegarandeerde Aansluiting is.
7	In geval van een Gegarandeerde Aansluiting garandeert de Concessiehouder dat Reizigers op het Aansluitpunt kunnen overstappen op de aansluitende Rit. De Concessiehouder kan aan deze Gegarandeerde Aansluiting op verschillende manieren invulling geven: • de aansluitende Rit blijft op het Aansluitpunt wachten tot de Reizigers uit de vertraagde Rit zijn overgestapt; • vertraagde Reizigers kunnen binnen 20 minuten na aankomst op het Aansluitpunt verder reizen met de eerstvolgende Rit of een extra Rit van de Lijn waarop zij willen overstappen of op een Rit van een Andere Lijn die hun uitstaphalte binnen 20 minuten na aankomst van de Rit waarop zij willen overstappen bedient; • de Concessiehouder biedt Vervangend Vervoer zoals bedoeld in artikel 36, lid 1; en/of • de Concessiehouder geeft in zijn Jaarplan Reizigers (zoals bedoeld in paragraaf 2.2) aan op welke wijze hij invulling zal geven aan de eisen ten aanzien van Gegarandeerde Aansluitingen.
8	In het geval dat een Reiziger de laatste Rit van de Dag van een Lijn mist als gevolg van het missen van een overstap tussen twee Ritten van Lijnen van de Concessiehouder die volgens de Geldende Dienstregeling gehaald kan worden, biedt de Concessiehouder Vervangend Vervoer zoals bedoeld in artikel 36, lid 1, tenzij Reizigers binnen 20 minuten na aankomst op het Aansluitpunt kunnen overstappen op een extra Rit van de Lijn waarop zij willen overstappen of op een Rit van een Andere Lijn die hun uitstaphalte bedient.
9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers via een gebruikersvriendelijke procedure een beroep kunnen doen op de Gegarandeerde Aansluiting.
10	Bij vertragingen informeert de Concessiehouder de Reizigers in het vertraagde Voertuig over de eventuele gevolgen van de vertraging voor hun Aansluitingen. De Concessiehouder neemt hiertoe in zijn Jaarplan Reizigers een procedure op voor informatieverstrekking en communicatie richting de Reiziger bij onregelmatigheden.
11	Indien als gevolg van een aanpassing van de Geldende Dienstregeling van een Lijn de in het Jaarplan Vervoer en in de Dienstregeling opgenomen Aansluitingen en/of Afstemmingen zoals bedoeld in lid 2 geheel of gedeeltelijk zouden komen te vervallen, past de Concessiehouder tevens de Dienstregeling van Andere Lijnen zodanig aan dat deze Aansluitingen en/of Afstemmingen behouden blijven, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.
12	In aanvulling op de eisen in dit artikel en in artikel 27 dient de Concessiehouder Aansluitingen en Gegarandeerde Aansluitingen op Haltes zoals opgenomen in de Vervoerkundige kaders Uithoornlijn en de Technische uitwerking vervoerkundige kaders Uithoornlijn zoals vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio Amsterdam op 9 november 2023, te bieden, tenzij de Concessieverlener anders bepaalt. Op de Haltes zoals bedoeld in dit lid, biedt de Concessiehouder in afstemming met concessiehouders van aangrenzende concessies tijdens de gehele bedieningstijd van de betreffende HOV-Lijn een Aansluiting met een tijdens alle bedieningsperioden gelijkwaardige gemiddelde maximale overstaptijd van vijf minuten (op basis van één etmaal) van en naar een lijn van concessiehouders die deze Haltes aandoen. De Concessiehouder zorgt tevens in afstemming met concessiehouders van aangrenzende concessies ervoor dat vanaf alle

	Haltes zoals bedoeld in dit lid een Gegarandeerde Aansluiting met de laatste Rit van de Dag van de betreffende HOV-Lijn op een lijn van een aangrenzende concessie wordt geboden. De Concessiehouder geeft in zijn Jaarplan Vervoer aan welke overstapmogelijkheden per Halte zoals bedoeld in dit lid, op welk moment van de Dag geboden worden en hoe deze overstapmogelijkheden worden gecommuniceerd in reisinformatie en reisplanners.

4.5 VERGOEDINGSREGELING

Hoewel het streven van de Concessiehouder moet zijn om alle Ritten volgens de Geldende Dienstregeling uit te voeren, is Rituitval of niet op tijd rijden in de praktijk niet altijd te voorkomen. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij Reizigers in dat geval compenseert voor dit ongemak.

	Artikel 35 Vergoedingsregeling
1	De Concessiehouder hanteert overeenkomstig artikel 33 lid 3 onder sub b van het Bp2000 een Vergoedingsregeling. De Vergoedingsregeling compenseert de betreffende Reiziger (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien:
	a. de Reiziger langer dan 60 minuten op een Halte moet wachten dan wel meer dan 60 minuten vertraging oploopt omdat de uitvoeringskwaliteit ten aanzien van Vervangend Vervoer niet voldoet aan de eisen beschreven in artikel 36, lid 1;
	b. een Gegarandeerde Aansluiting niet gerealiseerd wordt en de Concessiehouder geen of onvoldoende invulling geeft aan de Aansluitgarantie zoals bedoeld in artikel 34; en
	c. de Reiziger door vertraging of uitval van zijn Rit langer dan 35 minuten op zijn aansluitende Rit heeft moeten wachten waardoor een dubbel opstaptarief in rekening gebracht wordt.
2	De Concessiehouder compenseert als onderdeel van de Vergoedingsregeling Reizigers als bedoeld in lid 1, sub b, door het vergoeden van de volledige taxikosten voor een taxirit vanaf de Halte waar de Reiziger de vertraging heeft opgelopen naar de bestemming van de Reiziger, voor zover gelegen binnen het gehele werkgebied van de Concessieverlener, dus inclusief overige concessies die de Concessieverlener verleent.
3	De Concessiehouder compenseert als onderdeel van de Vergoedingsregeling Reizigers als bedoeld in lid 1, sub c , door het vergoeden van het opstaptarief.
4	In aanvulling op het bepaalde in lid 1, compenseert de Concessiehouder Reizigers in de eerste maand na de implementatie van grootschalige wijzigingen in de Dienstregeling voor de ondervonden hinder op het moment dat de uitval van Ritten in deze maand meer dan 1% bedraagt en/of meer dan 25% van de Ritten meer dan 120 seconden te laat van hun beginpunt en/of meer dan 180 seconden te laat van een Knooppunt vertrekken.
5	De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Vergoedingsregeling. De Concessiehouder legt deze procedure ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener.
6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Vergoedingsregeling, met inbegrip van de in lid 5 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers.
7	De Concessiehouder spant zich maximaal in om een vergoedingsprocedure in te stellen waarbij Reizigers automatisch, zonder dat de Reiziger daarvoor een beroep op de Vergoedingsregeling moet doen, gecompenseerd worden.
8	De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Vergoedingsregeling de toepasselijke wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een Vergoedingsregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Vergoedingsregeling hiermee niet in strijd is.

9	Indien de Concessiehouder tot een wijziging van de Vergoedingsregeling besluit, legt de Concessiehouder een voorstel tot wijziging van de Vergoedingsregeling ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor. Alvorens de Concessiehouder het wijzigingsvoorstel aan de Concessieverlener voorlegt, legt de Concessiehouder het wijzigingsvoorstel ter advisering voor aan de Reizigers Advies Raad (RAR). De Concessieverlener beslist binnen 20 Werkdagen, gehoord hebbende het advies van de Reizigers Advies Raad, of de Vergoedingsregeling na de voorgestelde wijziging voldoet aan de eisen in dit artikel en stelt de wijziging al dan niet vast.

4.6 AFWIJKEN VAN DE DIENSTREGELING

4.6.1 Incidenten, calamiteiten en Evenementen

	Artikel 36 Incidenten, calamiteiten en Evenementen
1	Indien bij Incidenten en calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen bedienen, spant zich de Concessiehouder maximaal in om vanaf en naar iedere niet bediende Halte per Lijn binnen 60 minuten na de volgens de Geldende Dienstregeling geplande vertrektijd van de eerste als gevolg van het Incident niet uitgevoerde Rit Vervangend Vervoer in te zetten. Het Vervangend Vervoer dient als zodanig herkenbaar te zijn, voldoende capaciteit te hebben en toegankelijk te zijn om de vraag van Reizigers op redelijke wijze te verwerken. In het geval dat het Vervangend Vervoer niet toegankelijk is voor mensen met een mobiliteitsbeperking biedt de Concessiehouder voor deze Reizigers een adequaat alternatief.
2	De Concessiehouder dient de Reizigers op de niet bediende Haltes en in de Voertuigen van de betreffende Lijnen, zoals bedoeld in lid 1, adequaat te informeren over het Vervangend Vervoer. De Concessiehouder informeert Reizigers in ieder geval: • op Haltes en Stations uitgerust met Displays voor het tonen van actuele reisinformatie; • in de Voertuigen; en • via alle digitale kanalen (zoals de website en mobiele apps), over alternatieve reismogelijkheden waarvan zij gebruik kunnen maken. met inachtneming van het bepaalde in Hoofdstuk 7.
3	In afwijking van het bepaalde in lid 1 hoeft de Concessiehouder geen Vervangend Vervoer vanaf en naar niet bediende Haltes in te zetten indien naar het oordeel van de Concessieverlener: • voor de Reizigers vanaf en naar de betreffende Halte(s) al adequate alternatieve reismogelijkheden (zoals bedoeld in lid 6) bestaan en de Concessiehouder de Reizigers op deze Halte(s), voor zover uitgerust met Displays voor het tonen van actuele reisinformatie, in de Voertuigen van de betreffende Lijn en via digitale kanalen (zoals via zijn website en mobiele apps) adequaat heeft geïnformeerd over deze alternatieve reismogelijkheden; of • de beschikbare infrastructuur de inzet van Vervangend Vervoer vanaf en naar de desbetreffende Halte(s) niet toelaat en de Concessiehouder niet kan uitwijken naar alternatieve routes. De Concessiehouder geeft in zijn Jaarplan Reizigers aan hoe hij aan deze verplichting zal gaan voldoen.
4	Indien bij Incidenten en calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen bedienen, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat Reizigers, voor wie het Incident of de calamiteit van invloed kan zijn op hun reis, op de Haltes en in het Materieel met alle de Concessiehouder ter beschikking staande middelen en via digitale kanalen (zoals via zijn website en mobiele apps) worden geïnformeerd over:

	• de gevolgen van het Incident of de calamiteit voor de uitvoering van de desbetreffende Lijn(en); • adequate alternatieve reismogelijkheden (zoals bedoeld in lid 6); en • de inzet van Vervangend Vervoer. met inachtneming van het bepaalde in Hoofdstuk 7.
5	In geval van Grootschalige Evenementen in het Concessiegebied die gevolgen hebben voor de reguliere uitvoering van de Dienstregeling, verricht de Concessiehouder alle noodzakelijke activiteiten om ook in deze gevallen een zo hoog mogelijke uitvoeringskwaliteit te bieden. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de uit te voeren noodzakelijke activiteiten niet ten koste gaan van de uitvoering van de reguliere Exploitatie. De Concessiehouder neemt in zijn Jaarplan Vervoer een limitatieve lijst op waarin hij aangeeft welke Grootschalige Evenementen hij voorziet. In het geval van andere Evenementen is het de Concessiehouder toegestaan om kosten voor het bieden van een zo hoog mogelijke uitvoeringskwaliteit in rekening te brengen bij de desbetreffende organisator van het Evenement.
6	Adequate alternatieve reismogelijkheden zijn Ritten van Bus-, Tram- en Metrolijnen (waaronder begrepen Buslijnen van andere concessiehouders) vanaf en naar een niet bediende Halte of vanaf en naar een Halte op maximaal 250 meter loopafstand van de niet bediende Halte, waarvoor geldt dat:
	a. Reizigers op de niet bediende Halte door gebruik te maken van deze Ritten hun bestemming met maximaal één extra overstap kunnen bereiken; en
	b. het aannemelijk is dat deze Ritten voldoende capaciteit hebben om het extra aanbod aan Reizigers als gevolg van het Incident te verwerken.

4.6.2 Omleidingen

	Artikel 37 Omleidingen
1	In geval van een omleiding stelt de Concessiehouder een Tijdelijke Dienstregeling op die erin voorziet dat de hinder voor Reizigers geminimaliseerd wordt en ervoor zorgt dat zoveel mogelijk Reizigers bij hun gebruikelijke Haltes en/of Stations kunnen blijven in- en uitstappen, ook als een deel van de route van de Lijn niet beschikbaar is.
2	De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan één week duren minimaal vijf Werkdagen van tevoren in de op zijn website gepubliceerde Dienstregeling en draagt zorg voor de levering van de geactualiseerde gegevens ten behoeve van reisinformatie op de diverse DRIS-systemen en andere denkbare bronnen van digitale reisinformatie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ (Bijlage 5) of diens opvolger(s).
3	De Concessiehouder hangt minimaal vijf Werkdagen van tevoren duidelijk leesbare en begrijpelijke mededeling conform het bepaalde in artikel 68 op de Haltes en Stations langs de routes die als gevolg van de omleiding wijzigen, zonder dat dit ten koste gaat van overige relevante reisinformatie op deze Haltes en Stations. Ingeval wegbeheerders minder dan drie weken van tevoren bij de Concessiehouder aangeven dat er werkzaamheden plaatsvinden en welke impact deze werkzaamheden eventueel hebben op (de uitvoering van) de Dienstregeling, zorgt de Concessiehouder ervoor dat de in de eerste volzin bedoelde informatie zo snel mogelijk is aangebracht.
4	In het geval dat de Concessiehouder de routes van Ritten in het gevolg van verstoringen en calamiteiten moet wijzigen, draagt de Concessiehouder er maximaal zorg voor dat hij de route van de Lijn(en) aanpast op basis van vooraf door de Concessiehouder opgestelde calamiteitenscenario’s. Dit houdt in ieder geval in dat de Concessiehouder de route van de Lijn(en) dusdanig aanpast dat Reizigers, onder wie Reizigers met een mobiliteitsbeperking, gedurende de Tijdelijke Dienstregeling vanwege de calamiteit zo min mogelijk hinder ondervinden. Dit houdt tevens in ieder geval in dat de

	Concessiehouder zoveel mogelijk Haltes en of Stations van de route van de Lijn(en) blijft bedienen, mits dit in het belang van Reizigers is. Daarbij maakt de Concessiehouder gebruik van inzichten over het reisgedrag, oftewel herkomst en bestemmingen van de Reizigers. Daarnaast geeft de Concessiehouder prioriteit aan de beperking van hinder op HOV-Lijnen en Ontsluitende Lijnen en verschuift desnoods de inzet van Rijdend Personeel van Andere Lijntypes.
5	In het geval dat een wijziging van de route bij verstoringen en calamiteiten zoals bedoeld in lid 1 tot gevolg heeft dat Ritten niet hun eindpunt bereiken oftewel van hun beginpunt vertrekken, tellen deze Ritten niet mee voor de eisen in artikelen 32 en 33
6	De Concessiehouder volgt in het geval van vooraf te plannen omleidingen van Tram- en Metrolijnen in ieder geval de bestaande TBGN-procedure of haar opvolger(s).

4.7 BETROUWBAARHEID IN HET JAARPLAN REIZIGERS

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft met het oog op een betrouwbare uitvoering van de Geldende Dienstregeling jaarlijks in het Jaarplan Reizigers vastlegt. De Concessiehouder stelt gedurende de looptijd van de Concessie zijn maatregelen jaarlijks in het Jaarplan Reizigers bij op basis van de ervaringen die hij tijdens de uitvoering van het Openbaar Vervoer zowel binnen als buiten de Concessie heeft opgedaan.

	Artikel 38 Betrouwbaarheid in het Jaarplan Reizigers
1	In het Jaarplan Reizigers beschrijft de Concessiehouder welke plannen hij heeft en welke maatregelen hij zal treffen om aan de eisen aan de uitvoeringskwaliteit van de Geldende Dienstregeling zoals bedoeld in de artikelen in dit hoofdstuk te voldoen, of respectievelijk om in geval van Evenementen, Incidenten en calamiteiten, de uitvoeringskwaliteit van de Geldende Dienstregeling te verbeteren. De Concessiehouder besteedt in het Jaarplan Reizigers eveneens aandacht aan:
	a. maatregelen om de communicatie met Reizigers bij Rituitval, verstoringen, omleidingen, calamiteiten en Evenementen op basis van evaluaties te verbeteren waarbij in ieder geval ook de binnengekomen klachten en suggesties van Reizigers worden meegenomen;
	b. maatregelen om te voorkomen dat Ritten uitvallen of te vroeg of te laat vertrekken, en maatregelen en procedures die aangeven op welke wijze de Concessiehouder de Rituitval, eventueel gewijzigde vertrektijden en eventuele alternatieve reismogelijkheden (inclusief de informatie of die al dan niet toegankelijk zijn) richting Reizigers zal communiceren, waarbij hij gebruik maakt van alle hem ter beschikking staande communicatiemiddelen;
	c. de wijze waarop Reizigers geïnformeerd worden over vertragingen, Rituitval, gewijzigde vertrektijden van Ritten en eventuele gevolgen hiervan voor (Gegarandeerde) Aansluitingen;
	d. de wijze waarop gegevens met betrekking tot Rituitval en gewijzigde vertrektijden aan NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking worden gesteld teneinde Reizigers te informeren bij dergelijke verstoringen waarbij hij de bepalingen in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ (Bijlage 5) of diens opvolger(s) in acht neemt;
	e. maatregelen om te waarborgen dat de Afstemming tussen Lijnen gerealiseerd wordt;
	f. maatregelen om bij een (tijdelijke) toename van het aantal Reizigers, bijvoorbeeld in geval van Evenementen, de capaciteit op de desbetreffende Lijnen/Ritten snel aan te kunnen passen;

	g. maatregelen om te waarborgen dat Aansluitingen en Gegarandeerde Aansluitingen gerealiseerd worden en de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de eisen ten aanzien van Gegarandeerde Aansluitingen zoals bedoeld in artikel 34;
	h. de wijze waarop Vervangend Vervoer georganiseerd en uitgevoerd wordt zoals bedoeld in artikel 36;
	i. (een eventuele wijziging van) de Vergoedingsregeling.
	j. de inzet van informatietechnologieën om de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer te verhogen; en
	k. de planning van de uitvoering van de voorgestelde maatregelen.
2	De Concessiehouder betrekt in elk Jaarplan Reizigers voor ieder Dienstregelingjaar de ervaringen die hij tot dan toe in het kader van de Concessie en eventueel door onderzoek naar ervaringen met andere concessies heeft opgedaan met maatregelen ter bevordering van de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder geeft aan op welke wijze hij deze ervaringen in het Jaarplan Reizigers heeft verwerkt.
3	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan door de Concessieverlener geïnitieerde pilots gericht op de toepassing van nieuwe (informatie)technologieën gericht op een verbetering van de betrouwbaarheid en de beleving van het Openbaar Vervoer.

5 INFRASTRUCTUUR

5.1 INFRASTRUCTUUR

5.1.1 Infrastructuur

De Concessiehouder kan voor de uitvoering van de Concessie, voor wat betreft Auto's, Bussen, Trams en Metro's, gebruik maken van infrastructuur. De Concessiehouder wordt geacht zijn Openbaar Vervoeraanbod af te stemmen op de beschikbaarheid, capaciteit en kenmerken van de infrastructuur, waaronder vrije busbanen, busstroken, vrije bus- en trambanen, busstations en metroinfrastructuur, alsook reguliere weginfrastructuur. Het Beheer en Onderhoud van de infrastructuur maakt geen deel uit van de Concessie: dit is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder voor de vrije busbanen en busstations en van GVB Infra B.V., via de AMRI-overeenkomst, voor de tram- en metroinfrastructuur.

	Artikel 39 Infrastructuur
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Openbaar Vervoer aanbod is afgestemd op de capaciteit van de infrastructuur en diens kenmerken (o.a. boogstralen, breedte, hoogte en toegestane aslast).
2	Op busstations maakt de Concessiehouder afspraken met de wegbeheerder en eventuele andere vervoerders over het gebruik van de busstations. De Concessiehouder plaatst, indien mogelijk, de Haltes van HOV (Bus- of Tram)- en Verbindende Lijnen zodanig dat de looproutes voor overstappende Reizigers van en naar trein of Metro het kortst zijn.

5.1.2 Tijdelijke Wijzigingen in de infrastructuur

	Artikel 40 Tijdelijke Wijzigingen in de infrastructuur
1	Uitsluitend in het geval dat de infrastructuur door de desbetreffende Infrabeheerder zodanig is gewijzigd dat de Concessiehouder voor een beperkte duur niet meer in staat is om de Jaardienstregeling of de Gewijzigde Dienstregeling in zijn geheel en volledig uit te voeren is sprake van een Tijdelijke Wijziging in de infrastructuur.
2	In het geval dat de Concessiehouder ten minste vier weken voor de verwachte ingangsdatum op de hoogte is van een Tijdelijke Wijziging in de infrastructuur, stelt de Concessiehouder, na overleg met de desbetreffende Infrabeheerder, een Tijdelijke Dienstregeling in die erin voorziet dat de hinder voor de Reizigers wordt geminimaliseerd en communiceert deze duidelijk naar Reizigers, onder andere zoals bedoeld in artikel 37. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het borgen van de toegankelijkheid en duidelijk communiceren van Tijdelijke Wijzigingen tijdens het gebruik van de Tijdelijke Dienstregeling.
3	Afwijkingen van de Jaardienstregeling of de Gewijzigde Dienstregeling in geval van een Tijdelijke Wijziging in de infrastructuur zijn slechts toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. De Concessieverlener zal deze toestemming alleen verlenen indien:
	a. de Concessiehouder ten minste twee weken voor de ingangsdatum van de Tijdelijke Wijziging een verzoek hiertoe bij de Concessieverlener heeft ingediend;
	b. de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener heeft aangetoond dat de Tijdelijke Dienstregeling slechts op noodzakelijke punten afwijkt van de Jaardienstregeling of de Gewijzigde Dienstregeling; en
	c. de Tijdelijke Dienstregeling zo goed mogelijk aan de belangen van Reizigers tegemoetkomt, onder andere zoals bedoeld in artikel 37.

	Toestemming wordt geacht te zijn verleend indien binnen één week nadat de Concessieverlener een schriftelijk verzoek daartoe van de Concessiehouder heeft ontvangen, de Concessieverlener geen toestemming heeft onthouden.
4	In afwijking van het bepaalde in lid 3 mag de Concessiehouder zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener afwijken van de Jaardienstregeling of de Gewijzigde Dienstregeling indien er sprake is van een Tijdelijke Wijziging in de Verplichte infrastructuur en:
	a. de Concessiehouder minder dan vier weken voor de verwachte ingangsdatum op de hoogte is van een Tijdelijke Wijziging in de Verplichte infrastructuur; of
	b. de Concessiehouder door een Tijdelijke Wijziging in de Verplichte infrastructuur gedurende in totaal minder dan 6 uur (al dan niet aaneengesloten) niet meer in staat is om de Jaardienstregeling of de Gewijzigde Dienstregeling in zijn geheel en volledig uit te voeren; of
	c. de Concessiehouder door een Tijdelijke Wijziging in de Verplichte infrastructuur gedurende in totaal ten minste 6 uur, maar minder dan 24 uur (al dan niet aaneengesloten) niet meer in staat is om de Jaardienstregeling of de Gewijzigde Dienstregeling op ten hoogste 10 Tram- en/of Buslijnen in totaal in zijn geheel en volledig uit te voeren.
	In een dergelijk geval draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de Tijdelijke Dienstregeling slechts op noodzakelijke punten afwijkt van de Jaardienstregeling of de Gewijzigde Dienstregeling en zo goed mogelijk aan de belangen van Reizigers tegemoetkomt onder andere zoals bedoeld in artikel 7.
5	In afwijking van het bepaalde in lid 3 mag de Concessiehouder zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener één of meer Lijnen in het kader van een Tijdelijke Dienstregeling in twee delen exploiteren, mits tussen beide delen van de desbetreffende Lijn(en) een Aansluiting wordt geboden.
6	Indien naar het oordeel van de Concessieverlener de Concessiehouder in een geval als bedoeld in lid 4 een Tijdelijke Dienstregeling heeft gehanteerd die in belangrijke mate afwijkt van de in lid 2 genoemde eisen, kan de Concessieverlener de Concessiehouder een Aanwijzing geven omtrent de bij Tijdelijke Wijzigingen in de Verplichte infrastructuur te hanteren Tijdelijke Dienstregeling.
7	De Concessiehouder houdt Concessieverlener op de hoogte van Tijdelijke Wijzigingen in de Verplichte infrastructuur door ter informatie een overzicht van de Tijdelijke Wijzigingen in de daaropvolgende kalendermaanden aan de Concessieverlener ter beschikking te stellen. In het overzicht vermeldt de Concessiehouder of een Tijdelijke Wijziging in de Verplichte infrastructuur kleine, grote of zeer verstrekkende gevolgen voor Reizigers en de uitvoering van de Concessie heeft.
8	Alleen in uiterste gevallen kan de Concessieverlener de Concessiehouder ontheffing verlenen voor die bepalingen in het Programma van Eisen waarvan naleving door een Tijdelijke Wijziging in de Verplichte infrastructuur naar het oordeel van de Concessieverlener nagenoeg onmogelijk is geworden.

5.1.3 Aanleg en herinrichting van de infrastructuur

De Concessiehouder werkt proactief en constructief mee aan de herinrichting en de verbetering van de infrastructuur die beschikbaar is gesteld voor het Openbaar Vervoer.

	Artikel 41 Aanleg en herinrichting van de infrastructuur
1	Wanneer Infrabeheerders wijzigingen willen doorvoeren in de infrastructuur, geeft de Concessiehouder hierover advies. Wanneer de betreffende Infrabeheerder het advies naast zich neerlegt, kan de Concessiehouder een verzoek bij de Concessieverlener indienen voor ontheffing voor die eisen in dit Programma van Eisen waarvan naleving

	door de wijziging in de infrastructuur nadelig beïnvloed wordt. Bij de beoordeling van dit verzoek zet de Concessieverlener het advies van de Concessiehouder af tegen de gevolgen voor de realisatie van doelstellingen en beleidsuitgangspunten van de Concessieverlener ten aanzien van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied.
2	De Concessiehouder brengt de effecten van aanleg en herinrichting van infrastructuur op de Reizigers en de Exploitatie zoveel mogelijk kwantitatief in beeld. De Concessiehouder verwerkt deze positieve effecten (gericht op meer of kwalitatief beter vervoer) in het eerstvolgende Jaarplan Vervoer na realisatie van betreffende aanleg of herinrichting, met als doel meer vervoer aan te bieden.
3	De Concessiehouder dient op eigen initiatief voorstellen in bij Infrabeheerders of de Concessieverlener voor aanpassingen van de infrastructuur die de Exploitatie van het Openbaar Vervoer ten goede komen. De Concessiehouder geeft in zijn aan de Concessieverlener gerichte voorstellen aan wat de voordelen van de voorgestelde aanpassing voor de kwaliteit, het gebruik en/of de kosten van het Openbaar Vervoer zullen zijn. De Concessiehouder geeft eveneens aan hoe Reizigers, en/of de Concessieverlener en/of de Vervoerregio profiteren van deze voordelen.
4	Wanneer een voorgestelde aanpassing aan de infrastructuur als bedoeld in lid 3 op de instemming van de Concessieverlener kan rekenen, initieert de Concessiehouder op verzoek van de Concessieverlener een overleg met de betreffende Infrabeheerder en de Concessieverlener om na te gaan of en op welke manier de voorstellen gerealiseerd kunnen worden.
5	De Concessiehouder neemt zo spoedig mogelijk nadat een gedeelte van de infrastructuur is heringericht, de betreffende infrastructuur op in de Dienstregeling.

5.1.4 Medegebruik businfrastructuur

Dit artikel heeft betrekking op businfrastructuur. Voor medegebruik van Tram- en Metroinfrastructuur is de Wls van toepassing.

	Artikel 42 Medegebruik businfrastructuur
1	De Concessiehouder houdt er rekening mee dat, naast de Bussen van andere concessiehouders, Voertuigen van Derden, waaronder voertuigen van hulpdiensten, dierenambulances, taxi´s, Openbaar Vervoer waarvoor Concessieverlener een ontheffing op grond van artikel 29 Wp2000 heeft verleend, gebruik mogen maken van de businfrastructuur, onder de voorwaarde dat de desbetreffende Derde van de desbetreffende wegbeheerder toegang tot deze infrastructuur heeft verkregen. Uitgangspunt van de Concessieverlener daarbij is dat de toegang van Derden tot de infrastructuur de Exploitatie van het Openbaar Vervoer niet negatief mag beïnvloeden.
2	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan Derden die toegang hebben verkregen tot de businfrastructuur als bedoeld in lid 1. Deze medewerking bestaat in elk geval uit de verlening van noodzakelijke diensten. De Concessiehouder kan voor die diensten een marktconforme, kostendekkende vergoeding van de desbetreffende Derde verlangen.
3	De Concessiehouder houdt er rekening mee dat, naast de Bussen van andere concessiehouders, Openbaar Vervoer waarvoor Concessieverlener een ontheffing op grond van artikel 29 Wp2000 heeft verleend gebruik mogen maken van Zero-emissie Laadinfrastructuur op Haltes, onder de voorwaarde dat de desbetreffende Derde van de desbetreffende beheerder toegang tot deze infrastructuur heeft verkregen. Het medegebruik mag het Openbaar Vervoer niet negatief beïnvloeden en de Reizigers niet hinderen.

5.2 HALTES EN STATIONS

Haltes, en dan met name Knooppunten en overstaphaltes, vervullen een belangrijke rol binnen een OV-netwerk. De Concessiehouder heeft er belang bij dat Haltes op de juiste plaats liggen en goed en toegankelijk zijn ingericht. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder met voorstellen komen om Haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren. De Concessiehouder kan geen rechten aan deze voorstellen ontlenen. De kosten voor aanpassing of verplaatsing van Haltes zijn voor rekening van de desbetreffende Infrabeheerder, die hiervoor mogelijk Subsidie van de Concessieverlener kan krijgen.

5.2.1 Halteoutillage

	Artikel 43 Halteoutillage
1	De Concessiehouder stelt in overleg met Concessieverlener en Amsterdam Haltenamen vast voor (i) alle Haltes binnen het Concessiegebied en (ii) alle Haltes gelegen aan de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen die niet door lijnen van andere concessiehouders worden bediend. De Concessieverlener stelt, op basis van een voorstel van de Concessiehouder, de Haltenamen zodanig vast dat:
	a. Haltenamen een logische relatie hebben met de straten waar of belangrijke attractiepunten in de nabijheid waar van de Haltes gelegen zijn;
	b. iedere Haltenaam voor één Haltepaar of Haltecluster gebruikt wordt;
	c. alle Haltes die samen een Haltepaar of Haltecluster vormen dezelfde Haltenaam hebben; en
	d. in geval een Lijn in ten minste één richting meer dan één Halte van hetzelfde Haltecluster bedient, de Haltenamen van de desbetreffende Haltes, in afwijking van het bepaalde onder sub c, gevormd worden door de Haltenaam van het desbetreffende Haltecluster, aangevuld met een onderscheidende toevoeging.
2	De Concessiehouder draagt zorg voor het aangeven van de bus- en tramhaltes door middel van Haltepalen en Halteblokken aan de zijde van de weg waar de Bus of Tram stopt. De Concessiehouder neemt daarbij de Aanwijzingen van de betreffende Concessiegemeente met betrekking tot welstandseisen in acht en de Aanwijzingen van de Concessieverlener met betrekking tot de wijze van vormgeven van een Halte. De Concessiehouder dient de toegankelijkheid te waarborgen.
3	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Aanschaf, het plaatsen (in overleg met de wegbeheerder) en het Onderhoud van de Haltepalen en Halteblokken en van de door hem geplaatste panelen voor het tonen van actuele reisinformatie en voor de informatie aan de Reiziger bij alle Haltes en Metrostations binnen het Concessiegebied en langs de tramroutes in Amstelveen en Uithoorn. De Concessiehouder draagt zorg voor het plaatsen, Beheer en Onderhoud van Halteborden en informatiedragers dan wel andere tekens die voldoen aan de wettelijke eisen voor het aanmerken van een locatie als Halte bij alle Haltes in het Concessiegebied. De Concessiehouder neemt daarbij de Aanwijzingen van de betreffende Concessiegemeente met betrekking tot welstandseisen alsmede een eventuele Aanwijzing van de Concessieverlener met betrekking tot de vormgeving van en/of wayfinding rondom een Halte in acht.

5.2.2 Herinrichting van Haltes

	Artikel 44 Herinrichting van Haltes
1	De Concessiehouder kan tijdens de looptijd van de Concessie in het Jaarplan Vervoer voorstellen doen om Haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren, mits aan de Vervoerkundige Uitgangspunten en geldende eisen en

	normeringen aan Haltes wordt voldaan, de Haltes toegankelijk zijn, de verkeersveiligheid niet nadelig wordt beïnvloed en de Concessiehouder met de desbetreffende Infrabeheerder overleg heeft gevoerd of het voorstel van de Concessiehouder past binnen de beleidskaders van de desbetreffende Infrabeheerder.
2	Op verzoek van Infrabeheerders informeert de Concessiehouder de desbetreffende Infrabeheerder omtrent de consequenties voor het Openbaar Vervoer zoals die kunnen voortvloeien uit een door de desbetreffende Infrabeheerder voorgenomen wijziging aan de Haltes.
3	De Concessiehouder brengt de effecten van aanleg en herinrichting van Haltes op de Reizigers en de Exploitatie zoveel mogelijk kwantitatief in beeld. De effecten worden betrokken bij het eerstvolgende Jaarplan Vervoer na realisatie van de betreffende herinrichting. De Concessiehouder verwerkt positieve effecten in het eerstvolgende Jaarplan Vervoer na realisatie van betreffende aanleg of herinrichting, met als doel meer vervoer aan te bieden.
4	Als de Concessiehouder en de desbetreffende Infrabeheerder(s) geen overeenstemming kunnen bereiken omtrent wijzigingen aan de beschikbare Haltes, stelt de Concessiehouder de Concessieverlener daarvan op de hoogte, en tracht de Concessieverlener te bemiddelen. Indien de bemiddeling als bedoeld in de vorige volzin niet succesvol is, kan de Concessieverlener een Aanwijzing geven ten aanzien van het gebruik van de desbetreffende Haltes.
5	De realisatiekosten voor aanpassingen/verplaatsingen zijn in beginsel voor rekening van de betreffende Infrabeheerder. De Vervoerregio kan kosten voor de aanpassing of verplaatsing van bestaande Haltes en de aanleg van nieuwe Haltes subsidiëren. Voorwaarde is dat Reizigers en/of de Vervoerregio meeprofiteren van de voordelen van de aanpassing, verplaatsing of aanleg van een (nieuwe) Halte.
6	Indien een wegbeheerder uit eigen beweging een wijziging wil aanbrengen in de Haltes, brengt de Concessiehouder hierover advies uit aan de betreffende Infrabeheerder en de Concessieverlener.

5.2.3 Schoonmaak Metrostations

De schoonmaak van Metrostations maakt onderdeel uit van de Concessie. Het gaat hierbij om werkzaamheden die plaatsvinden in de reizigersgebieden van de Metrostations en die van directe invloed kunnen zijn op de reizigersbeleving.

	Artikel 45 Schoonmaak Metrostations
1	De Concessiehouder draagt zorg voor het reinigen van Metrostations en Haltes aan de tramverbinding tussen Amsterdam Centraal en IJburg (voor zover in beheer bij GVB Railinfrabeheer B.V.) en de tramverbinding Amsterdam Zuid-Uithoorn. De verplichting als bedoeld in de vorige volzin omvat in ieder geval:
	a. het dagelijks vegen en het verwijderen van grofvuil en kranten/folders van de perrons;
	b. het dagelijks legen van de afvalbakken;
	c. het dagelijks verwijderen van vlekken (tot reikhoogte) van glas, betegelde- en geschilderde wanden, RVS, stationsmeubilair, liften, roltrappen, OV-Chipkaartapparatuur, en dergelijke;
	d. het wekelijks afnemen/wassen (tot reikhoogte) van glas, RVS, stationsmeubilair, liften, roltrappen, OV-Chipkaartapparatuur, en dergelijke; en
	e. het verwerken van het verzamelde afval.
2	De verplichting van lid 1 vervalt wanneer voor het schoonmaken van bedoelde Haltes en Stations door de eigenaar of wegbeheerder andere afspraken zijn gemaakt, tot het moment van het vervallen van die afspraken.

3	De Concessiehouder draagt proactief bij aan de schoonmaak van met andere concessiehouders gedeelde Metrostations. De Concessiehouder houdt zich daarbij in ieder geval aan de afspraken in het bestaande Convenant Stationsbeheer of diens opvolger(s). De Concessiehouder tracht nadere afspraken te maken met andere partijen voor een zo efficiënt mogelijke schoonmaak, met het oog op een uniforme en prettige reisomgeving in het hele Concessiegebied.

5.3 SAMENWERKING CONCESSIEHOUDER-INFRABEHEERDER

De verantwoordelijkheid voor de gebruiksmogelijkheden van infrastructuur voor het Openbaar Vervoer ligt bij de betreffende Infrabeheerder. De gebruiksmogelijkheden zijn te definiëren in termen van beschikbaarheid, betrouwbaarheid, toegankelijk en functionaliteit van de infrastructuur. Gelet op de verdeling van taken en verantwoordelijkheden als het gaat om de Exploitatie van het Openbaar Vervoer en het Beheer en Onderhoud van de infrastructuur is een goede samenwerking tussen de Concessiehouder en de Infrabeheerders essentieel. De Concessieverlener is voornemens om hiervoor een Wegbeheerdersconvenant met de Concessiehouder en de Concessiegemeenten af te sluiten voor bus- en traminfrastructuur.

Onderdeel van de afspraken zal een regeling zijn voor de inzet van Vervangend Vervoer op momenten dat bepaalde infrastructuur (door werkzaamheden) niet beschikbaar is voor Openbaar Vervoer. Uitgangspunt voor deze afspraken is dat de Concessiehouder, in overleg met de Infrabeheerder, voor de getroffen Lijnen een alternatieve route of oplossing zoekt, zodat hij blijft voldoen aan de eisen van het Programma van Eisen. Dit geldt ook bij eventuele grootschalige werkzaamheden, zoals de “Oranje Loper”. Alleen in uiterste gevallen kan de Concessieverlener een ontheffing verlenen voor die eisen in het Programma van Eisen waarvan naleving door het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de infrastructuur nadelig beïnvloed wordt. Door deze afspraken met Infrabeheerders vast te leggen beoogt de Vervoerregio de Concessiehouder duidelijke kaders mee te geven en de belangen van het Openbaar Vervoer te borgen. De te maken afspraken vormen voor de Concessiehouder randvoorwaarden voor de uitvoering van de Concessie.

Het Programma van Eisen omvat de taken en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder voor de periode dat er geen Wegbeheerdersconvenant is afgesloten en aanvullende taken en verantwoordelijkheden. De eisen in dit hoofdstuk zijn opgesteld op het moment dat nog geen Wegbeheerdersconvenant tussen Concessieverlener, Concessiehouder en de wegbeheerders in het Concessiegebied is overeengekomen. Mochten de genoemde partijen een Wegbeheerdersconvenant overeenkomen, is het mogelijk dat Concessieverlener en Concessiehouder wijzigingen in de eisen van dit hoofdstuk overeenkomen. Die wijzigingen zullen zij in (een bijlage van) het Wegbeheerdersconvenant overeenkomen en vastleggen.

	Artikel 46 Samenwerking Concessiehouder – wegbeheerder
1	De Concessiehouder spant zich maximaal in om samen met de Concessieverlener en de Concessiegemeenten een Wegbeheerdersconvenant af te sluiten over bus- en traminfrastructuur.
2	In het geval dat een dergelijk Wegbeheerdersconvenant tijdens de Concessie tot stand komt, draagt de Concessiehouder zorg ervoor dat de Concessiehouder de afspraken die de Concessieverlener maakt met de wegbeheerders, kan nakomen.
3	De Concessiehouder en de wegbeheerders wonen ten minste vier keer per Dienstregelingjaar een door de Concessieverlener georganiseerd overleg bij, te weten één keer tijdens de voorbereiding van het Jaarplan Vervoer en één keer tijdens de voorbereiding van de Dienstregeling. Deze overleggen hebben onder meer tot doel voorgenomen aanpassingen van de infrastructuur en de gevolgen daarvan voor het

	Openbaar Vervoer te bespreken. Concessiehouder vertegenwoordigt in die overleggen ook de belangen van andere concessiehouders.
4	De Concessiehouder volgt de instructies van de wegbeheerder met betrekking tot vervangende (nood)Haltes bij Beheer- en Onderhoudsactiviteiten nauwgezet op.
5	De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon met de wegbeheerders fungeert en die bevoegd is namens de Concessiehouder met de wegbeheerders bindende afspraken te maken met betrekking tot het gebruik van de beschikbare infrastructuur ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.
6	Als de Concessiehouder geen overeenstemming met een wegbeheerder kan bereiken omtrent het gebruik van de door de desbetreffende wegbeheerder beheerde infrastructuur ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, brengt de Concessiehouder de Concessieverlener daarvan op de hoogte en tracht de Concessieverlener te bemiddelen. Indien de bemiddeling als bedoeld in de vorige volzin niet succesvol is, kan de Concessieverlener een Aanwijzing geven ten aanzien van het gebruik van de desbetreffende infrastructuur.
7	De Concessiehouder informeert binnen 15 Werkdagen na ontvangst van een verzoek van een Infrabeheerder van (een deel van) de infrastructuur de desbetreffende wegbeheerder omtrent de consequenties voor het Openbaar Vervoer zoals die kunnen voortvloeien uit een door de desbetreffende wegbeheerder voorgenomen wijziging aan de beschikbare infrastructuur. Dit doet hij ook in het geval dat het verzoek tevens betrekking heeft op Openbaar Vervoer dat na het verstrijken van de duur van de Concessie verricht zal worden.
8	In geval van wijzingen aan de infrastructuur zoals bedoeld in lid 3 kan de Concessieverlener de Concessiehouder toestemming verlenen om Openbaar Vervoer volgens een Gewijzigde Dienstregeling uit te voeren, een en ander overeenkomstig de bepalingen in artikel 40, lid 4.
9	In geval (i) wijzingen aan de infrastructuur zoals bedoeld in lid 5 die de naleving van specifieke bepalingen in de Concessie naar het oordeel van de Concessiehouder in ernstige mate bemoeilijken, (ii) de Concessiehouder dit aan de desbetreffende wegbeheerder in de vorm van een onderbouwd advies kenbaar heeft gemaakt en (iii) de wegbeheerder dit advies naast zich neer heeft gelegd, kan de Concessiehouder bij de Concessieverlener een verzoek indienen voor ontheffing van het gebruik van Verplichte infrastructuur. Bij de beoordeling van dit verzoek weegt de Concessieverlener de belangen van de Concessiehouder af tegen de gevolgen van de ontheffing voor de realisatie van vigerende doelstellingen en beleidsuitgangspunten van de Concessieverlener ten aanzien van het Openbaar Vervoer.
10	De Concessiehouder verleent zijn medewerking met de betreffende wegbeheerder bij het installeren van en beheren van nieuwe technieken voor de verkeersregelbeïnvloeding, zoals de uitrol van de KAR of diens mogelijke opvolger(s).

5.4 EINDPUNTVOORZIENINGEN VOOR HET PERSONEEL

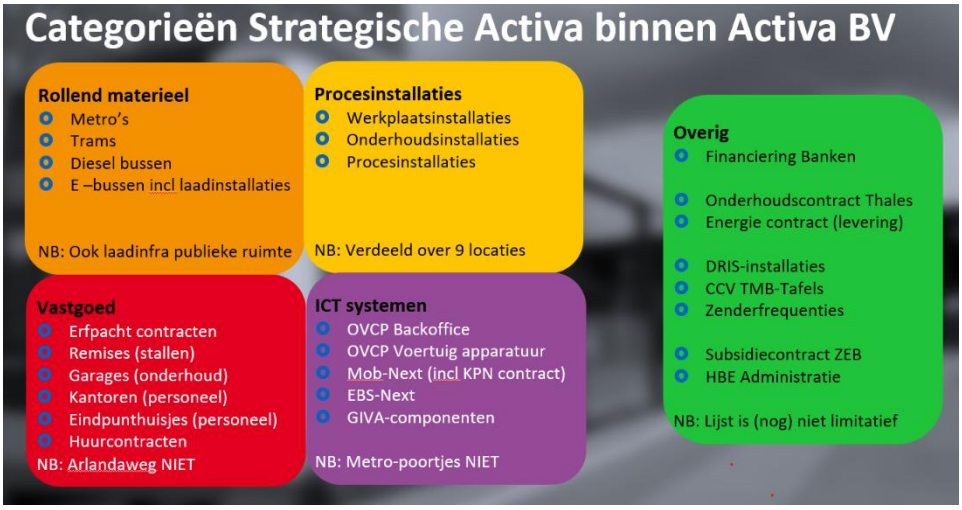
	Artikel 47 Eindpuntvoorzieningen voor het Personeel
1	De Concessiehouder maakt afspraken met de Concessiegemeenten over een nieuw contract voor Eindpuntvoorzieningen. Daarin komt de Concessiehouder met de Concessiegemeenten tot een standaardisatie van het uiterlijk van personeelshuisjes. De personeelshuisjes worden indien mogelijk voorzien van zonnepanelen. Dit geldt voor personeelshuisjes die na de start van de Concessie worden gerealiseerd en bij Groot onderhoud van bestaande personeelshuisjes.

6 STRATEGISCHE ACTIVA

6.1 INLEIDING

De Strategische Activa, benodigd voor de uitvoering van de Concessie, zijn bij GVB Activa B.V. ondergebracht. De volgende categorieën Strategische Activa worden onderscheiden (zie ook onderstaande figuur 4):

- Voertuigen, waaronder begrepen de elektrische Laadinfrastructuur ten behoeve van Zero-emissievoertuigen;
- procesinstallaties;
- vastgoed;
- ICT-systemen; en
- overige Strategische Activa.



Figuur 4 – Categorieën Strategische Activa binnen GVB Activa B.V.

GVB Activa B.V. stelt de Strategische Activa aan de Concessiehouder beschikbaar. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder als een 'goed huisvader' voor de Strategische Activa zorgt met het Beheer en Onderhoud. Verder is de Concessiehouder ervoor verantwoordelijk dat de waardeontwikkeling van de Strategische Activa conform de Afschrijving tijdens hun levensduur verloopt. Tenslotte verzorgt de Concessiehouder de afstemming hierover met GVB Activa B.V.

De activiteiten met betrekking tot de Strategische Activa zijn in twee onderdelen verdeeld:

1. de Instandhouding van de bestaande Strategische Activa gedurende de levensduur (waar onder P-beurten en Midlife beurten), zoals beschreven in paragraaf 6.3; en
2. de investeringen in nieuwe Strategische Activa, Levensduurverlenging en Dispositie van Strategische Activa, zoals beschreven in paragraaf 6.4.

De verschillende op te leveren plannen en rapportages met betrekking tot de Strategische Activa worden beschreven in paragraaf 6.5.

6.2 ASSETMANAGEMENT STRATEGISCHE ACTIVA

"Assetmanagement brengt de activiteiten waarmee een bedrijf haar bedrijfsmiddelen beheert bij elkaar. Dit houdt in dat Prestaties, risico's en kosten van de bedrijfsmiddelen in onderlinge samenhang worden beheerd. Met deze vorm van Beheer ontstaat een grotere invloed op het bereiken van de (strategische) doelstellingen van de organisatie."

Concessieverlener en Concessiehouder hebben gezamenlijk het streven om (een beter) Assetmanagement te implementeren. Hiertoe werken zij in gezamenlijkheid een transitieplan Assetmanagement uit. In dit plan zal een aantal aspecten in ieder geval aan de orde komen (niet uitputtend):

- scope; op welke Strategische Activa heeft het Assetmanagement betrekking?
- volgorde en tempo, van de invoering; en
- de rolverdeling in Assetmanagement, tussen Concessieverlener en Concessiehouder en de implicaties op beider organisaties.

Concessieverlener en Concessiehouder voeren een gezamenlijk onderzoek uit om dit transitieplan vorm te geven. Het onderzoek vindt plaats aan de hand van een op ambtelijk niveau nader overeen te komen tijdlijn. Concessieverlener en Concessiehouder besluiten gezamenlijk over de vervolgstappen aan de hand van dit onderzoek. Ambtelijke besluitvorming vindt plaats in het directeurenoverleg Activa.

Indien partijen geen overeenstemming bereiken, stellen partijen een onafhankelijke adviescommissie in. Dit advies wordt voorgelegd aan beide partijen. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over dit advies, besluit het Dagelijks Bestuur van de Concessieverlener (conform de reguliere rolverdeling tussen Concessieverlener en Concessiehouder).

Invoering van Assetmanagement zal mogelijk effect hebben op de inhoud van enkele artikelen in dit hoofdstuk. De wijzigingen die hierdoor ontstaan zullen te zijner tijd in een addendum bij dit Programma van Eisen worden gevoegd.

6.3 INSTANDHOUDING STRATEGISCHE ACTIVA

Instandhouding met betrekking tot de Voertuigen richt zich op de volgende typen van Instandhouding:

1. Regulier/periodiek Onderhoud;
2. Schade- en/of storingswerkzaamheden; en
3. Onderhoudsprojecten, te weten:
    a. Groot onderhoud;
    b. Revisies;
    c. Midlife beurten;
    d. Modificaties en Functiewijzigingen;
    e. werkzaamheden als gevolg van Obsolete onderdelen;
    f. interieur- en exterieurbeurten van een complete serie Voertuigen; en
    g. systeemintegraties (ICT-gerelateerd).

Instandhouding met betrekking tot de Strategische Activa anders dan Voertuigen richt zich op de volgende typen van Instandhouding:

1. regulier/periodiek Onderhoud;
2. Schade- en/of storingswerkzaamheden; en
3. Modificaties.

	Artikel 48 Beschikbaarheid Strategische Activa
1	De Concessiehouder beheert en staat in voor de technische staat en functionaliteit van de Strategische Activa en voert daartoe Instandhoudingswerkzaamheden uit volgens een Meerjaren Onderhoud- en Revisieprogramma zoals omschreven in artikel 51.
2	De Concessiehouder onderhoudt de Strategische Activa zodanig dat hij over voldoende Strategische Activa beschikt om de Geldende Dienstregeling, overeenkomstig de eisen in Hoofdstuk 3 en 4 te kunnen uitvoeren. Hierbij mag de Concessiehouder uitgaan van de

	staat van Onderhoud van de Railinfrastructuur overeenkomstig het bepaalde in de AMRI-overeenkomst.
3	In aanvulling op het bepaalde in lid 2 onderhoudt de Concessiehouder de Voertuigen zodanig dat hij aan de volgende inzetnormen voldoet:
	a. van de Bussen kan dagelijks ten minste [nog te bepalen]% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet;
	b. van de Trams kan dagelijks ten minste [nog te bepalen]% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet; en
	c. van de Metro's kan dagelijks ten minste [nog te bepalen]% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet.
	d. Concessiehouder en Concessieverlener hebben gezamenlijk een proces ingericht om tot invulling van de in lid a, b en c nog te bepalen percentages te komen, dan wel een nieuwe werkwijze overeen te komen, uiterlijk op 31 december 2025. Tot moment van overeengekomen percentages, dan wel werkwijze, zijn de per 1 mei 2024 geldende percentages van toepassing, zoals aangegeven in Bijlage 6.
4	De Concessieverlener bepaalt jaarlijks per (deel)serie het minimumaantal Voertuigen dat dagelijks voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling inzetbaar moet zijn door de in lid 3 genoemde percentages te vermenigvuldigen met het totaal aantal Voertuigen van de betreffende (deel)serie en het aldus verkregen aantal naar beneden af te ronden. De Concessieverlener telt daartoe per Modaliteit de minimumaantallen Voertuigen per (deel)serie voor afronding bij elkaar op en rondt de aldus verkregen gesommeerde aantallen naar beneden af op een geheel aantal Trams en een geheel aantal Metro's en een geheel aantal Bussen, dat in ieder geval voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling inzetbaar moet zijn.
5	De Concessieverlener beoordeelt of de Concessiehouder aan de eisen ten aanzien van de inzetbaarheid van Voertuigen voldoet op basis van het aantal Voertuigen dat de Concessiehouder op een willekeurige Dag tussen 07:30 en 08:30 uur voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling kan inzetten.

	Artikel 49 Overzicht structurele activiteiten Instandhouding Strategische Activa
1	In het kader van Instandhouding geeft de Concessiehouder inzicht aan de Concessieverlener middels volgende producten:
	a. het Strategisch Asset Plan Strategische Activa, als beschreven in artikel 57;
	b. het Meerjaren Investeringsplan Strategische Activa, als beschreven in artikel 58;
	c. het Jaarplan Strategische Activa, als beschreven in artikel 59;
	d. de Jaarmeting Strategische Activa, als beschreven in artikel 62;
	e. de Kwartaalrapportage Strategische Activa, als beschreven in artikel 60; en
	f. het Meerjaren Onderhoud- en Revisieprogramma, als beschreven in artikel 51.
2	Jaarlijks stellen de Concessiehouder en de Concessieverlener in overleg een jaaragenda op, waarin de data zijn opgenomen, waarop de producten genoemd in lid 1 door de Concessiehouder aan de Concessieverlener opgeleverd zullen worden. Deze jaaragenda sluit aan op de in Bijlage 2 opgenomen oplevermomenten. De Concessiehouder beschikt over proces-afloopschema's waarin de stappen en verdeling van taken en verantwoordelijkheden zijn weergegeven die een tijdige aanlevering moeten waarborgen. De Concessiehouder en de Concessieverlener reviewen de jaaragenda en de proces-afloopschema's regelmatig en passen deze aan wanneer dit bijdraagt aan een verdere verbetering van de onderlinge samenwerking. De Concessiehouder wijzigt de proces-afloopschema's alleen in overleg met de Concessieverlener.

3	De Concessiehouder en de Concessieverlener wijzen ieder een proceseigenaar aan die toeziet op het tijdig doorlopen van alle stappen binnen de proces-afloopschema's en het realiseren van de jaaragenda, als bedoeld in lid 2.
4	De Concessiehouder werkt volledig en onvoorwaardelijk mee aan Audits op de uitvoering van Assetmanagement van de Strategische Activa, door of in opdracht van de Concessieverlener.

	Artikel 50 Incidentele activiteiten Instandhouding Strategische Assets
1	De Concessiehouder voert ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van Onderhoudsprojecten als beschreven onder paragraaf 6.3.3 de volgende incidentele activiteiten uit:
	a. indienen Investeringsaanvraag voor investeringen in Strategische Activa, zoals beschreven in artikel 63; en
	b. voorbereiding en uitvoering aanbesteding Strategische Activa, zoals beschreven in artikel 54.

	Artikel 51 Instandhouding op basis van een Meerjaren Onderhoud- en Revisieprogramma
1	De Concessiehouder beschikt over een Meerjaren Onderhoud- en Revisieprogramma dat een geactualiseerd (op basis van de onderhoudsvoorschriften van de leverancier, het gerealiseerde Onderhoud, eventuele mutaties in het Activaregister en voortschrijdend inzicht in de optimale onderhoudsfrequentie) overzicht geeft van het uit te voeren Onderhoud per categorie Strategische Activa en per type Voertuigen voor minimaal de komende 5 jaar.
2	Het Meerjaren Onderhoud- en Revisieprogramma is in lijn met het Strategisch Activa Plan, zoals beschreven in artikel 57.
3	De Concessiehouder ziet actief toe op het uitvoeren van geplande onderhoudsbeurten en inspecties volgens het Meerjaren Onderhoud- en Revisieprogramma door middel van steekproefsgewijze (visuele) inspecties.
4	De Concessiehouder rapporteert als onderdeel van de Kwartaalrapportage Strategische Activa na afloop van ieder kwartaal de stand van zaken van het Onderhoud voor alle Strategische Activa waarbij hij onderscheid maakt naar de verschillende typen activiteiten in het kader van de Instandhouding.

6.4 INVESTERINGEN IN AANSCHAF, LEVENSDUURVERLENGING EN DISPOSITIE VAN STRATEGISCHE ACTIVA

Aan het einde van de levensduur van een Strategisch Activum, dan wel bij wijziging van de omvang van het Werkend Reizigersvervoersysteem, vindt de overweging om te investeren in nieuwe Strategische Activa, of Dispositie dan wel Levensduurverlenging uit te voeren, plaats.

De Concessieverlener onderscheidt hierbij de volgende categorieën (des)investeringen in Strategische Activa:

1. Aanschaf van nieuwe Voertuigen, waaronder begrepen hiermee samenhangende investeringen in procesinstallaties, vastgoed en ICT-systemen;
2. Levensduurverlenging van bestaand Materieel;
3. Dispositie van Voertuigen;
4. Aanschaf van procesinstallaties, vastgoed, en ICT-systemen die samenhangt met een Systeemsprong;
5. Aanschaf van procesinstallaties, vastgoed en ICT-systemen voor zover deze niet samenhangt met de Aanschaf van Materieel of een Systeemsprong; en
6. Dispositie van procesinstallaties, vastgoed en ICT-systemen.

	Artikel 52 Overzicht structurele activiteiten Aanschaf, Levensduurverlenging en Disposities Strategische Activa
1	In het kader van Aanschaf, Levensduurverlenging en Disposities geeft de Concessiehouder inzicht aan de Concessieverlener met de volgende producten:
	a. het Strategisch Activa Plan, als beschreven in artikel 57;
	b. het Meerjaren Investeringsplan Strategische Activa, als beschreven in artikel 58;
	c. het Jaarplan Strategische Activa, als beschreven in artikel 59; en
	d. de Kwartaalrapportage Strategische Activa, als beschreven in artikel 60.
2	Jaarlijks stellen de Concessiehouder en de Concessieverlener in overleg een jaaragenda op, waarin de data zijn opgenomen, waarop de producten genoemd in lid 1 door de Concessiehouder aan de Concessieverlener opgeleverd zullen worden. Deze jaaragenda sluit aan op de in Bijlage 2 opgenomen oplevermomenten. De Concessiehouder beschikt over proces-afloopschema's waarin de stappen en verdeling van taken en verantwoordelijkheden zijn weergegeven die een tijdige aanlevering moeten waarborgen. De Concessiehouder en de Concessieverlener reviewen de jaaragenda en de proces-afloopschema's regelmatig en passen deze aan wanneer dit bijdraagt aan een verdere verbetering van de onderlinge samenwerking. De Concessiehouder wijzigt de proces-afloopschema's alleen in overleg met de Concessieverlener.
3	De Concessiehouder en de Concessieverlener wijzen ieder een proceseigenaar aan die toeziet op het tijdig doorlopen van alle stappen binnen de proces-afloopschema's en het realiseren van de jaaragenda, als bedoeld in lid 2.
4	De Concessiehouder werkt volledig en onvoorwaardelijk mee aan Audits op de uitvoering van Assetmanagement van de Strategische Activa, door of in opdracht van de Concessieverlener.

	Artikel 53 Incidentele activiteiten Aanschaf, Levensduurverlenging en Disposities Strategische Activa
1	De Concessiehouder voert ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van de categorieën (des)investeringen in Strategische Activa 1 tot en met 5, de volgende incidentele activiteiten uit:
	a. indienen Investeringsaanvraag Strategische Activa, zoals beschreven in artikel 63;
	b. voorbereiding en uitvoering aanbesteding Strategische Activa, zoals beschreven in artikel 54; en
	c. levering/uitvoering investeringen Strategische Activa, zoals beschreven in artikel 55.
2	De Concessiehouder voert voor de categorie (des)investeringen in Strategische Activa 6 (Dispositie Strategische Activa) het bepaalde in artikel 56 uit.
3	De Concessiehouder beschikt over proces-afloopschema's die een tijdige afronding van de activiteiten genoemd in lid 1 moeten waarborgen. De Concessiehouder volgt bij de start van de Concessie de proces-afloopschema's zoals die tijdens het laatste jaar van de voorgaande concessie werden gehanteerd. De Concessiehouder en de Concessieverlener reviewen de proces-afloopschema's na afronding van de (des)investering en passen deze aan wanneer dit bijdraagt aan een verdere verbetering van de onderlinge samenwerking. De Concessiehouder wijzigt de proces-afloopschema's alleen in overleg met de Concessieverlener.
4	De Concessiehouder en de Concessieverlener stellen ieder een proceseigenaar aan die toeziet op een tijdige afronding van de activiteiten genoemd in lid 1.
5	De Concessiehouder stelt in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een plan van aanpak op voor de activiteiten genoemd in lid 1, tenzij de Concessieverlener het opstellen van een plan van aanpak gelet op de verwachte omvang van de investering niet noodzakelijk acht. Het plan van aanpak omvat in ieder geval de volgende onderdelen:

	a. taken en verantwoordelijkheden van de procesdeelnemers en, met inachtneming van het in lid 3 van artikel 54, lid 4 bepaalde, het mandaat van stuurgroep-leden vanuit de Concessiehouder en de Concessieverlener;
	b. de te doorlopen stappen met bijbehorende tijdslijnen, overlegmomenten en escalatiemogelijkheden;
	c. de criteria op basis waarvan de Concessieverlener de Investeringsaanvraag beoordeelt;
	d. de informatie die de Concessieverlener nodig heeft om op basis van de criteria bedoeld onder sub b., integrale (dat wil zeggen, bezien vanuit het totale Amsterdamse OV-systeem) afwegingen van de noodzaak tot en kosten en opbrengsten van (des)investeringen in Strategische Activa te kunnen maken;
	e. de noodzaak om de Investeringsaanvraag te onderbouwen door middel van een integrale Businesscase; en
	f. afspraken over het (mogen) delen van informatie/gegevens verkregen in het kader van de uitvoering van de activiteiten.
6	De Concessiehouder legt het plan van aanpak ter vaststelling aan de Concessieverlener voor. De Concessieverlener deelt binnen zes (6) weken na ontvangst mede of het plan van aanpak voldoet aan de eisen gesteld in dit artikel en daarmee wordt vastgesteld. Ingeval het plan van aanpak niet voldoet aan deze eisen, geeft de Concessieverlener een Aanwijzing op welke onderdelen het plan van aanpak moet worden aangepast om het plan van aanpak alsnog vast te kunnen stellen.

Artikel 54 Voorbereiding en uitvoering aanbesteding Strategische Activa	
1	In geval van goedkeuring van een Investeringsaanvraag door de Concessieverlener stelt de Concessiehouder, afhankelijk van de aard en omvang van de investering in Strategische Activa in nauwe samenspraak met de Concessieverlener één of meerdere van de volgende documenten op ten behoeve van de aanbesteding van de betreffende investering:
	a. een aanbestedingsprotocol met een beschrijving van:
	i. procedureregels voor de Concessiehouder en de Concessieverlener rondom de aanbestedingsprocedure zodanig dat de interne processen van de Concessiehouder en de Concessieverlener gedurende verschillende fasen van de aanbestedingsprocedure gestructureerd, transparant en goed gedocumenteerd verlopen; en
	ii. de informatiepositie van de Concessiehouder en de Concessieverlener tijdens de verschillende fasen van de aanbestedingsprocedure;
	b. een (functioneel) Programma van Eisen waarbij de Concessiehouder zich baseert op het (functionele) Programma van Eisen voor de laatste investering in dezelfde categorie Strategische Activa of in geval van Voertuigen dezelfde Modaliteit en de uitkomsten van een evaluatie van deze laatste investering verwerkt;
	c. afhankelijk van de gekozen aanbestedingsprocedure:
	i. een aanbestedingsleidraad voor de gehele aanbestedingsprocedure; of
	ii. aanbestedingsleidraden voor de afzonderlijke fasen binnen de aanbestedingsprocedure;
	d. een model-koopcontract dat voldoet.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle documenten beschreven in lid 1 voldoen aan de Strategische uitgangspunten en passen binnen de financiële kaders die de Concessieverlener met de goedkeuring van de Investeringsaanvraag aan de Concessiehouder heeft meegegeven.
3	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener in ieder geval na afloop van ieder kwartaal of zoveel vaker als nodig over de voortgang van de voorbereiding en uitvoering van de aanbesteding.

4	De Concessiehouder stelt een stuurgroep in met vertegenwoordigers van in ieder geval de Concessiehouder en de Concessieverlener, die toeziet op een goed verloop van de voorbereiding en uitvoering van de aanbesteding binnen de door de Concessieverlener aangegeven kaders. In geval van afwijkingen ten opzichte van de Strategische uitgangspunten dan wel financiële kaders voor de aanbesteding in termen van tijd, scope, kwaliteit, risico's en baten voor zover deze buiten door de Concessiehouder en de Concessieverlener overeengekomen fasetoleranties liggen of dreigen te liggen, besluit de stuurgroep over eventuele aanpassingen.
5	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener na afronding van een fase binnen de aanbestedingsprocedure schriftelijk over het resultaat van deze fase.
6	In aanvulling op het bepaalde in lid 5 informeert de Concessiehouder de Concessieverlener voorafgaand aan het voorlopige gunningsbesluit over de uitkomst van de aanbesteding en in het bijzonder over de vraag of de winnende Bieding voldoet aan de Strategische uitgangspunten en financiële kaders die de Concessieverlener met de goedkeuring van de Investeringsaanvraag aan de Concessiehouder heeft meegegeven.

	Artikel 55 Levering/uitvoering investeringen Strategische Activa
1	De Concessiehouder ziet toe op de tijdige levering van nieuwe Strategische Activa (Aanschaf) dan wel tijdige uitvoering van LV-projecten door de leverancier, overeenkomstig de voorwaarden in het afgesloten (koop)contract.
2	De Concessiehouder stelt in ieder geval bij de Aanschaf van nieuwe Voertuigen (categorie 1) en in overleg bij overige investeringen in Strategische Activa een stuurgroep in, met vertegenwoordigers van de Concessiehouder en de Concessieverlener, die toeziet op een goed verloop van de levering van nieuwe Strategische Activa (Aanschaf) dan wel uitvoering van Onderhoudsprojecten passend binnen de Strategische uitgangspunten en financiële kaders die de Concessieverlener met de goedkeuring van de Investeringsaanvraag dan wel na kennis te hebben genomen van het voorlopig gunningsbesluit aan de Concessiehouder heeft meegegeven.
3	In geval van medewerking van andere partijen, waaronder begrepen de Concessieverlener in haar rol van opdrachtgever voor Beheer en Onderhoud van de Railinfrastructuur, een vereiste is voor een investering in Strategische Activa, sluit de Concessiehouder met de betreffende partijen een samenwerkingsovereenkomst waarin de bereidheid tot en voorwaarden voor medewerking zijn vastgelegd.
4	In geval van afwijkingen bij de levering van nieuwe Strategische Activa (Aanschaf) dan wel uitvoering van LV-projecten ten opzichte van de voorwaarden in het met de leverancier afgesloten (koop)contract:
	a. is het de Concessiehouder toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener hierover een nadere afspraak met de leverancier te maken zolang het totale bedrag dat met de uitvoering van deze afspraak gemoeid is niet hoger is dan € 300.000, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder eerder een ander bedrag overeengekomen zijn;
	b. besluit de stuurgroep over een nadere afspraak met de leverancier hierover wanneer het totale bedrag dat met de uitvoering van deze afspraak boven de in sub a. genoemde bovengrens ligt of anderszins buiten door de Concessiehouder en de Concessieverlener overeengekomen fasetoleranties in termen van tijd, scope, kwaliteit, risico's en baten ligt of dreigt te liggen;
	c. legt de Concessiehouder in alle gevallen achteraf verantwoording af over de besteding van het risicobudget en onderbouwt daarbij dat de besteding doelmatig en rechtmatig is, rechtstreeks samenhangt met de investering en niet het gevolg is van ernstige nalatigheid van de Concessiehouder, GVB Activa B.V. en/of de leverancier;

	d. zorgt de Concessiehouder ervoor dat de som van de bedragen die is gemoeid met de afspraken zoals bedoeld in sub a. en b. niet hoger is dan het risicobudget zoals opgenomen in de door de Concessieverlener goedgekeurde Investeringsaanvraag, tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener vooraf anders overeen zijn gekomen.

	Artikel 56 Dispositie Strategische Activa
1	De Concessiehouder stelt voor in het vastgestelde Jaarplan Strategische Activa voorziene Disposities van Strategische Activa in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een plan van aanpak op, tenzij de Concessieverlener het opstellen van een plan van aanpak gelet op de verwachte (financiële) implicaties van een Dispositie niet noodzakelijk acht. De Concessiehouder legt het plan van aanpak ter vaststelling aan de Concessieverlener voor.
2	De Concessieverlener deelt binnen zes (6) weken na ontvangst mede of het plan van aanpak past binnen de door de Concessieverlener aangegeven financiële kaders en daarmee wordt vastgesteld. Ingeval het plan van aanpak niet binnen deze kaders past, geeft de Concessieverlener een Aanwijzing op welke onderdelen het plan van aanpak moet worden aangepast om het plan van aanpak alsnog vast te kunnen stellen.

6.5 PLANNEN EN RAPPORTAGES STRATEGISCHE ACTIVA

	Artikel 57 Strategisch Activa Plan
1	De Concessiehouder stelt jaarlijks, overeenkomstig de jaaragenda, in nauwe samenspraak met de Concessieverlener, een Strategisch Activa Plan met een tijdshorizon van vijftien (15) jaar op.
2	Het Strategisch Activa Plan biedt voor Aanschaf, LV en Dispositie in ieder geval inzicht in:
	a. per Modaliteit: het benodigde aantal Voertuigen (de materieelbehoefte) afgezet tegen het beschikbare aantal Voertuigen vermeerderd met reeds bestelde nieuwe Voertuigen, rekening houdend met een geactualiseerde inschatting van de einde technische, economische en functionele levensduren van het bestaande Materieel;
	b. per serie Voertuigen: als Saldo uit lid a. bepaling van de investeringsbehoefte in aantallen nieuw Materieel, LV, dan wel Dispositie van bestaand Materieel;
	c. een onderbouwing van de gemaakte keuzes tussen investeren in nieuw Materieel en het uitvoeren van LV;
	d. beschrijving van de verwachte investeringen in vastgoed en procesinstallaties, voor zover onderdeel van de Strategische Activa (zie figuur 4, paragraaf 6.1); en
	e. beschrijving van de staat van en verwachte investeringen in ICT-systemen, voor zover onderdeel van de Strategische Activa (zie figuur 4, paragraaf 6.1).
3	Het Strategisch Activa Plan biedt voor Instandhouding in ieder geval inzicht in:
	a. per serie Voertuigen: een weergave van de verwachte Onderhoudsprojecten per jaar, inclusief een toelichting op de inhoud van deze Onderhoudsprojecten; en
	b. beschrijving van de verwachte Onderhoudsprojecten van Strategische Activa anders dan Voertuigen, gesplitst naar de in paragraaf 6.1 aangegeven categorieën.
4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Instandhouding en Aanschaf, LV en Dispositie duidelijk gescheiden in het plan weergegeven worden.
5	De Concessiehouder toont door middel van een cijfermatige onderbouwing aan dat het Strategisch Activa Plan, wat het benodigde aantallen Voertuigen betreft, aansluit op de materieelbehoefte volgens het mid-scenario zoals uitgewerkt in de Vervoerprognose, rekening houdend met de minimale beschikbaarheid op grond van artikel 48, lid 3.
6	De Concessiehouder toont aan dat bij de bepaling van de benodigde aantallen Voertuigen de vervoerkundige strategie uit het vastgestelde Ontwikkelplan voor de corresponderende periode, zoals weergegeven in Bijlage 2, is meegewogen.

7	De Concessiehouder biedt het Strategische Activa Plan, op het in de jaaragenda overeengekomen moment, ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.
8	De Concessieverlener stelt het Strategisch Activa Plan vast, indien het voldoet aan:
	a. de eisen gesteld in dit artikel; en
	b. aantoonbaar logisch voortvloeit uit de Vervoerprognose en het Ontwikkelplan.

	Artikel 58 Meerjaren Investeringsplan Strategische Activa
1	De Concessiehouder stelt jaarlijks, overeenkomstig de jaaragenda, in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Meerjaren Investeringsplan Strategische Activa met een tijdshorizon van vijftien (15) jaar op, passend binnen de door Concessieverlener aangegeven financiële kaders.
2	Het Meerjaren Investeringsplan biedt in ieder geval inzicht in:
	a. de benodigde en beschikbare aantallen Voertuigen onderscheiden naar Modaliteit;
	b. de verwachte investeringen in Voertuigen, in aantallen en onderscheiden naar Investeringen in nieuw Materieel en Levensduurverlenging;
	c. de verwachte Dispositie van Voertuigen, in aantallen;
	d. de verwachte investeringen en Dispositie in vastgoed, procesinstallaties, ICT-systemen en overig’
	e. de verwachte Onderhoudsprojecten per jaar;
	f. de planning van de uitgaven m.b.t. het genoemde in lid b, c, d en e;
	g. het effect van de uitgaven uit lid f, op de hoogte van de afschrijvingslasten van de Strategische Activa, uitgedrukt in jaren; en
	h. de afschrijvingslasten, uitgedrukt in jaren, m.b.t. reeds in voorgaande jaren geactiveerde uitgaven aan investeringen m.b.t. het genoemde in lid b, c, d en e.
3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Instandhouding en Aanschaf, Levensduurverlenging en Dispositie duidelijk gescheiden in het plan gerapporteerd worden.
4	De Concessiehouder voegt het Activaregister per 1 januari van het betreffende jaar, als Bijlage bij het Meerjaren Investeringsplan toe.
5	De Concessiehouder geeft, zoveel mogelijk door middel van cijfermatige onderbouwing, duidelijk en concreet inzicht in de samenhang van het Meerjaren Investeringsplan met het Strategisch Activa Plan, zoals beschreven in artikel 57.
6	De Concessiehouder biedt het Meerjaren Investeringsplan Strategische Activa, op het in de jaaragenda overeengekomen moment, ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.
7	De Concessieverlener stelt, binnen zes (6) weken na ontvangst, het Meerjaren Investeringsplan vast, indien het voldoet aan:
	a. de eisen gesteld in dit artikel;
	b. aantoonbaar logisch voortvloeit uit het Strategisch Activa Plan; en
	c. past binnen de door de Concessieverlener meegegeven financiële kaders.
8	Indien naar het inzicht van de Concessieverlener het Meerjaren Investeringsplan niet aan de eisen voldoet, zal zij een Aanwijzing voor aanpassing aan de Concessiehouder doen. De Concessiehouder heeft zes (6) weken de gelegenheid om de gevraagde aanpassingen door te voeren en opnieuw in te dienen. Indien de Concessiehouder in het herziene Meerjaren Investeringsplan de Aanwijzing tot genoegen van de Concessieverlener heeft verwerkt, stelt de Concessieverlener het herziene Meerjaren Investeringsplan binnen vier (4) weken na ontvangst vast.

	Artikel 59 Jaarplan Strategische Activa
1	De Concessiehouder stelt jaarlijks, overeenkomstig de jaaragenda, in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Jaarplan Strategische Activa op. In het Jaarplan geeft de

	Concessiehouder aan welke activiteiten, in het kader van Strategische Activa, zoals benoemd in het Meerjaren Investeringsplan, in het navolgende jaar zullen plaatsvinden.
2	Voor Investeringen in LV en Dispositie Strategische Activa wordt benoemd:
	a. een weergave en planning van de door de Concessiehouder in het navolgende jaar in te dienen Investeringsaanvragen, zoals beschreven in artikel 63, passend bij de in het Meerjaren Investeringsplan benoemde Investeringen, Levensduurverlenging en Dispositie; en
	b. een gedetailleerde begroting met betrekking tot de voorbereidingskosten van de in lid a aangegeven Investeringen, Levensduurverlenging en Dispositie, die gemaakt zullen worden in het betreffende jaar.
3	Voor Onderhoudsprojecten Strategische Activa wordt benoemd:
	a. een weergave en planning van de door de Concessiehouder in het navolgende jaar in te dienen Investeringsaanvragen, zoals beschreven in artikel 63, passend bij de in het Meerjaren Investeringsplan benoemde Onderhoudsprojecten; en
	b. een gedetailleerde begroting met betrekking tot de voorbereidingskosten van de in lid a aangegeven Onderhoudsprojecten, die gemaakt zullen worden in het betreffende jaar.
4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Instandhouding en Aanschaf, LV en Dispositie duidelijk gescheiden in het plan gerapporteerd worden.
5	De Concessiehouder biedt het Jaarplan Strategische Activa, op het in de jaaragenda overeengekomen moment, ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.
6	De Concessieverlener stelt het Jaarplan vast indien het:
	a. voldoet aan de eisen gesteld in dit artikel;
	b. logisch voortvloeit uit het Meerjaren Investeringsplan Strategische Activa; en
	c. past binnen de door de Concessieverlener meegegeven financiële kaders.
7	Het vaststellen van het Jaarplan Strategische Activa houdt de goedkeuring van de subsidieaanvraag door de Concessieverlener in voor de onder lid 2.b en 3.b opgenomen voorbereidingskosten.

	Artikel 60 Kwartaalrapportage Strategische Activa
1	De Concessiehouder dient uiterlijk zes (6) weken na afloop van ieder kwartaal een Kwartaalrapportage Assetmanagement ter toetsing bij de Concessieverlener in en neemt daarbij de bepalingen in de jaaragenda in acht.
2	De Kwartaalrapportage Strategische Activa bevat in ieder geval de volgende informatie:
	a. de stand van zaken van de Instandhouding voor alle Strategische Activa waarbij onderscheid wordt gemaakt naar de verschillende typen activiteiten in het kader van de Instandhouding zoals genoemd in paragraaf 6.3;
	b. afwijkingen ten opzichte van de in het Jaarplan opgenomen werkzaamheden, inclusief een toelichting hier op;
	c. indien nog van kracht, voortgang Service Level Agreement tussen de Concessiehouder en GVB Activa B.V. wat Bus, Tram, Metro, procesinstallaties, vastgoed en ICT betreft;
	d. boekwaarden, activeringen, (versnelde) Afschrijvingen en Dispositie van de Strategische Activa;
	e. wijzigingen in het Activaregister, zie artikel 61; in gebruik genomen en afgevoerde Strategische Activa in het lopende kalenderjaar;
	f. voortgang van verwervingsprojecten, met daarbij onderscheid tussen Materieel, procesinstallaties, vastgoed en ICT-vervangingsprojecten; en
	g. voortgang (des)investeringen in het lopende kalenderjaar.

	Artikel 61 Activaregister
1	De Concessiehouder houdt een Activaregister bij dat een actueel overzicht van alle Strategische Activa bevat.
2	Het overzicht bevat per Strategisch Activum in ieder geval de volgende informatie:
	a. type Strategisch activum (bijvoorbeeld Bus);
	b. categorie Strategische Activa zoals onderscheiden in lid 1;
	c. activeringsdatum;
	d. Afschrijving (jaren en maanden);
	e. Aanschafwaarde; en
	f. boekwaarde.
3	De Concessiehouder neemt in de Kwartaalrapportage Assetmanagement een overzicht op van de wijzigingen in het Activaregister, zoals bedoeld in artikel 60, lid 2, sub e.
4	De Concessiehouder verleent de Concessieverlener, en op diens verzoek de gemeente Amsterdam, inzage in het Activaregister.

	Artikel 62 Jaarmeting Strategische Activa
1	De Concessiehouder voert jaarlijks overeenkomstig de jaaragenda een Jaarmeting Strategische Activa uit.
2	De Concessiehouder neemt bij de uitvoering van de Jaarmeting Strategische Activa de volgende uitgangspunten in acht:
	a. uitvoering van de Jaarmeting Strategische Activa gebeurt door onafhankelijke, door de Concessiehouder in te huren deskundigen;
	b. controle per Modaliteit van een door de Concessieverlener te bepalen steekproef van ten minste 5% van de Voertuigen op functionaliteit, deels door controle op gebruik/inzet en fysieke inspectie, en op uitvoering en voortgang van preventieve en meerjaren-onderhoudsplannen;
	c. toetsing van alle procesinstallaties op functionaliteit en uitgevoerd Onderhoud inclusief keuringen;
	d. vaststelling van de technische staat van het vastgoed op basis van steekproefsgewijze inspecties van gerapporteerde werkzaamheden gebaseerd op meerjaren-onderhoudsplannen; en
	e. vaststelling van het functioneren van de ICT-systemen op basis van de mate waarin deze voldoen aan de gebruikerseisen, het service-level, de onderhoudsstaat en de beheersing en formalisatie van essentiële processen.
3	De Concessiehouder dient een rapport ‘Jaarmeting Strategische Activa’ ter toetsing bij de Concessieverlener in en neemt daarbij de termijnen in de jaaragenda in acht.
4	Het rapport ‘Jaarmeting Strategische Activa’ bevat in ieder geval de volgende informatie:
	a. per Modaliteit de aanwezigheid en inzetbaarheid en een conditiemeting van de gecontroleerde Voertuigen waaruit blijkt of deze Voertuigen tot het einde van de overeengekomen levensduur inzetbaar zullen zijn;
	b. algemene constateringen met betrekking tot de procesinstallaties;
	c. per gecontroleerd object de technische staat van het vastgoed object; en
	d. de staat van Onderhoud, de kwaliteit van de beheerorganisatie en de toekomstvastheid van de ICT-systemen, te weten Mobilofonie (MOBNEXT), Exploitatie Beheer Systeem (EBS) en OV-Chipkaart of diens opvolger(s) alsmede de Generieke ICT Voertuig Architectuur (GIVA).

5	De Concessieverlener toetst op basis van het rapport 'Jaarmeting Strategische Activa' of de waardeontwikkeling van de Strategische Activa conform het door de Concessieverlener en de Concessiehouder overeengekomen afschrijvingsschema verloopt.

	Artikel 63 Investeringsaanvraag Strategische Activa
1	De Concessiehouder stelt per, in het vastgestelde Jaarplan Strategische Activa voorziene, investering in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Investeringsaanvraag op.
2	De Concessiehouder hanteert voor de Investeringsaanvraag een door de Concessieverlener aangegeven format met bijbehorende gebruikshandleiding, waarbij de Concessieverlener vooraf de toepassing van het format voor en de diepgang bij de verschillende onderdelen van de Investeringsaanvraag aangeeft. Het format voor de Investeringsaanvraag omvat de volgende onderdelen:
	a. samenvatting van de Investeringsaanvraag voor de Voorkeursvariant, met als onderdelen:
	i. categorie(ën) Strategische Activa waar de Investeringsaanvraag betrekking op heeft;
	ii. omvang van de investering in aantallen, inclusief factoren die de omvang van de investering kunnen beïnvloeden; en
	iii. raming van het investeringsbedrag, inclusief VAT-kosten. De Concessiehouder geeft bij het investeringsbedrag het prijspeiljaar en, voor zover van toepassing, de wijze van indexering aan.
	b. voorstel voor de wijze van bekostiging van het investeringsbedrag;
	c. aanleiding van de investering, waaronder de samenhang met de Hoofdopgaven, de Vervoerprognose, de Strategische uitgangspunten en het Strategische Activa Plan;
	d. varianten die bij het opstellen van de Investeringsaanvraag in beschouwing zijn genomen, inclusief de nul-variant;
	e. een bedrijfseconomische onderbouwing voor de investering, in de vorm van een integrale Businesscase en/of een Maatschappelijke kosten- en batenanalyse (MKBA);
	f. juridische grondslagen voor en relevante wetgeving in relatie tot de investering;
	g. kansen en risico's samenhangend met het investeringsproject. Inclusief een voorstel voor de sturingscriteria op basis waarvan gebruik van het risicobudget besloten kan worden, met inachtneming van het bepaalde in artikel 54, lid 4;
	h. een weergave van de effecten van de beoogde investering op andere contracten binnen het Werkend Vervoersysteem;
	i. de te volgen aanbestedingsstrategie voor de investering indien aan de orde; en
	j. een weergave van de voor de investering ingerichte governance en planning.
3	De Concessiehouder legt de Investeringsaanvraag ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor. Voor zover deze de Aanschaf van nieuwe Voertuigen betreft, biedt de Concessiehouder voorafgaand aan het verzoek tot goedkeuring van de Investeringsaanvraag, de Strategische uitgangspunten voor de Voorkeursvariant als bedoeld in lid 2 onder sub b, voor advies aan de RAR aan. De Concessiehouder voegt een afschrift van dit advies en de manier waarop hij met dit advies is omgegaan bij de Investeringsaanvraag.
4	De Concessieverlener deelt binnen zes (6) weken na ontvangst mede of de Investeringsaanvraag voldoet aan de eisen gesteld in dit artikel en past binnen de door de Concessieverlener aangegeven financiële kaders en daarmee wordt goedgekeurd.

7 REISINFORMATIE

7.1 REISINFORMATIE ALGEMEEN

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen, moeten Reizigers op elk moment van hun reis over duidelijke, correcte, eensluidende en actuele reisinformatie kunnen beschikken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van deze reisinformatie, in ieder geval voor zover het Openbaar Vervoer betreft, waarbij hij de reisinformatie ook door Derden mag laten aanbieden. De Concessieverlener stelt daarbij eisen conform landelijk afgesproken richtlijnen.

	Artikel 64 Algemene eisen aan reisinformatie
1	De Concessiehouder informeert Reizigers stipt en adequaat over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en op de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie die de Concessiehouder aan Reizigers verstrekt altijd volledig, correct en actueel is.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle reisinformatie voldoet aan de eisen gesteld in CROW Richtlijn reisinformatie in OV-Voertuigen (Bijlage 7) of diens opvolger(s).
4	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Geldende Dienstregeling, waaronder Rituitval en omleidingen, rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data of diens opvolger(s) conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' (Bijlage 5) of diens opvolger(s). De Concessiehouder hanteert hierbij de unieke haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s). Hierbij:
	a. verstrekt de Concessiehouder over alle Ritten en haltepassages tijdige en volledige informatie;
	b. verstuurt de Concessiehouder tijdig een "NotMonitored" bericht indien het voertuigvolgsysteem (tijdelijk) niet functioneert, met daarin de reden van het niet functioneren van het systeem; en
	c. treft de Concessiehouder maatregelen op het moment dat het voertuigvolgsysteem maandelijks over minder dan 99,5% van de Ritten tijdige en volledige informatie verstrekt.
5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de in lid 2 en 4 bedoelde informatie juist is, ook bij verstoringen in de dienstuitvoering en bij eventuele omleidingsroutes. De Concessiehouder richt met dit doel zijn interne processen en communicatielijnen zodanig in dat ook in die gevallen informatie tijdig beschikbaar komt en actueel en accuraat is.
6	De Concessiehouder legt wijzigingsvoorstellen over de vormgeving van de reisinformatie die hij van plan is te verspreiden, ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt hierbij de bepalingen in Bijlage 2 in acht.
7	Ingeval de Concessiehouder in deze paragraaf genoemde reisinformatie niet zelf aanbiedt maar Reizigers hiervoor bij een Derde terecht kunnen, zorgt de Concessiehouder ervoor dat:
	a. deze Derde de desbetreffende reisinformatie beschikbaar heeft;
	b. Reizigers deze Derde en de desbetreffende reisinformatie via de kanalen van de Concessiehouder kunnen vinden; en
	c. deze Derde geen kosten bij Reizigers in rekening brengt.
8	De Concessiehouder levert in zijn Jaarplan Reizigers een voorstel aan hoe hij Reizigers bij vertragingen, verstoringen en Rituitval adequaat informeert.

De reisinformatie die de Concessiehouder in ieder geval beschikbaar moet (laten) stellen, heeft zowel betrekking op specifieke Ritten als op het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en op de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen in het algemeen.

	Artikel 65 Algemeen verkrijgbare reisinformatie
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen in ieder geval de volgende reisinformatie gratis kunnen opvragen, raadplegen en downloaden via internet, (een) mobiele applicatie(s) en de klantenservice van de Concessiehouder:
	a. informatie over afzonderlijke Lijnen en eventuele andere mobiliteitsdiensten en P&R-locaties (zie artikel 12) aanvullend op het Openbaar Vervoer, met in ieder geval een overzicht van de Haltes en Stations, de aankomst- en vertrektijden per Halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties (inclusief de toegankelijkheid van deze overstaplocaties) en de Gegarandeerde Aansluitingen op zowel de eigen Lijnen als op Lijnen van andere concessiehouders;
	b. Haltevertrekstaten;
	c. Lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle routes en Haltes en Stations (inclusief de toegankelijkheid van deze overstaplocaties) van alle Lijnen van, naar en binnen het Concessiegebied, ook als deze niet tot de Concessie behoren;
	d. digitale Lijnennetkaart, waarop per Halte is aangegeven aan welke toegankelijkheidseisen de Halte voldoet (indien en voor zover die gegevens beschikbaar zijn);
	e. informatie over het Nachtnet, met een overzichtskaart van de routes en Haltes en Stations van alle Nachtlijnen en de Dienstregeling en Tarieven van alle Nachtlijnen;
	f. informatie voor bezoekers, met een overzichtskaart van OV-verbindingen naar belangrijke toeristische bestemmingen binnen het Concessiegebied. Deze informatie is in ieder geval in het Nederlands en Engels beschikbaar;
	g. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande omleidingen en uitval van Ritten;
	h. informatie over de aanwezige voorzieningen op Stations, waaronder de aanwezigheid van toiletten, de toegankelijkheid ervan en of er mogelijkheden zijn om kinderen en volwassenen te verschonen. Deze en alle andere relevante informatie moet ook tijdig en accuraat in Haltehulp worden verwerkt;
	i. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder:
	i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in afzonderlijke Voertuigen en op afzonderlijke Haltes en Stations;
	ii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen en, indien van toepassing, scootmobielen;
	iii. informatie over eventuele aanvullende maatregelen ten behoeve van de toegankelijkheid;
	iv. informatie over de mogelijkheden tot gebruik van een OV-coach (zie www.ov-coach.nl);
	v. informatie over kapotte liften en roltrappen; en
	vi. informatie over het meenemen van fietsen en/of andere Voertuigen (stepjes, elektrische fietsen, etcetera).
	j. informatie over Tarieven en verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart en/of OVpay;
	k. informatie over de Vergoedingsregeling;
	l. informatie over de aanvraagprocedure van vraagafhankelijk vervoer en de relevante informatie over een Rit zoals kosten en vertrektijden, voor zover aangeboden door de Concessiehouder;
	m. informatie over de bereikbaarheid van landelijke of regionale reisinformatiesystemen;

	n. informatie over de bereikbaarheid van de eigen klantenservice en klachtenlijn, inclusief telefoonnummer en website;
	o. verwijzing naar de website van andere concessiehouders, vervoerders en aanbieders van mobiliteitsdiensten die relevant (kunnen) zijn voor Reizigers die reizen van, naar en in het Concessiegebied;
	p. adres en telefoonnummer van de OV-ombudsman en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer; en
	q. informatie of abonnementen, Tarieven en relevante acties van overheden.
2	De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in lid 1, met uitzondering van de informatie genoemd onder sub g, ten minste vier (4) weken voor aanvang tot aan het einde van de dienstregelingperiode waarop de informatie betrekking heeft, te raadplegen en opvraagbaar is.
3	De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in lid 1 kan worden geprint in een handzaam formaat.
4	De Concessiehouder draagt ervoor zorg dat de getoonde reisinformatie op verschillende (digitale) kanalen gelijk is en elkaar niet tegenspreekt, en dat op alle van de Concessiehouder gebruikte (digitale) kanalen dezelfde informatie te vinden is.

Reizigers dienen niet alleen goed geïnformeerd te worden over de Dienstregeling die de Concessiehouder voorafgaand aan een Dienstregelingjaar heeft opgesteld, maar ook over wijzigingen van de Dienstregeling tijdens het Dienstregelingjaar.

	Artikel 66 Informatie over wijzigingen van de Dienstregeling
1	De Concessiehouder maakt de Dienstregeling voor een Dienstregelingjaar en wijzigingen van de Dienstregeling tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk tien (10) Werkdagen voor de inwerkingtreding van de (Gewijzigde) Dienstregeling bekend via:
	a. posters, flyers of Displays in de Voertuigen;
	b. de website, mobiele applicatie(s), sociale mediakanalen, en e-mailnieuwsbrieven van de Concessiehouder; en
	c. actuele reisinformatiesystemen.
2	In aanvulling op het bepaalde in lid 1 informeert de Concessiehouder uiterlijk twintig (20) Werkdagen voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Geldende Dienstregeling de in artikel 64, lid 4 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ (Bijlage 5) of diens opvolger(s).
3	De Concessiehouder maakt Tijdelijke en/of tussentijdse Wijzigingen in verband met omleidingen waarbij één of meerdere Haltes niet wordt/worden aangedaan ten gevolge van werkzaamheden of Evenementen, ten minste vijf (5) Werkdagen voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in lid 1 en lid 2, dan wel zo spoedig mogelijk als de stremming waardoor een omleiding nodig is, later dan vijf (5) Werkdagen voor start bekend is gemaakt. Hierbij geeft de Concessiehouder aan in hoeverre de omleiding toegankelijk is of welke toegankelijke alternatieven er zijn.
4	In geval van ongeplande omleidingen en Rituitval zorgt de Concessiehouder er voor dat uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet:
	a. Reizigers hierover geïnformeerd worden; en
	b. de in artikel 64, lid 4 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens met betrekking tot de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ (Bijlage 5) of diens opvolger(s).
5	De Concessiehouder zorgt voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en Gewijzigde (Geldende) Dienstregeling met omliggende concessiehouders.

	Artikel 67 Begrijpelijke, toegankelijke informatie
1	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking, onder meer door alle schriftelijke informatie ook auditief en in andere leesvormen (bijvoorbeeld uitvergroot) via de klantenservice van de Concessiehouder beschikbaar te stellen. De Concessiehouder brengt hiervoor geen additionele kosten bij Reizigers in rekening.
2	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
3	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het waarmerk Drempelvrij niveau AA (zie www.drempelvrij.nl).
4	De Concessiehouder toont uiterlijk drie (3) maanden voor de ingangsdatum van de Concessie ten genoegen van de Concessieverlener aan dat de websites en mobiele applicaties gecertificeerd zijn (zie www.accessibility.nl) en voldoen aan:
	a. webrichtlijnen 2, level AA van het waarmerk drempelvrij.nl (zie www.drempelvrij.nl);
	b. niveau B1 van het Europees referentiekader voor de talen als het gaat om de begrijpelijkheid van reisinformatie; en
	c. waar relevant aan de Europese standaard EN 301549.
5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie op zijn website in ieder geval ook in het Engels beschikbaar is.

7.2 REISINFORMATIE OP HALTES EN STATIONS

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het Beheer van statische reisinformatie op alle Haltes en Metrostations binnen het Concessiegebied en langs de tramroutes in Amstelveen. Deze verantwoordelijkheid betreft zowel informatie over Lijnen van de Concessiehouder zelf als informatie over Lijnen van andere concessiehouders die de betreffende Halte aandoen. Voor Haltes gelegen buiten het Concessiegebied waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt de Concessiehouder tijdig de relevante informatie over Lijnen die deze Haltes aandoen aan de beheerder van de betreffende Halte.

De Concessiehouder dient Reizigers, voor zover dit van toepassing is, te informeren over het feit dat zij geacht worden op de Halte een stopteken te geven.

	Artikel 68 Reisinformatie op Haltes en Stations
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte en Station in het Concessiegebied in elk geval de volgende informatie aanwezig is:
	a. de Halte- of stationsnaam;
	b. het zonenummer zolang dit van toepassing is;
	c. van alle Lijnen die van de Halte of Station vertrekken:
	i. het Lijnnummer;
	ii. de vertrektijden dan wel in geval van hoogfrequente Lijnen het interval tussen twee opeenvolgende Ritten;
	iii. de te volgen route met vermelding van de resterende Haltes of Stations tot de Eindbestemming;
	iv. de Eindbestemming;
	v. de Aansluitingen op Knooppunten, Aansluitpunten en de Eindbestemming;
	vi. Haltes of Stations die niet toegankelijk zijn voor mensen met een fysieke of visuele beperking, inclusief een verwijzing naar de dichtstbijzijnde toegankelijke Halte of Station.

	vii. informatie over het dichtstbijzijnde verkoop- en oplaadpunt van de OV-Chipkaart en/of OVpay, alsmede over internetsites waar actuele informatie over verkoop- en oplaadpunten en Tarieven is te vinden;
	viii. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice; en
	ix. het telefoonnummer van een taxiservice.
2	Voor zover een Halte of Station is voorzien van een abri, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat in deze abri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:
	a. een Lijnennetkaart waarop alle Lijnen van het Dagnet, waaronder begrepen de lijnen van andere concessiehouders, in het Concessiegebied zijn weergegeven;
	b. een kaart van het Nachtnet waarop alle Nachtlijnen, waaronder begrepen en voor zover van toepassing de Nachtlijnen die doordeweeks en in het weekend gereden worden en de Nachtlijnen van andere concessiehouders, in het Concessiegebied zijn weergegeven;
	c. een omgevingskaart met daarop de belangrijkste bestemmingen en attracties, en de aanrijrichting van de Bus of Auto;
	d. informatie over de verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart dan wel informatie over OVpay, en informatie over de Tarieven;
	e. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van reisinformatie; en
	f. informatie over de Vergoedingsregeling.
3	De eisen in lid 1 en 2 gelden niet wanneer één of meer van de volgende situaties van toepassing is:
	a. vanaf de Halte of het Station vertrekken uitsluitend Lijnen die door andere concessiehouders worden uitgevoerd en bediening van de Halte of het Station is niet nodig om aan de Vervoerkundige Uitgangspunten te voldoen; en/of
	b. vanaf de Halte of het Station vertrekken uitsluitend Nachtlijnen; en/of
	c. de Halte of het Station is niet of tijdelijk (korter dan 1 maand) in gebruik.
4	De Concessiehouder maakt tijdelijke afwijkingen van de Geldende Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze aan de Reizigers op de Halte of het Station kenbaar. Indien een Halte of Station tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte of Station vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Halte of Station in ieder geval aan hoe lang de Halte of het Station niet beschikbaar is en informeert de Concessiehouder Reizigers, door middel van een kaart van de omgeving van de Halte of het Station en een routebeschrijving, hoe zij bij de dichtstbijzijnde Halte of Station van de betreffende Lijn kunnen komen of op welke andere wijze zij hun bestemming per Openbaar Vervoer kunnen bereiken. De Concessiehouder geeft tevens aan of de dichtstbijzijnde Halte of Station toegankelijk is. Indien die niet toegankelijk is geeft Concessiehouder de dichtstbijzijnde toegankelijke Halte of Station aan.
5	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van alle informatie die nodig is om Haltes of Stations te voorzien van de benodigde reisinformatie, waaronder begrepen informatie met betrekking tot tijdelijke omleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.
6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Haltes of Stations op de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling over de actuele informatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude informatie vanaf vijf (5) Werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling te vervangen.

7.3 REISINFORMATIE IN VOERTUIGEN

Om Reizigers ook tijdens hun reis goed te kunnen informeren, spelen, naast mobiele applicaties, Displays en een halteomroepsysteem in de Voertuigen vooralsnog een belangrijke rol. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de installatie, het Beheer en Onderhoud van de Displays en het halteomroepsysteem alsmede voor de informatie die op de Displays en aan de buitenzijde van de Voertuigen wordt getoond en in de Voertuigen wordt omgeroepen.

	Artikel 69 Informatie op en in de Voertuigen
1	De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele reisinformatie in en op het Voertuig.
2	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem waarvan het volume automatisch wordt afgestemd op de omgevingsgeluiden. Dit systeem roept ten minste de eerstvolgende Halte en de belangrijkste Aansluitingen op deze Halte (inclusief de belangrijkste lijnen van andere concessiehouders) om en daarnaast (in een groter interval) het Lijnnummer en de Eindbestemming. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en de belangrijkste Aansluitingen op deze Halte om. Daarnaast roept het systeem om indien er kapotte liften of roltrappen op de betreffende Lijn te verwachten zijn.
3	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van werkende Displays.
4	De Concessiehouder maakt optimaal gebruik van deze Displays voor het tonen van ten minste de volgende actuele reisinformatie:
	a. actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes;
	b. Eindbestemming van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op de Eindbestemming;
	c. geboden Aansluitingen op Knooppunten en Aansluitpunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (van zowel de Lijnen van de Concessiehouder zelf als de lijnen van andere concessiehouders, waaronder indien relevant de trein);
	d. actuele tijd;
	e. de meest actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, Haltes en vertrektijden, inclusief de oorzaak van deze afwijkingen; en
	f. kapotte liften en roltrappen indien er kapotte liften of roltrappen op de betreffende Lijn te verwachten zijn.
5	Bij de vormgeving van de actuele reisinformatie zoals bedoeld in lid 5 volgt de Concessiehouder de landelijke standaarden, overeenkomstig CROW Richtlijn reisinformatie in OV-Voertuigen (Bijlage 7) of diens opvolger(s) ingeval de Concessieverlener, al dan niet in landelijk verband, besluit tot actualisatie of vervanging van de informatie in deze Bijlage.
6	De Concessiehouder mag de Displays tevens voor andere doeleinden gebruiken, mits dit niet ten koste gaat van het tonen van actuele reisinformatie. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat te allen tijde, eventueel alternerend met de informatie in lid 5, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het Lijnnummer en de Eindbestemming van de Lijn getoond worden.
7	De Displays zijn zodanig in het Voertuig aangebracht dat alle Reizigers (ook die met een mobiliteitsbeperking) vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij zich daarvoor hoeven om te draaien en gehinderd worden door lichtinval van buiten.
8	De Concessiehouder voorziet: • Bussen, Trams en Metro's van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van de Eindbestemming en een aanduiding van het Lijnnummer op de voor- en rechterzijde (eventueel ook op de linker- en achterzijde) van de

	Bus, Tram of Metro en een aanduiding van het Lijnnummer op achterzijde van de Bus, Tram of Metro; en • Auto's, niet zijnde personenauto's, van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van de Eindbestemming en een aanduiding van het Lijnnummer op de voorzijde van de Auto's. waarbij hij er voor zorgt dat de aanduidingen bij duisternis en overdag bij fel zonlicht goed leesbaar zijn tot in elk geval een afstand van dertig (30) meter.
9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het adres van de eigen website en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice aan de binnenzijde van alle Voertuigen vermeld staat.
10	Voor Bussen, Trams en Metro's die de Concessiehouder inzet: • wanneer zich een Bijzondere Omstandigheid voordoet; en/of • ter uitvoering van Versterkingsritten, Scholierenlijnen, en/of Vervangend Vervoer. kan de Concessieverlener een ontheffing verlenen ten aanzien van de eisen zoals gesteld in dit artikel.
11	Alle Voertuigen die ingezet worden, zijn voorzien van een automatisch halteomroepsysteem. Het automatische halteomroepsysteem vermeldt naast de eerstvolgende Halte ook de belangrijkste overstapmogelijkheden vanaf deze Halte. Indien het automatisch halteomroepsysteem niet functioneert, roept de bestuurder alle Haltes en de belangrijkste overstapmogelijkheden vanaf deze Haltes om.
12	In alle Trams en Metro's die de Concessiehouder voor de uitvoering van Lijnen van het Dagnet inzet is in ieder geval een actuele kaart aanwezig met (i) alle Lijnen van het Dagnet waarop respectievelijk Trams en Metro's, HOV-Lijnen van de Concessiehouder en aangrenzende concessiehouders (binnen het Concessiegebied) worden ingezet en (ii) de Knoop- en belangrijke overstappunten tussen Modaliteiten. In alle Metro's is daarnaast in ieder rijtuig (bak) in ieder geval een schematische weergave van het metronetwerk aanwezig.
13	In alle Bussen en Trams die niet beschikken over voorzieningen voor het tonen van actuele reisinformatie is in ieder geval een schematische weergave van de route van de betreffende Lijn ('Routekarton') aanwezig. Ten slotte vermeldt de Concessiehouder het adres van de eigen website en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice aan de binnenzijde van alle Voertuigen.
14	De Concessiehouder maakt verder optimaal gebruik van alle voorzieningen in Bussen, Trams en Metro's voor het tonen van actuele reisinformatie. Onder actuele reisinformatie verstaat de Concessieverlener in ieder geval de aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes/Metrostations en Eindbestemming van de Rit en geboden Aansluitingen op belangrijke overstaphaltes inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen. Bij de vormgeving van de actuele reisinformatie volgt de Concessiehouder eventuele standaarden zoals die landelijk zijn/worden vastgesteld. Voor zover de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie Bussen inzet die niet door Activa B.V. beschikbaar zijn gesteld, zorgt de Concessiehouder ervoor dat Bussen van ten minste twee, gelede Bussen van ten minste drie en dubbelgelede Bussen van ten minste vier beeldschermen zijn voorzien. De Concessiehouder gebruikt de beeldschermen alleen voor het tonen van actuele reisinformatie en andere, voor Reizigers interessante en/of relevante informatie over (het Openbaar Vervoer in) het Concessiegebied.

7.4 REISINFORMATIE BIJ BEMANDE INFORMATIEPUNTEN

Om de verstrekking van reisinformatie alsmede de verkoop van Vervoerbewijzen en dergelijke zo laagdrempelig mogelijk te maken richt de Concessiehouder in ieder geval binnen het Concessiegebied en eventueel op belangrijke (Eind)bestemmingen van de

Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen Informatiepunten in. De Concessieverlener verlangt dat de Concessiehouder op deze punten ten minste de informatie aanbiedt die Reizigers nodig hebben om hun reis te plannen en een keuze te maken uit de voor hen best passende Vervoerbewijzen, Reisproducten en Proposities, alsmede informatie over mobiliteitsdiensten die Derden ter aanvulling op het Openbaar Vervoer aanbieden in de gemeente waar het Informatiepunt gevestigd is. De Concessieverlener staat toe dat de Concessiehouder op het Informatiepunt aanvullende diensten en informatie biedt die in andere behoeften van Reizigers of inwoners voorzien.

Artikel 70 Informatiepunten

1 De Concessiehouder richt binnen het Concessiegebied op ten minste vier (4) locaties toegankelijke informatieloketten in waar Reizigers terecht kunnen met vragen over hun reis en in ieder geval de volgende informatie kunnen verkrijgen:

a. actuele vertrektijden van de Bussen, Trams en Metro's (met inbegrip van Bussen van andere concessiehouders) die van het OV- Knooppunt vertrekken;

b. lijnennetkaarten en folders van het Nachtvervoer;

c. informatie over (aansluitend) Openbaar Vervoer dat niet tot de Concessie behoort;

d. een geïndividualiseerd reisadvies om vanaf iedere locatie binnen het Concessiegebied naar iedere locatie in Nederland met het Openbaar Vervoer te komen;

e. basisinformatie en aanvullende informatie over de OV-Chipkaart (o.a. Tarieven, tabellen met tariefafstanden, verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden) en OVpay; en

f. de mogelijkheden om een eventuele klacht in te dienen.

2 De Concessiehouder richt in ieder geval een informatieloket in op de Knooppunten Centraal Station, Station Zuid, Station Bijlmer Arena en Noord. De Concessiehouder staat toe dat concessiehouders van omliggende concessies medegebruik kunnen maken van deze informatieloketten. De Concessiehouder neemt deel aan het informatieloket van de concessiehouder van de concessie Zaanstreek-Waterland op de Knooppunt Centraal Station (IJzijde).

3 Indien de Concessiehouder samenwerkt met andere vervoerders met betrekking tot de totstandkoming en inrichting van een Informatiepunt stelt de Concessiehouder Personeel beschikbaar voor de bemensing van de Informatiepunten. Het is de Concessiehouder toegestaan bij deze Informatiepunten een eigen balie in te richten. De Concessiehouder draagt de eventuele kosten van de locatie waar het Informatiepunt wordt gerealiseerd.

4 De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Informatiepunten zoals bedoeld in lid 1 in ieder geval geopend zijn tijdens de in onderstaande tabel aangegeven tijdvensters.

Locatie	Werkdagen	Zaterdag, Zondag	Eerste Kerstdag	Overige feestdagen*
Centraal Station	08:00 – 20:00	08:30 – 19:00	10:00 – 18:00	08:30– 19:00
Station Zuid	08:00 – 20:00	08:30 – 19:00	10:00 – 18:00	08:30 – 19:00
Noord	09:00 – 18:00	10:00 – 18:00	09:00 – 17:00	10:00 – 18:00
Bijlmer Arena	08:00 – 19:00	10:00 – 18:00	X	X

**met uitzondering van Nieuwjaarsdag: dan mogen alle loketten gesloten zijn*

5 De Concessiehouder draagt zorg voor een goede bewegwijzering naar ieder Informatie- en Verkooploket vanaf de Haltes in de onmiddellijke nabijheid van het Informatie- en Verkooploket.

6 De Concessiehouder zorgt dat Reizigers, waaronder Reizigers met een mobiliteitsbeperking, op de Informatiepunten zoals bedoeld in lid 1 en 3:

a. antwoord krijgen op vragen die zij hebben over hun reis;

b. alle reisinformatie zoals bedoeld in artikel 67 kunnen verkrijgen;

c. de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen;

	d. Vervoerbewijzen kunnen kopen;
	e. zaken met betrekking tot de OV-Chipkaart en OVpay kunnen regelen, waaronder het kopen en opladen van Saldo, Reisproducten en Proposities, het aanvragen van een vervangende OV-Chipkaart in geval van verlies of defecte kaart, het restitueren van abonnementen en het verkrijgen van informatie over Reisproducten en Proposities op de OV-Chipkaart; en
	f. informatie en uitleg van OVpay krijgen tijdens en na de transitieperiode van de OV-Chipkaart naar OVpay.
7	De Concessiehouder kan in zijn Jaarplan Reizigers met voorstellen komen voor andere locaties en/of openingstijden van de informatieloketten. De Concessiehouder voorziet dit plan van een financiële onderbouwing passend binnen de beschikbare financiële middelen. De Concessieverlener toetst het voorstel van de Concessiehouder op voordelen die het voorstel voor Reizigers biedt ten opzichte van de eisen in dit artikel.

8 OV-BETAALSYSTEMEN, TARIEVEN, DISTRIBUTIE

In 2021 is de landelijke uitrol gestart van OVpay. Sinds juni 2023 kunnen Reizigers met hun betaalpas op voltarief Saldo met het Openbaar Vervoer door heel Nederland reizen. Waar nu de OV-Chipkaart voor Reizigers nog de belangrijkste betaalwijze is, is de verwachting dat OVpay, zoals betalen met de betaalpas of een ander op de EMVc-standaard gebaseerde Productdrager of met een barcode, de rol van de OV-Chipkaart meer en meer gaat overnemen. Hierbij wordt ook de OV-Chipkaart vervangen door de OVpay. Uiteindelijk wordt naar verwachting eind 2025 de MIFARE Classic technologie uitgezet en vervangt het nieuwe landelijke OV-Betaalsysteem op basis van EMVc-standaard en barcode volledig het huidige OV-Chipkaartsysteem.

Het is belangrijk dat de Concessiehouder beschikt over een goed en betrouwbaar werkend OV-Betaalsysteem gedurende deze transitie en daarna, zodat Reizigers steeds in ieder geval voor alle door of namens de Concessiehouder aangeboden mobiliteitsdiensten kunnen betalen. De Concessiehouder werkt samen met de Concessieverlener en andere concessiehouders en aanbieders van mobiliteitsdiensten aan een overzichtelijk assortiment van Tarieven, Reisproducten en Proposities.

8.1 OV-BETAALSYSTEMEN

De Concessiehouder beschikt over een goed en betrouwbaar werkend OV-Betaalsysteem, zowel gedurende de duale fase als na het uitzetten van de MIFARE Classic technologie. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het OV-Betaalsysteem het mogelijk maakt om opbrengsten van Reisproducten en Proposities die hij gezamenlijk met andere concessiehouders dan wel aanbieders van mobiliteitsdiensten aanbiedt, tussen de betrokken partijen te (laten) verdelen gedurende en na de transitie.

	Artikel 71 OV-Chipkaartsysteem
1	De Concessiehouder beschikt bij aanvang van de Concessie over een OV-Chipkaartsysteem gebaseerd op de MIFARE Classic technologie. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in Bijlage 8 (Eisen aan het OV-Betaalsysteem) in acht.
2	De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen om het OV-Chipkaartsysteem te allen tijde volledig te laten functioneren, onder meer in het Materieel, op de Metrostations en binnen de organisatie van de Concessiehouder.
3	De Concessiehouder zorgt dat het OV-Chipkaartsysteem (i) is gecertificeerd door Translink of diens opvolger(s), tenzij Translink voor certificering een ontheffing (“waiver”) heeft verleend, en (ii) eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden is aangesloten op de landelijke backoffice van Translink.
4	De Concessiehouder zorgt dat het OV-Chipkaartsysteem is ingericht conform het bepaalde in de Tariefverordening en in staat is om (elektronische versies) van de in lid 2 van artikel 71 genoemde concessiegrensoverschrijdende Reisproducten, waaronder Randstad Noord Zone-abonnementen of diens opvolger(s), en Bijzondere Vervoerbewijzen en mogelijk nog te ontwikkelen nieuwe (interoperabele) vastrecht/kortingsproducten te faciliteren, zowel als het gaat om de acceptatie als de distributie van deze Reisproducten.
5	De kosten van (i) de invoering, Instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van de hard- en software van het OV-Chipkaartsysteem (waaronder de Aanschaf en installatie van apparatuur, het (laten) plegen van Onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen e.d.) en (ii) de uitfasering van het OV-Chipkaartsysteem zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder, met uitzondering van de kosten die verband houden met Onderhoud en, in geval van vervanging of uitbreiding,

	Aanschaf van de toegangspoorten op Metrostations waaronder begrepen de infrastructuur om deze toegangspoorten te laten werken en te koppelen aan het OV-Chipkaartsysteem.
6	De Concessiehouder faseert OV-Betaalsystemen gebaseerd op de MIFARE Classic technologie niet eerder uit dan nadat daar landelijk toe besloten is en hij dit heeft afgestemd met de Concessieverlener.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een actieve rol vervult bij de verdere uitrol van OVpay in het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder zorgt er in dat kader ten minste voor dat zijn OV-Chipkaartsysteem zodanig is ingericht dat Reizigers ook met de OVpay voor hun Rit kunnen betalen, onder meer door ervoor te zorgen dat de apparatuur in Voertuigen geschikt is zowel voor Productdragers gebaseerd op de MIFARE Classic technologie (in de overgangsperiode) als voor OVpay.

	Artikel 72 OVpay en eventuele toekomstige Nieuwe Betaalwijzen
1	De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor en werkt constructief mee aan de verdere ontwikkeling en invoering van OVpay in aanvulling op en uiteindelijk ter vervanging van het OV-Chipkaartsysteem in het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder stemt de activiteiten die hij in dit kader onderneemt nauw af met de Concessieverlener, concessiehouders van aangrenzende concessies en met de activiteiten van het Marketingbureau zoals bedoeld in artikel 98.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het OV-Betaalsysteem zodanig is ingericht dat Reizigers vanaf de ingangsdatum van de Concessie met OVpay gebaseerd op de EMVc-standaard en barcodes kunnen betalen.
3	De Concessieverlener bepaalt na overleg met de Concessiehouder welke, mogelijk nieuwe, (interoperabele) Reisproducten en Proposities de Concessiehouder met OV-Betaalsystemen ten behoeve van OVpay en, gedurende de overgangsperiode, OV-Chipkaart moet voeren.
4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat OV-Betaalsystemen ten behoeve van OVpay en eventuele toekomstige Nieuwe Betaalwijzen evenals het OV-Chipkaartsysteem voldoen aan en aansluiten op de besluiten die in de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven en/of in het NOVB zijn en worden genomen om OVpay en toekomstige Nieuwe Betaalwijzen naast de OV-Chipkaart te ondersteunen.
5	Eventuele veranderingen in Reizigersopbrengsten als gevolg van de invoering, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van OV-Betaalsystemen ten behoeve van OVpay en eventuele toekomstige Nieuwe Betaalwijzen zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
6	De kosten van de invoering, Instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van de hard- en software van OV-Betaalsystemen ten behoeve van OVpay en eventuele toekomstige Nieuwe Betaalwijzen (waaronder onder meer de Aanschaf en installatie van apparatuur, het (laten) plegen van Onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen e.d.) zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder. Overeenkomstig lid 5 van artikel 73 geldt het bepaalde in de vorige volzin niet voor de toegangspoorten op Metrostations.

8.2 TARIEVEN, REISPRODUCTEN EN PROPOSITIES

De Tariefverordening Wp2000 Vervoerregio Amsterdam geeft aan hoe de Concessieverlener Tarieven voor het Openbaar Vervoer vaststelt of goedkeurt en kan wijzigen. Daarmee vormt de Tariefverordening het kader voor de Tarieven, Reisproducten en Proposities die de Concessiehouder voert. De Concessieverlener verwacht daarbij van de Concessiehouder dat hij meewerkt aan

mogelijke veranderingen in het tariefsysteem, in welk geval de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken zal maken over compensatie van kosten en opbrengstrisico's.

	Artikel 73 Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen
1	De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen, dan de Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen dan die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Concessieverlener. De Concessiehouder hanteert geen Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen die in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens de Tariefverordening van Concessieverlener en het Landelijk Tarievenkader.
2	De Concessiehouder verkoopt en accepteert in ieder geval de volgende concessiegrensoverschrijdende Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen:
	a. Randstad Noord-Zone-abonnement, dat is gebaseerd op de door de Concessieverlener vastgestelde en door DOVA beheerde zone-indeling of diens opvolger(s);
	b. Amsterdam & Region Travel Ticket; en
	c. het BTM 1,5 uur kaartje of diens opvolger(s).
	Uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen kan alleen tot stand komen na een daartoe strekkend gezamenlijk voorstel van de concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verrichten en, voor zover relevant, concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en na goedkeuring van de Concessieverlener.
3	De Concessiehouder stemt voorstellen voor concessiegrensoverschrijdende Reisproducten en/of Proposities die kunnen dienen als (gedeeltelijke) vervanging van de in lid 2 genoemde abonnementen, af met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden.
4	Voor zover nog van toepassing, laat de Concessiehouder zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener geen wijzigingen in de indeling van het Concessiegebied in tariefzones plaatsvinden die financiële gevolgen voor Reizigers hebben. De Concessiehouder neemt een eventueel verzoek tot wijzigingen in de indeling op in zijn Tariefvoorstel.
5	De Concessiehouder accepteert voor Openbaar Vervoer gedurende de Nacht de OV-Chipkaart, gebaseerd op de MIFARE Classic technologie en OVpay als Vervoerbewijs.
6	Het is de Concessiehouder toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in lid 1, voor Openbaar Vervoer gedurende de Nacht Tarieven te hanteren die afwijken van de Tarieven voor Openbaar Vervoer gedurende de Dag, te weten:
	a. een flat-fare-Tarief voor reizen met de OV-Chipkaart of OVpay; en/of
	b. een toeslag op de Tarieven voor Openbaar Vervoer gedurende de Dag, waarbij de toeslag niet meer mag bedragen dan:
	i. 100% op de Vaste Voet in combinatie met een toeslag van 30% op het kilometertarief; dan wel
	ii. een toeslag van 100% op het kilometertarief indien geen toeslag wordt gehanteerd op de Vaste Voet.
7	De Concessiehouder stemt de Tarieven voor het Openbaar Vervoer gedurende de Nacht af met de concessiehouders in aangrenzende concessiegebieden en spant zich daarbij maximaal in dat Reizigers de Vaste Voet niet dubbel betalen. Indien wordt besloten om Metro's en trams 's Nachts te laten rijden, biedt de Concessiehouder daarvoor een interoperabel Tarief aan dat hij heeft afgestemd met concessiehouders in aangrenzende concessiegebieden.

8	In afwijking van het bepaalde in lid 6 betalen Reizigers met een landelijk OV reisrecht (OV-Vrij abonnement), Randstad Noord Zone-abonnement of diens opvolger(s) dan wel een ander, door de Concessiehouder te hanteren eigen abonnement, een nultarief voor Openbaar Vervoer gedurende de Nacht.
9	De Concessiehouder werkt constructief mee aan nieuwe initiatieven voor tariefstructuur, Tarieven en tariefgrondslag die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren die binnen de gehele Vervoerregio geldig zijn.
10	De Concessiehouder accepteert en faciliteert Bijzondere Vervoerbewijzen die de Concessieverlener op eigen initiatief, al dan niet op verzoek van één of meer Concessiegemeenten, vaststelt.
11	De Concessiehouder kan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs verplichten bij het Rijdend Personeel of het Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten een uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Vervoeropbrengsten.

De Concessiehouder dient jaarlijks een voorstel voor wijzigingen van Tarieven, Reisproducten, Proposities en eventuele Bijzondere Vervoerbewijzen ter goedkeuring bij de Concessieverlener in. afstemming van deze voorstellen met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en de Reizigers Advies Raad (RAR) is daarbij belangrijk.

	Artikel 74 Tariefvoorstel
1	De Concessiehouder legt jaarlijks als onderdeel/uitvloeisel van het Jaarplan Reizigers een gemotiveerd Tariefvoorstel voor de te hanteren Tarieven, Reisproducten, Proposities, eventuele Bijzondere Vervoerbewijzen en de voorwaarden voor het gebruik door de Reiziger, voor het komende kalenderjaar ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt hierbij de bepalingen in de Tariefverordening en in Bijlage 2 in acht.
2	De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks met ten hoogste een landelijk overeengekomen percentage, zijnde de Landelijke Tariefindex (LTI) wijzigen, tenzij de Concessieverlener anders besluit. Daarbij mag per kaartsoort van dit percentage onderbouwd worden afgeweken, zolang het gewogen gemiddelde van alle voorgenomen tariefstijgingen de LTI niet overstijgt.
3	De Concessiehouder houdt in het Tariefvoorstel rekening met de eventuele introductie van landelijk geldende Reisproducten en Proposities overeenkomstig het Landelijk Tarievenkader. De Concessiehouder accepteert deze landelijk geldende Reisproducten en Proposities en draagt er zorg voor dat het OV-Chipkaartsysteem en OV-Betaalsystemen ten behoeve van Nieuwe Betaalwijzen deze landelijk geldende Reisproducten en Proposities volledig ondersteunen.
4	In afwijking van het bepaalde in Bijlage 2 beslist de Concessieverlener binnen 20 Werkdagen na indiening door de Concessiehouder, gehoord hebbende het advies van de Reizigers Advies Raad, of het Tariefvoorstel voldoet aan de Tariefverordening en het Landelijk Tarievenkader. Tariefvoorstellen die niet zijn opgesteld volgens de procedures zoals opgenomen in de Tariefverordening en het Landelijk Tarievenkader, worden door de Concessieverlener niet vastgesteld.
5	De Concessieverlener stelt Bijzondere Vervoerbewijzen voor de duur van ten hoogste 1 kalenderjaar vast.
6	Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de goedkeuring of vaststelling in van eventuele in de Bieding voorgestelde Tarieven.

8.3 DISTRIBUTIENETWERK

Uitgangspunt voor de Concessieverlener is dat de verkrijgbaarheid (distributie) van de OV-Chipkaart en andere Productdragers, Reisproducten en Proposities geen drempel voor mensen mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessieverlener onderscheidt in dat kader verschillende distributiekanalen, te weten: verkoop bij Informatiepunten, verkoop bij Haltes, verkoop bij wederverkopers, online-verkoop en wagenverkoop. Aandachtspunt daarbij is de bruikbaarheid van apparatuur voor Reizigers met een functiebeperking.

De introductie van OVpay kan aanleiding zijn voor aanpassingen van het distributienetwerk. Indien voorstellen tot aanpassingen naar het oordeel van de Concessieverlener, gehoord hebbende het advies van de Reizigers Advies Raad (RAR), tot een grotere tevredenheid bij Reizigers leidt als het gaat om de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen, kan de Concessieverlener besluiten de eisen aan het distributienetwerk aan te passen. Tijdens de duale fase van de overgang van het OV-Chipkaartsysteem en naar OVpay moeten Reizigers in ieder geval nog Reisproducten, Proposities en Saldo op hun OV-Chipkaart kunnen laden zolang er geen alternatief is.

	Artikel 75 Distributienetwerk
1	De Concessiehouder neemt, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage 2 als onderdeel van het Jaarplan Reizigers in de vorm van een Distributieplan eventuele voorstellen op voor wijzigingen in de distributie van Vervoerbewijzen, zowel als het gaat om dragers gebaseerd op de MIFARE Classic technologie als gebaseerd op OVpay.
2	Het Distributieplan omvat in ieder geval de volgende onderwerpen:
	a. de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen binnen het distributienetwerk (zoals bedoeld in lid 5); en
	b. de visie van de Concessiehouder op de fase waarin het nieuwe landelijk OV-Betaalsysteem en het OV-Chipkaartsysteem naast elkaar bestaan.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de maatregelen zoals vastgelegd in het Distributieplan worden geactualiseerd, onder meer indien zich veranderingen voordoen in de invoering van OVpay en de uitfasering van het OV-Chipkaartsysteem.
4	De Concessiehouder legt een ontwerp-Distributieplan, voorzien van een overzicht van de onderdelen van het Distributieplan die zijn geactualiseerd ten opzichte van het geldende Distributieplan, ter toetsing aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de procedure voor goedkeuring/toetsing van plannen, voorstellen en procedures zoals beschreven in Bijlage 2 in acht.
5	Na goedkeuring van de Concessieverlener is het de Concessiehouder toegestaan om voor het distributienetwerk vanaf de start van de implementatie van de Concessie een alternatieve invulling van het distributienetwerk, uitgewerkt in het Distributieplan, aan te bieden in plaats van de eisen zoals opgenomen in dit artikel.
6	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van OV-Chipkaarten, interoperabele Wegwerpchipkaarten, Saldo, Reisproducten en Proposities en de informatievoorziening hierover, en draagt alle kosten die hiermee gepaard gaan. Deze verantwoordelijkheid geldt zowel voor het OV-Chipkaartsysteem, de periode waar beide OV-Betaalsystemen in werking zijn als mede na volledige invoering van Nieuwe Betaalwijzen. De Concessieverlener maakt met de Concessiehouder nadere afspraken over de distributie van Productdragers, Vervoerbewijzen, Saldo, Reisproducten en Proposities na invoering van Nieuwe Betaalwijzen.
7	De verantwoordelijkheid zoals genoemd in lid 1 betekent dat de Concessiehouder er in ieder geval voor zorgt dat:
	a. bij de Informatiepunten (i) aanvraagformulieren voor Persoonlijke OV-Chipkaarten kunnen worden verkregen, (ii) Anonieme OV-Chipkaarten en interoperabele

	Wegwerpchipkaarten kunnen worden aangeschaft, (iii) een post is ingericht en (iv) assistentie door Personeel wordt verleend;
	b. Reizigers via de klantenservice van de Concessiehouder (internet/telefoon) informatie over en een aanvraagformulier voor een OV-Chipkaart kunnen opvragen. De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan zijn verbonden;
	c. Reizigers de functie automatisch opladen Saldo op hun Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen;
	d. Reizigers zonder OV-Chipkaart, in ieder geval zolang Nieuwe Betaalwijzen gebaseerd op de EMVc-standaard of barcodes nog niet algemeen beschikbaar zijn, in het Voertuig een BTM 1,5 uur kaartje of andere interoperabele Wegwerpchipkaart kunnen aanschaffen;
	e. Reizigers via de Webwinkel Saldo, Reisproducten en Proposities, waaronder begrepen de concessiegrensoverschrijdende Reisproducten, waaronder Randstad Noord Zone-abonnementen en Bijzondere Vervoerbewijzen en mogelijk nog te ontwikkelen nieuwe (interoperabele) vastrecht/kortingsproducten als bedoeld in lid 4 van artikel 73, kunnen aanschaffen.
	f. Reizigers bij door Derden geëxploiteerde distributiepunten Anonieme OV-Chipkaarten en interoperabele Wegwerpchipkaarten, Saldo, Reisproducten en Proposities, waaronder begrepen de Randstad Noord Zone-abonnementen, kunnen kopen en baliehandelingen kunnen laten verrichten. De Concessiehouder zorgt ervoor dat in deze distributiepunten ten minste één Oplaad- & Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar en toegankelijk is; en
	g. de Oplaad- en Ophaalautomaten op bovengenoemde locaties zodanig onderhouden worden dat de functionaliteit daarvan gewaarborgd is.
8	(Ophaal- en) Oplaadautomaten in het Materieel worden niet beschouwd als gelijkwaardig aan de in lid 7, onder sub f bedoelde distributiepunten.
9	De Concessiehouder draagt zorg voor het Beheer en Onderhoud van door of met Subsidie van de Concessieverlener aangeschafte OV-Chipkaartapparatuur op Knooppunten en Haltes, waaronder begrepen de OV-Chipkaartapparatuur zoals genoemd in Bijlage 8 (distributienetwerk).
10	Met in achtneming van lid 5 biedt de Concessiehouder ten minste in het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener ten minste vergelijkbaar netwerk van door Derden geëxploiteerde distributiepunten als bedoeld in lid 7, onder sub f aan als het distributienetwerk dat op 1 december 2024 beschikbaar is. Tenzij Concessieverlener en Concessiehouder conform lid 5 overeenstemming bereiken.
11	De Concessieverlener kan al dan niet op verzoek van de Concessiehouder, na ommekomst van het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie, het distributienetwerk uitsluitend waar het de categorie distributiepunten als bedoeld in lid 7, onder sub f betreft, aanpassen. Een verzoek daartoe van de Concessiehouder wordt door de Concessieverlener in behandeling genomen, indien de Concessiehouder aantoont dat Reizigers voor de Aanschaf van OV-Chipkaarten, Saldo, Reisproducten en Proposities in hoofdzaak gebruik maken van de in lid 7, onder sub a tot en met sub e genoemde kanalen en nadat het verzoek voor advies is voorgelegd aan de Reizigers Advies Raad (RAR).
12	De Concessiehouder verkoopt de Persoonlijke OV-Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten of diens opvolger(s) inclusief de in NOVB-verband vastgestelde prijzen per drager. Deze prijs geldt zowel voor de OV-Chipkaarten die Concessiehouder via eigen kanalen verkoopt als voor de OV-Chipkaarten die via de door Derden geëxploiteerde distributiepunten als bedoeld in lid 7, onder sub f worden aangevraagd/verkocht.

13	De Concessiehouder kan een voorstel doen om prijzen voor Persoonlijke OV-Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten of diens opvolger(s) te hanteren die afwijken van maar niet hoger mogen zijn dan de in lid 12 genoemde prijs. De Concessiehouder is eerst gerechtigd deze afwijkende prijzen te hanteren na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt een voorstel daartoe op in het Distributieplan.
14	De Concessiehouder hanteert na een daartoe strekkend verzoek van de Concessieverlener afwijkende prijzen voor Persoonlijke OV-Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten (of diens opvolgers) waarbij geldt dat, in het geval dit lagere prijzen zijn dan € 7,50 (inclusief BTW), de Concessieverlener daar een aanvullende Subsidie voor zal verstrekken.
15	De Concessiehouder mag, tenzij de Concessieverlener met andere concessieverleners anders overeenkomt, voor handelingen bij zijn loket(ten) zoals bedoeld in lid 7, onder sub a en voor baliehandelingen bij door Derden geëxploiteerde distributiepunten als bedoeld in lid 2, onder sub f maximaal € 0,50 (zegge: vijftig eurocent) per baliehandeling in rekening (laten) brengen wanneer diezelfde handeling ook door de Reiziger zelf bij een (Ophaal- en) Oplaadautomaat of Verkoopautomaat op dezelfde locatie gedaan kan worden.
16	Ingeval tijdens de looptijd van de Concessie blijkt dat de Concessiehouder de Prestaties die hij met een andere invulling van het distributienetwerk nastreeft in de praktijk niet weet te realiseren, kan de Concessieverlener de Concessiehouder verplichten om het distributienetwerk alsnog volledig in de vorm van de eisen in dit artikel aan te bieden.

9 PERSONEEL

Net als voor elke vorm van dienstverlening geldt voor het Openbaar Vervoer dat de kwaliteit van het contact tussen Reizigers en Personeel medebepalend is voor de wijze waarop Reizigers het Openbaar Vervoer ervaren. Het Personeel is immers de gastheer en het visitekaartje van het Openbaar Vervoer. Een hartelijk welkom, prettige rijstijl en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving van het Openbaar Vervoer door Reizigers. De Concessiehouder heeft er daarom belang bij dat hij beschikt over deskundig Personeel dat gemotiveerd is om Reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn. De Concessieverlener hecht eraan dat de Concessiehouder de deskundigheid van zijn medewerkers betrekt in zijn plannen en voorstellen die hij in het kader van de uitvoering van de Concessie opstelt.

9.1 CONCESSIEHOUDER ALS WERKGEVER

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel. Dat betekent onder meer dat de Concessiehouder roosters zodanig opstelt, dat afspraken over Rij- en rusttijden zoals deze in het rijtijdenbesluit en de CAO GVB zijn vastgelegd, worden nageleefd en dat geplande pauzes in de praktijk daadwerkelijk kunnen worden genoten. De Concessieverlener creëert hiervoor de randvoorwaarden, onder meer door realistische punctualiteiteisen te stellen.

	Artikel 76 Concessiehouder als werkgever
1	De Concessiehouder zorgt dat hij tijdens de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren en dat het Personeel over een gedegen en juiste opleiding en de vereiste kwalificaties en/of certificaten beschikt.
2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van het Personeel, leidend tot duurzame inzetbaarheid en beperking van ziekteverzuim van het Personeel.
3	De Concessiehouder faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding (inclusief een jaarlijkse toegankelijkheidstraining), aansturing en (het gevoel van) veiligheid.
4	De Concessiehouder laat jaarlijks onder het Personeel dat hij voor de uitvoering van de Concessie inzet een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverlener en de personeelsvertegenwoordiging en deelt de uitkomsten van het onderzoek met de Concessieverlener en geeft daarbij aan welke maatregelen worden genomen om daar waar nodig maatregelen te nemen om de tevredenheid op peil te houden of te verhogen.

Naast de verantwoordelijkheden ten aanzien van het Personeel belegt de Concessieverlener bij de Concessiehouder ook een aantal taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van vrijwilligers die door de Concessieverlener goedgekeurde buurtbuslijnen uitvoeren.

	Artikel 77 Vrijwilligers buurtbussen
1	De Concessiehouder stelt vrijwilligers in staat Openbaar Vervoer door middel van een buurtbus te verzorgen door:
	a. desgevraagd de Dienstregeling van de buurtbuslijn en roosters voor de vrijwilligers op te stellen;
	b. de vrijwilligers te keuren en te instrueren; en

	c. de vrijwilligers die op rolstoeltoegankelijke buurtbussen (willen) rijden trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers en omgang met mensen met een mentale beperking.

9.2 PERSONEEL EN REIZIGERS

Met het oog op de waardering voor en het gebruik van het Openbaar Vervoer stimuleert de Concessieverlener de Concessiehouder om het niveau van gastvrijheid en klantvriendelijkheid van en de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel blijvend te verbeteren. Dit moet onder meer blijken uit een oplopende waardering van Reizigers voor klantvriendelijkheid van het Personeel.

	Artikel 78 Eisen aan Personeel
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in elk geval voldoet aan de volgende eisen:
	a. het Personeel is klantgericht, betrokken en stelt zich tegenover Reizigers correct op;
	b. het Personeel zorgt ervoor dat iedereen zich ondanks hun identiteit of achtergrond welkom voelt in het Openbaar Vervoer;
	c. het Personeel is herkenbaar en goed verzorgd gekleed;
	d. het Personeel beantwoordt vragen van Reizigers juist, netjes en adequaat in de Nederlandse taal en, indien van toepassing, ook in de Engelse taal;
	e. het Personeel dient de Nederlandse taal goed machtig te zijn. Het is toegestaan dat leden van het Personeel, in een niet-veiligheid gerelateerde functie, in het eerste jaar dat zij voor Concessiehouder werken alleen de Engelse taal goed machtig zijn. Die leden van het Personeel biedt Concessiehouder een cursus voor het leren van de Nederlandse taal aan;
	f. het Personeel is bekend met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval is inbegrepen de Geldende Dienstregeling, de Vervoerbewijzen en de Tarieven;
	g. het Personeel kan, eventueel na consultatie van de Centrale Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het Openbaar Vervoer naar aangrenzende concessiegebieden beantwoorden, waaronder in elk geval inbegrepen vragen met betrekking tot de Lijnvoering van aansluitende lijnen;
	h. het Personeel rookt niet, luistert niet naar muziek en maakt geen gebruik van een mobiele telefoon (tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is) in, of in onmiddellijke nabijheid van Voertuigen;
	i. metrobestuurders is toegestaan naar muziek te luisteren indien de Safety board een voorstel van de Concessiehouder dienaangaande goedkeurt. In het voorstel dient de Concessiehouder in ieder geval aan te geven onder welke omstandigheden en voorwaarden het luisteren naar muziek toegestaan zou moeten zijn;
	j. het Personeel ziet toe op de naleving van de huisregels zoals bedoeld in artikel 91 lid 1 sub a; en
	k. de Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel de Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Geldende Dienstregeling vervoert en dat de rust en de orde in het Materieel gehandhaafd blijft.
3	In aanvulling op lid 2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het Rijdend Personeel:
	a. de Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Geldende Dienstregeling vervoert;
	b. bijdraagt aan de sociale veiligheid door de rust en de orde in het Voertuig te handhaven;

	c. Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking herkent en erop toeziet dat zij het Voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen;
	d. bekend is met de te volgen procedures in geval Reizigers met een fysieke en mentale mobiliteitsbeperking van het Openbaar Vervoer gebruik willen maken en hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het Voertuig; en
	e. het Personeel bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten en calamiteiten, inclusief calamiteiten in tunnels.

9.3 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt kansen biedt om een rol te spelen bij de uitvoering van de Concessie (social return); dit vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap (Concessiehouder) en opdrachtgeverschap (Concessieverlener).

	Artikel 79 Concessiehouder als sociaal werkgever
1	De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI).
2	De Concessiehouder spant zich blijvend in om de arbeidsparticipatie van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt te verhogen, waarbij:
	a. de Concessiehouder in het kalenderjaar 2025 ten minste trede 2 op de Prestatieladder Socialer Ondernemen[5] behaalt; en
	b. de Concessiehouder de ambitie dient te hebben om in het kalenderjaar 2029 ten minste trede 3 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen te behalen.
3	De Concessiehouder neemt in het Personeelsplan de SROI-maatregelen op die hij gaat uitvoeren om ten minste de bovenstaande tredes op de Prestatieladder Socialer Ondernemen te behalen.
4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen als bedoeld in lid 3 maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie uitsluitend door de Concessiehouder worden opgevoerd om te voldoen aan SROI-verplichtingen in het kader van de Concessie.
5	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat aan de Concessiehouder aan dat hij ten minste de in lid 2, onder sub a en b bedoelde trede heeft behaald.
6	De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar aan de Concessieverlener een overzicht van de resultaten van de SROI-maatregelen die hij in het afgelopen kalenderjaar heeft getroffen.
7	SROI-middelen mogen voor 30% worden besteed aan initiatieven met een sociale doelstelling die bedragen aan de realisatie van het Beleidskader Mobiliteit.

9.4 PERSONEELSPLAN

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft gericht op duurzame inzetbaarheid van Personeel dat oog heeft voor de wensen van Reizigers, met kansen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt, tweejaarlijks in een Personeelsplan vastlegt.

[5] Zie https://www.pso-nederland.nl/

	Artikel 80 Personeelsplan
1	De Concessiehouder stelt tweejaarlijks een Personeelsplan op waarin hij in ieder geval ingaat op:
	a. de manier waarop hij zich als zorgvuldig werkgever opstelt, onder meer door:
	i. zijn inspanningen om ervoor te zorgen dat het Personeel het werk op een veilige, aangename en gezonde manier kan uitvoeren; en
	ii. de opleiding volgens de verplichting Code 95 (of opvolgende kaders) en eventueel aanvullende trainingen en opleidingen die hij het Personeel aanbiedt, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
	b. de wijze waarop hij de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel naar Reizigers bevordert, met daarbij onder meer aandacht voor:
	i. doelstelling(en) op het gebied van de dienstverlening door het Personeel;
	ii. maatregelen aanvullend op de opleiding van het Personeel als bedoeld onder sub a, onder ii; en
	iii. jaarlijkse training van het Rijdend Personeel in de omgang van Reizigers met een fysieke en mentale mobiliteitsbeperking.
	c. SROI-maatregelen als bedoeld in lid 3 van artikel 79 (Concessiehouder als sociaal werkgever);
	d. de planning van de maatregelen; en
	e. verwachte effect(en) van de maatregelen.
2	De Concessiehouder legt een ontwerp Personeelsplan ter toetsing aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 2 in acht.

	Artikel 81 Eisen aan Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat direct contact met Reizigers heeft, bekend is met het te volgen protocol en te nemen maatregelen in geval van Incidenten sociale veiligheid.
2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat persoonlijk contact met Reizigers heeft, op de hoogte is van de locatie van de dichtstbijzijnde automatische externe defibrillator binnen het railvervoersysteem.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie dat persoonlijk contact met Reizigers heeft, elke twee jaar training krijgt in de omgang met mensen met een fysieke en mentale mobiliteitsbeperking.
4	Het Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie ziet erop toe dat er in de Voertuigen geen muziek of reclame ten gehore wordt gebracht,
5	Het Personeel met een dienstverlenende of controlerende functie ziet erop toe dat Reizigers en Personeel zich aan de huisregels houden (naast hun wettelijke taak ex art. 73 Wp2000).

10 DUURZAAMHEID

De Vervoerregio hecht veel belang aan een duurzame Exploitatie van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. De Vervoerregio richt zich op een brede duurzaamheidsaanpak zoals verwoord in het Beleidskader Mobiliteit en het “Vervoerregio Bestuursakkoord 2022 Stap vooruit” die ingedeeld is in de onderwerpen Uitstootreductie, Circulariteit, Klimaatadaptatie en Biodiversiteit.

10.1 ALGEMENE EISEN

	Artikel 82 Algemene eisen
1	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende duurzaamheid.
2	De Concessiehouder dient proactief voorstellen in te dienen hoe hij bijdraagt aan het halen van duurzaamheidsdoelstellingen.
3	De Concessiehouder spant zich maximaal in om de ecologische impact van de uitvoering van de Concessie blijvend te minimaliseren, en bundelt de activiteiten die daar aan bijdragen samen in het hoofdstuk duurzaamheid in het Jaarplan Overige onderwerpen.

10.2 UITSTOOTREDUCTIE

	Artikel 83 Uitstootreductie
1	Alle Voertuigen die de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie zijn volledig Zero-emissie.
2	De Concessiehouder zorgt er voor dat Zero-emissievoertuigen gebruik maken van 100% Hernieuwbare Energie – met uitzondering van energie opgewekt uit biomassa en biogas, met dien verstande dat energie opgewekt uit de grondstoffen zoals vermeld in Bijlage IX, deel A, van de Europese Richtlijn 2018/2001 wel is toegestaan – die regionaal wordt opgewekt. Regionaal opgewekt wil zeggen in Nederland opgewekt, met inbegrip van de gebieden zoals aangewezen bij kavelbesluiten op grond van de Wet windenergie op zee.
3	De Concessiehouder streeft naar een jaarlijks dalend energieverbruik bij de uitvoering van de Concessie. Concessieverlener en Concessiehouder kunnen nadere afspraken hierover vastleggen in bijvoorbeeld een uitvoeringsprogramma duurzame energie, waarna Concessiehouder en Concessieverlener de afspraken dienen na te komen zoals die in het uitvoeringsprogramma duurzame energie zijn vastgelegd.
4	De Concessiehouder is bereid om de Laad- en Energieinfrastructuur ter beschikking te stellen aan andere gebruikers, binnen en buiten het Openbaar Vervoer en voert de beleidslijn interoperabiliteit uit vanaf het moment dat de Concessieverlener heeft vastgesteld.
5	De Concessiehouder spant zich blijvend in om de CO_2-uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij: • de Concessiehouder vanaf begin van de Concessie ten minste trede 3 op de CO2-Prestatieladder heeft behaald; en • de Concessiehouder zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk in het kalenderjaar 2025, trede 4 heeft behaald; en • de Concessiehouder vanaf het kalenderjaar 2030 ten minste trede 5 van de CO2-Prestatieladder heeft behaald.
6	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat en/of auditrapport ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in lid 5, onder sub a en b bedoelde trede heeft behouden en behaald.
7	De Concessiehouder neemt zijn maatregelen die bijdragen aan Uitstootreductie op in het Jaarplan Overige onderwerpen.

8	De Concessiehouder streeft ernaar vervuiling als gevolg van de uitvoering van de Concessie (remzand, bandenslijtage, etc.) zoveel mogelijk te beperken.

10.3 CIRCULARITEIT

De Concessiehouder streeft bij de voorbereiding en uitvoering van de Concessie blijvend naar minimalisering van de inzet van primaire grondstoffen en maximalisatie van de herbruikbaarheid van grondstoffen en materialen voor de gehele levenscyclus van alle onderdelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de Concessie. De strategie van de R-ladder[6] dient bij elke overweging als uitgangspunt gebruikt te worden.

	Artikel 84 De Concessiehouder dient voortdurend het gebruik van primaire grondstoffen te minimaliseren.
1	De Concessiehouder dient voortdurend het hergebruik van materialen te maximaliseren.
2	De Concessiehouder dient voortdurend de waarde van materialen te verlengen, bijvoorbeeld door Levensduurverlenging te plegen aan Materieel.
3	De Concessiehouder dient voortdurend producten of materialen hoogwaardig her te bestemmen.
4	De Concessiehouder eist van (onder)aannemers materiaalpaspoorten en Levenscyclusanalyse(s) (LCA's)/ Milieukostenindicator (MKI) bij de Aanschaf van onder ander Materieel, gebouwen en andere assets, en rapporteert hierover aan Concessieverlener.
5	De Concessiehouder dient jaarlijks aan Concessieverlener te rapporteren over de in- en uitstroom van grondstoffen en materialen, minimaal voorzien van een grondstofstromenanalyse.
6	De Concessiehouder koopt vanaf het begin van de Concessie 50% circulair in bij opdrachten met materiële componenten en vanaf kalenderjaar 2030 100%.
7	De Concessiehouder zoekt voortdurend actief naar circulaire innovaties voor het uitvoeren van de Concessie.
8	Maatregelen die bijdragen aan Circulariteit worden opgenomen in het hoofdstuk duurzaamheid in het Jaarplan Overige onderwerpen.

10.4 KLIMAATADAPTIE

Klimaatveranderingen leiden tot extremere weersomstandigheden. Het is belangrijk dat het Openbaar Vervoer ook in die omstandigheden blijft rijden, mits dit veilig kan. Het OV-systeem, en daarmee ook de Concessiehouder, moet dan ook zo goed mogelijk voorbereid zijn op dergelijke extreme omstandigheden. Het gaat daarbij niet alleen om het blijven functioneren van het OV-systeem zelf, maar ook om de betrouwbaarheid voor en het comfort van Reizigers.

	Artikel 85 Klimaatadaptatie
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat infrastructuur, Voertuigen, gebouwen en assets beschikbaar blijven bij hitte, droogte, hevige neerslag en wateroverlast. Denk aan prioritering van routes en/of aanpassing van Dienstregeling en het nemen van maatregelen om Voertuigen, gebouwen en installaties klimaatbestendig te maken. De meest recente klimaatscenario's van het KNMI zijn daarin leidend.
2	De Concessiehouder neemt maatregelen om hittestress bij Reizigers en Personeel te voorkomen, denk aan maar niet gelimiteerd tot temperatuurbeheersing bij hitte in Materieel, watertappunten of schaduw creëren op wachtplaatsen.

[6] Zie https://www.rvo.nl/onderwerpen/r-ladder

3	De Concessiehouder zorgt voor adequate communicatie voorafgaand, tijdens en na de verstorende weersomstandigheden en de gevolgen daarvan. De Concessiehouder schenkt hierbij ook aandacht aan de gezondheid en veiligheid van de Reizigers.
4	Concessiehouder zoekt actief naar mogelijkheden om waterberging of groen te realiseren op het grondgebied, gebouwen of assets die onderdeel uitmaken van het mobiliteitssysteem.
5	Maatregelen die bijdragen aan Klimaatadaptatie worden opgenomen in het hoofdstuk duurzaamheid in het Jaarplan Overige onderwerpen.
6	Concessiehouder werkt mee aan het samen met Concessieverlener ontwikkelen van vervoerscenario's op basis van de meest recente KNMI klimaatscenario's om ervoor te zorgen dat infrastructuur, Voertuigen, gebouwen en overige assets zoveel mogelijk beschikbaar blijven bij hitte, droogte, hevige neerslag en wateroverlast. Onderwerpen die hierin in ieder geval aan bod komen zijn prioritering van routes en/of aanpassing van Dienstregeling en het nemen van maatregelen om Voertuigen, gebouwen en installaties klimaatbestendig te maken. Na vaststelling van de vervoerscenario's door Concessieverlener, stelt Concessiehouder op basis van de vervoerscenario's, operationele klimaatadaptatieplannen op.

10.5 BIODIVERSITEIT

Verslechtering van de Biodiversiteit in het Concessiegebied moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Dit geldt zowel voor assets op het terrein van GVB als voor vervoermiddelen en gebouwen en voorzieningen in de openbare ruimte zoals busstations en abri's.

	Artikel 86 Biodiversiteit
1	De Concessiehouder houdt rondom haar gebouwen en assets rekening met de natuurlijke habitat van inheemse soorten en neemt maatregelen om verlies van Biodiversiteit tegen te gaan. Te beginnen met een biodiversiteitsscan voor het vastgoedareaal van GVB.
2	De Concessiehouder stuurt op het benutten van potentieel van groene arealen in en rondom de infrastructuur, door bijvoorbeeld het niet volledig maaien van groenstroken of het vergroenen van daken.
3	De Concessiehouder draagt bij aan het verminderen van verharde ondergrond op eigen grondgebied of op plaatsen waar zij gebruiker van de infrastructuur is. Denk aan het vergroenen van een trambaan of aan het plaatsen van grastegels aan randen van percelen.
4	Maatregelen die bijdragen aan Biodiversiteit worden opgenomen in het hoofdstuk duurzaamheid in het Jaarplan Overige onderwerpen.

10.6 DUURZAAMHEID IN HET JAARPLAN OVERIGE ONDERWERPEN

	Artikel 87 Hoofdstuk duurzaamheid in het Jaarplan Overige onderwerpen
1	De Concessiehouder levert jaarlijks aan de Concessieverlener een hoofdstuk duurzaamheid in het Jaarplan Overige onderwerpen aan en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de bovenstaande eisen in acht. De Concessiehouder geeft in dat hoofdstuk aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van duurzaamheid treft. Het hoofdstuk duurzaamheid gaat in ieder geval in op:
	a. Uitstootreductie;
	b. Circulariteit;
	c. Klimaatadaptatie; en
	d. Biodiversiteit.

	Vanaf het tweede jaar van de Concessie gaat de Concessiehouder in op de effectiviteit van de genomen maatregelen en levert de Concessiehouder hier een evaluatie over op. De Concessiehouder stelt, mede op basis van deze evaluatie, nieuwe maatregelen voor het hoofdstuk duurzaamheid voor.

11 VEILIGHEID

11.1 ALGEMENE EN FYSIEKE VEILIGHEID

Veiligheid is een belangrijk thema in het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij voldoet aan de geldende wettelijke eisen op het gebied van veiligheid. Hierbij gaat het om veiligheid in de brede zin van het woord, railveiligheid, verkeersveiligheid en sociale veiligheid. Het Beleidskader Mobiliteit stelt als doel de verkeersveiligheid te vergroten door verbetering van de infrastructuur, verkeerseducatie en gedragsbeïnvloeding. De Concessiehouder vervult hierbij een belangrijke rol. Enerzijds als het gaat om het signaleren en bespreken van verkeersonveilige situaties met de wegbeheerder. Anderzijds waar het maatregelen betreft die de Concessiehouder zelf kan treffen om de verkeersveiligheid te vergroten.

De fysieke veiligheid voor het Wls-deel van de Concessie (Tram en Metro) wordt op grond van de Wls geborgd door GVB Infra die door de Vervoerregio is aangewezen als beheerder in de zin van de Wls, en door GVB Exploitatie B.V. die van de Vervoerregio een veiligheidscertificaat heeft verkregen als bedoeld in de Wls. Concessiehouder dient het niet-Wls-deel van de Concessie (Bus) op dezelfde manier te behandelen als het Wls-deel, door het op te nemen in het VeiligheidsBeheerSysteem (VBS). Aangezien de wettelijke eisen met betrekking tot fysieke veiligheid betrekking hebben op railsystemen, zijn in dit hoofdstuk specifieke eisen met betrekking tot het niet-Wls-deel opgenomen.

	Artikel 88 Veiligheid
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij te allen tijde voldoet aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de beschikbare infrastructuur.
2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Rijdende Personeel op de hoogte is van de ontruimingsmaatregelen die gelden voor tunnels en andere infrastructuur in het Concessiegebied waarvan hij voor de uitvoering van de Concessie gebruik maakt.
3	De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan door de betrokken en/of verantwoordelijke autoriteiten geïnitieerde oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven ter beheersing en verbetering van calamiteiten- en terrorismebestrijding.
4	De Concessiehouder verleent te allen tijde zijn medewerking aan (i) de uitvoering van een crisisorganisatie met de in betrokken partijen en (ii) veiligheidsanalyses, risicoanalyses en verzoeken van de Concessieverlener die de veiligheid dienen.
5	De Concessiehouder dient met betrekking tot fysieke veiligheid het niet-Wls-deel van de Concessie op dezelfde manier te behandelen als het Wls-deel op grond van de Wls.
6	Op grond van de Wls dient Concessiehouder een VeiligheidsBeheerSysteem te hebben voor het gedeelte van de Concessie waarop de Wls van toepassing is (zoals Metro en Tram). Dit VeiligheidsBeheerSysteem dient op een vergelijkbare wijze van toepassing te zijn op het deel van de Concessie waarop de Wls niet van toepassing (zoals Bus), voor zover dat mogelijk en zinvol is.

11.2 VEILIGHEIDS- EN CRISISBEHEERSINGSPLAN

In een Veiligheidsplan beschrijft de Concessiehouder preventieve maatregelen die hij in het kader van veiligheid treft. In een crisisbeheersingsplan beschrijft de Concessiehouder welke maatregelen hij in het geval van calamiteiten of terrorisme kan en/of dient te nemen. Bij het opstellen van deze plannen vraagt de Concessiehouder de betrokken veiligheidsregio's om advies. De Concessiehouder is voor het Wls-deel van de Concessie gehouden deze plannen op te stellen en volgens deze plannen te handelen. Concessiehouder dient het niet-Wls-deel van de Concessie gelijk te behandelen als het

Wls-deel, voor zover dat mogelijk en zin vol is. De onderstaande eisen betreffen zowel aanvullende eisen in vergelijking tot de eisen die uit de Wls, als een nadere invulling van wettelijke eisen.

	Artikel 89 Veiligheidsplan
1	De Concessiehouder stelt een Veiligheidsplan op waarin hij aangeeft welke preventieve maatregelen hij neemt ten behoeve van de veiligheid. Tevens geeft de Concessiehouder in het Veiligheidsplan aan welke mitigerende maatregelen hij zal nemen wanneer zich, al dan niet als gevolg van doelbewuste acties van Derden, Incidenten of ongevallen voordoen.
2	Het Veiligheidsplan omvat in ieder geval de volgende onderwerpen:
	a. een in overleg met Gemeenten uitgevoerde inventarisatie van locaties in het Concessiegebied waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden;
	b. maatregelen ter preventie en mitigatie van (bijna) Incidenten;
	c. samenwerking met bij veiligheid betrokken partijen;
	d. de wijze waarop de Concessiehouder ten aanzien van de onder sub a en b genoemde onderwerpen zal handelen in geval van werkzaamheden aan infrastructuur; en
	e. de wijze waarop de Concessiehouder omgaat met cyber security, waarbij hij beschrijft of/in welke mate hij daarbij rekening houdt met ISO norm 27001 en het toepassen van de checklist ICS/SCADA en/of op welke andere manier hij invulling geeft aan dit dossier.
3	De Concessiehouder volgt eventuele nadere eisen van de onder sub d bedoelde partijen ten aanzien van de opzet en inhoud van het Veiligheidsplan nauwgezet en adequaat op.
4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de procedures en maatregelen zoals vastgelegd in het Veiligheidsplan jaarlijks worden geactualiseerd, onder meer op basis van de ervaringen met en uitkomsten van oefeningen.
5	De Concessiehouder legt jaarlijks, of zoveel vaker als op grond van tussentijdse veranderingen noodzakelijk is, een ontwerp-Veiligheidsplan, voorzien van een overzicht van de onderdelen van het Veiligheidsplan die zijn geactualiseerd ten opzichte van het geldende Veiligheidsplan, ter toetsing aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 2 in acht.
6	Voordat de Concessiehouder het ontwerp-Veiligheidsplan inclusief het in lid 4 bedoelde overzicht voor toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de betrokken veiligheidsregio's om schriftelijk advies. De Concessiehouder legt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder hiermee om wenst te gaan, tegelijk met het verzoek tot toetsing over aan de Concessieverlener.
7	De Concessiehouder informeert terstond de Concessieverlener over wijzigingen in het Veiligheidsplan en de ratio achter deze wijzigingen.
8	Op grond van de Wls dient Concessiehouder een Veiligheidsplan te hebben voor het gedeelte van de Concessie waarop de Wls van toepassing is (zoals Metro en Tram). Dit Veiligheidsplan dient op een vergelijkbare wijze van toepassing te zijn op het deel van de Concessie waarop de Wls niet van toepassing (zoals Bus), voor zover dat mogelijk en zinvol is.

	Artikel 89A Crisisbeheersingsplan
1	De Concessiehouder stelt een crisisbeheersingsplan op waarin hij aangeeft welke maatregelen hij kan en/of moet nemen in geval van calamiteiten en/of terrorisme.
2	Het crisisbeheersingsplan omvat in ieder geval de volgende onderwerpen:
	organisatie en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder ten aanzien van de omgang met calamiteiten en terrorisme;

	a. maatregelen ter preventie en mitigatie van Calamiteiten en terrorisme, inclusief gedetailleerde beschrijving hoe de Concessiehouder gehoor geeft aan meldingen via het Alerteringssysteem Terrorismebestrijding (Atb);
	b. samenwerking met bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen;
	c. afstemming van de organisatie en maatregelen met het crisisbeheersingsplan van het bevoegde gezag, de Gemeenten en nood- en hulpdiensten; en
	d. de wijze waarop de Concessiehouder ten aanzien van de onder sub a tot en met d genoemde onderwerpen zal handelen in geval van werkzaamheden aan infrastructuur.
3	De Concessiehouder volgt eventuele nadere eisen van de onder sub c bedoelde partijen ten aanzien van de opzet en inhoud van het crisisbeheersingsplan nauwgezet en adequaat op.
4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de procedures en maatregelen zoals vastgelegd in het crisisbeheersingsplan jaarlijks worden geactualiseerd, onder meer op basis van de ervaringen met en uitkomsten van oefeningen.
5	De Concessiehouder legt jaarlijks, of zoveel vaker als op grond van tussentijdse veranderingen noodzakelijk is, een ontwerp-crisisbeheersingsplan, voorzien van een overzicht van de onderdelen van het crisisbeheersingsplan die zijn geactualiseerd ten opzichte van het geldende crisisbeheersingsplan, ter toetsing aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 2 in acht.
6	Voordat de Concessiehouder het ontwerp-crisisbeheersingsplan inclusief het in lid 4 bedoelde overzicht voor toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de betrokken veiligheidsregio's om schriftelijk advies. De Concessiehouder legt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder hiermee om wenst te gaan, tegelijk met het verzoek tot toetsing over aan de Concessieverlener.
7	De Concessiehouder informeert terstond de Concessieverlener over wijzigingen in het crisisbeheersingsplan en de ratio achter deze wijzigingen.
8	Op grond van de Wls dient Concessiehouder een crisisbeheersingsplan te hebben voor het gedeelte van de Concessie waarop de Wls van toepassing is (zoals Metro en Tram). Dit crisisbeheersingsplan dient op een vergelijkbare wijze van toepassing te zijn op het deel van de Concessie waarop de Wls niet van toepassing (zoals Bus), voor zover dat mogelijk en zinvol is.

11.3 VERKEERSVEILIGHEID

	Artikel 90 Verkeersveiligheid
1	De Concessiehouder beschikt over een jaarlijks door de Concessieverlener goedgekeurd VeiligheidsBeheerSysteem (VBS) gericht op het bereiken van een optimale (verkeers)veiligheid. Het VeiligheidsBeheerSysteem (VBS) omvat in ieder geval de volgende onderdelen:
	a. Voertuigen, met daarbij onder meer aandacht voor:
	i. zichtbaarheid van Voertuigen overdag en 's Nachts;
	ii. hoorbaarheid van elektrische Bussen voor medeweggebruikers (fietsers en voetgangers), bijvoorbeeld door de Bussen te voorzien van een Acoustic Vehicle Alerting System;
	iii. zichtbaarheid van medeweggebruikers voor het Rijdend Personeel, bijvoorbeeld door de Voertuigen uit te rusten met een dodehoekspiegel; en
	iv. een kop-camera (dash cam) aangesloten op het camerasysteem in het Voertuig en uitleesbaar onder dezelfde voorwaarde als genoemd in lid 7 van artikel 91,

		waarmee de verkeerssituatie binnen de zichtlijnen van de chauffeur opgenomen wordt.
	b.	Personeel, met daarbij onder meer aandacht voor:
		i. opleiding zoals bedoeld in lid 1 van artikel 80 waarbij Personeel in elk geval extra getraind moet worden in anticiperen op en handelen naar risicovolle situaties;
		ii. rusttijden; en
		iii. monitoring van het rijgedrag van Rijdend Personeel, waaronder snelheid en veroorzaakte ongevallen.
	c.	ondersteuning van verkeersveiligheidscampagnes en verkeerseducatie;
	d.	systeem voor (onafhankelijke) melding van gevaarlijke of onduidelijke verkeerssituaties en locaties door buschauffeurs;
	e.	risicobeheersing;
	f.	ongevallenonderzoek;
	g.	deelname aan het veiligheidsoverleg met de Concessieverlener en de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener Openbaar Vervoer verrichten (vier keer per jaar);
	h.	rapporteren van Incidenten, waarbij de Concessiehouder de Concessieverlener in ieder geval direct informeert over ernstige Incidenten, zijnde ongevallen met ernstig of fataal letsel; en
	i.	rapporteren door middel van een Jaarplan en een jaarverslag.

11.4 SOCIALE VEILIGHEID

Naast de betrouwbaarheid, zoals bedoeld in Hoofdstuk 4, is de sociale veiligheid een voorwaarde voor Reizigers om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessieverlener heeft een aantal Ambities als het gaat om sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer. Deze staan beschreven in het actuele Beleidskader Sociale Veiligheid. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer waarborgt en monitort in hoeverre streefcijfers ten aanzien van het niveau van sociale veiligheid behaald worden.
De Concessieverlener heeft het uitgangspunt dat concessiehouders onderling en binnen de veiligheidsketen samenwerken. Insteek daarbij is dat binnen deze samenwerkingsverbanden informatie-gestuurd gewerkt wordt. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder niet alleen repressieve maatregelen maar ook preventieve maatregelen treft om de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer te waarborgen. Bij de toekenning van middelen voor sociale veiligheid kijkt de Concessieverlener of de voorgestelde projecten bijdragen aan bovenstaande Ambities. Hierbij stimuleert de Concessieverlener nadrukkelijk innovatie en betrokkenheid van Reizigers en Personeel.

Het vigerende (door het Dagelijks Bestuur vastgestelde) Beleidskader Sociale Veiligheid beschrijft de kaders voor het sociale veiligheidsbeleid in de Vervoerregio Amsterdam. De Concessiehouder handelt in overeenstemming met dit beleidskader en diens opvolgers alsmede met landelijke en regionale afspraken op het gebied van sociale veiligheid, zoals onder meer vastgelegd in het Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer en diens opvolgers. De Concessiehouder werkt hierbij samen met andere partners in de veiligheidsketen, waaronder gemeenten, politie, het Openbaar Ministerie (OM) en binnen Amsterdam participeert de Concessiehouder in samenwerkingsverbanden zoals deze nu bestaan of in de toekomst gesloten zullen worden, maar ook met maatschappelijke instellingen als scholen en jongerenwerkers die een belangrijke rol spelen als het gaat om de waarborging van de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer.

Artikel 91 Algemene eisen aan sociale veiligheid

1	De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge wet- en regelgeving vereist zijn, en in elk geval alle maatregelen die redelijkerwijs van hem gevergd kunnen worden, om de veiligheid in het Openbaar Vervoer voor de Reizigers en het Personeel te waarborgen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:
	a. het formuleren van heldere huisregels die gebaseerd zijn op en niet strijdig zijn met de Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer, het op een voor de Reizigers zichtbare plaats in de Voertuigen aangeven van deze huisregels en het actief toezien op de naleving door Reizigers van deze huisregels;
	b. gerichte voorlichting aan specifieke (Reizigers)groepen ter bevordering van de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer.
2	De Concessiehouder neemt het vigerende Beleidskader Sociale Veiligheid als uitgangspunt voor zijn sociaal veiligheidsbeleid en handelt in overeenstemming met dit beleidskader.
3	De Concessiehouder hanteert als streefcijfers betreffende het gevoel van veiligheid onder Reizigers en Personeel de in de Prestatietabel van Bijlage 2 opgenomen normen.
4	De Concessiehouder conformeert zich aan de landelijke en regionale afspraken op het gebied van sociale veiligheid zoals onder meer vastgelegd in het Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, of diens opvolger(s).
5	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende afspraken met betrekking tot sociale veiligheid met Derden (convenanten, Veiligheidsarrangementen, afspraken met wegbeheerders et cetera). De Concessiehouder participeert in het Veiligheidsarrangement Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer van Amsterdam (en ketenpartners) of diens opvolger(s) en het Veiligheidsarrangement Openbaar Vervoer Amsterdam 2022-2027 of diens opvolger(s).
6	De Concessiehouder neemt het initiatief, werkt constructief samen en maakt goede werkafspraken met politie en justitie, waaronder begrepen het Thor OV[7] in Amsterdam of diens opvolgers. Voordat de Concessiehouder met deze partijen afspraken maakt, waaronder afspraken met betrekking tot onderdelen uit het Ontwikkelplan of Actieplan Sociale Veiligheid, informeert de Concessiehouder de Concessieverlener.
7	De Concessiehouder maakt afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie over het uitlezen en de bewaartermijn van de opnames gemaakt met behulp videobewakingssysteem in de Voertuigen en het instellen van vervolging indien uit de opnames van strafbare feiten sprake blijkt te zijn.
8	De Concessiehouder neemt op uitnodiging deel aan overleggen met Derden en overleggen in het kader van het Thor OV.
9	De Concessiehouder werkt constructief samen en maakt goede werkafspraken met andere concessiehouders en partijen die binnen het Concessiegebied actief zijn. Indien de Concessieverlener afspraken met andere partijen binnen het Concessiegebied maakt, draagt de Concessiehouder constructief bij aan de naleving van deze afspraken.

11.4.1 Inzet Personeel ten behoeve van sociale veiligheid

Bij het waarborgen van de sociale veiligheid speelt het Personeel een belangrijke rol. Om te voorkomen dat de inzet van Personeel onderwerp van concurrentie bij de aanbesteding van de Concessie wordt, stelt de Concessieverlener eisen aan zowel de omvang als de kwalificaties van het Personeel dat de Concessiehouder ten behoeve van de sociale veiligheid inzet.

	Artikel 92 Personeel betreffende sociale veiligheid
1	De Concessiehouder stelt met het oog op de veiligheid van Reizigers en Personeel jaarlijks overeen te komen fulltime-equivalenten (fte's) Personeel volledig ter

[7] Toezicht Handhaving Openbare Ruimte

	beschikking voor het houden van toezicht, verlenen van service en het uitvoeren van (incidentele) kaartcontroles. Alle BOA's dienen te beschikken over een BOA-bevoegdheid met RTGB. De Concessiehouder neemt in het Actieplan Sociale Veiligheid jaarlijks een voorstel op voor de personele inzet ten behoeve van de sociale veiligheid, waarin hij inzicht geeft in omvang en bevoegdheden.
2	De Concessieverlener stimuleert de Concessiehouder om de inzet van servicepersoneel en toezichthouders (zie ook Hoofdstuk 11) af te stemmen op de veiligheidssituatie op dat moment. Uitgangspunt daarbij is het niveau van sociale veiligheid minimaal te handhaven en het Personeel vooral op die plaatsen en/of tijdstippen in te zetten waar(op) extra aandacht nodig is. In zijn afweging neemt de Concessiehouder factoren mee als het aantal Reizigers, Incidenten en niet-betalende Reizigers en het veiligheidsgevoel van Reizigers. Doel is te komen tot een optimale inzet van servicepersoneel en toezichthouders. De Concessiehouder ontwikkelt daartoe, in overleg met de Concessieverlener, een systematiek met behulp waarvan hij kan bepalen op welke plaatsen en tijden de inzet van servicepersoneel en toezichthouders het meeste bijdraagt aan (het gevoel van) sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer.
3	De Concessieverlener wil dat Concessiehouder die het voorafgaand aan de Concessie bestaande exploitatiedekkende toezicht, wijzigt in een inzet op basis van informatie gestuurde inzet. Concessiehouder dient hiervoor, voor de start van de Concessie, een integraal voorstel in, dat, na goedkeuring daarvan door Concessieverlener, wordt gerealiseerd vanaf de start van de Concessie. De Concessiehouder beschrijft in het Ontwikkelplan zijn visie op informatie gestuurde inzet en benoemt in het Actieplan Sociale Veiligheid concrete maatregelen ten aanzien van informatie gestuurde inzet.
4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten:
	a. beschikt over de relevante opleiding, kwalificaties en/of certificaten, alsmede voldoet aan de eisen bij of krachtens (i) het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar, (ii) andere relevante wet- en regelgeving, en (iii) het Programma van Eisen;
	b. herkenbaar is, onder andere door het dragen van een uniform, waarbij het is toegestaan om Personeel belast met handhavende activiteiten een deel van hun activiteiten in burger te laten uitvoeren;
	c. een gezaghebbende en tegelijkertijd proactieve service-verlenende houding uitstraalt en handhavend optreedt; en
	d. voor de volledige werktijd toezicht houdt in en rondom Voertuigen en rondom Haltes.
5	Inspecties "schoon en heel" op Haltes/Metrostations: Het Personeel van de Concessiehouder ziet erop toe dat bus- en tramhaltes en Metrostations schoon en heel zijn en melden eventuele gebreken zo snel mogelijk intern of voor zover het Onderhoud van de Haltes/Metrostations niet tot de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder behoren aan de betreffende Infrabeheerder, tenzij zij deze gebreken eenvoudig zelf kunnen herstellen.
6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Rijdend Personeel zicht heeft op alle zit- en staanplaatsen in de Voertuigen.
7	Indien in enig kalenderjaar de doelstellingen op het gebied van sociale veiligheid zoals vastgelegd in het Ontwikkelplan en Actieplan Sociale Veiligheid (dreigen) niet (te) worden gerealiseerd, zet de Concessiehouder voor eigen rekening extra Personeel in ten behoeve van de veiligheid van Reizigers en Personeel.

11.4.2 Kaartcontrole

De Concessiehouder ziet erop toe dat Reizigers in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs en dat Reizigers bij het instappen inchecken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de controle van Vervoerbewijzen.

	Artikel 93 Kaartcontrole
1	De Concessiehouder draagt zorg voor de controle van Vervoerbewijzen in de Voertuigen en op Metrostations.
2	De Concessiehouder houdt bij de inzet van Personeel ten behoeve van de controle van Vervoerbewijzen van Reizigers rekening met (i) de mogelijkheid voor Reizigers om het Voertuig te betreden zonder hun Vervoerbewijs te ontwaarden en (ii) het percentage Reizigers dat dit ook daadwerkelijk doet.
3	In aanvulling op het bepaalde in lid 2, garandeert de Concessiehouder ingeval hij (op bepaalde Lijnen) kiest voor een open of semi-open instapregime, dat de controlekans op die Lijn ten minste 3% is.
4	De Concessiehouder rapporteert halfjaarlijks aan de Concessieverlener het percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs dat is bepaald conform een door de Concessieverlener goedgekeurde methodiek.
5	De Concessiehouder zet op de verschillende lijnen regelmatig Voertuigen in die van telapparatuur zijn voorzien en rapporteert over de tellingen aan Concessieverlener en betrekt deze informatie bij het beoordelen van het percentage niet-betalende Reizigers.
6	In aanvulling op het bepaalde in lid 4, verstrekt de Concessiehouder na afloop van ieder kwartaal aan de Concessieverlener een overzicht van het percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs op een Lijn of traject met een open instapregime.
7	Ingeval de Concessieverlener constateert dat in enig kwartaal op een Lijn of traject het percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs hoger is dan de in de Prestatietabel van Bijlage 1 opgenomen normen, geeft de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan welke maatregelen hij zal treffen om dit percentage te verlagen.

11.4.3 Cameratoezicht

	Artikel 94 Cameratoezicht
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Metrostations binnen het Concessiegebied en in Amstelveen zijn voorzien van goed functionerende, registratieve camera's.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de beelden van deze camera's en eventuele camera's op bus- en tramhaltes systematisch bekeken worden zodat bij een calamiteit, Incident of overlast direct personeelsleden van de Concessiehouder, Thor OV en/of politie naar de betreffende plek kunnen worden gestuurd. 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.
3	De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat de camera's in Trams en Metro's adequaat functioneren en dat hij deze camera's tijdig vervangt.
4	Wanneer Metrostations, tram- en/of bushaltes voorzien zijn van een 'Service en Alarm'-zuil, zorgt de Concessiehouder ervoor dat Reizigers die hier gebruik van maken direct in contact komen met een personeelslid van de Concessiehouder, ongeacht het moment waarop dit gebeurt.
5	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat camera's in nieuwe Bussen, nieuwe Trams, Trams die een Midlife beurt hebben gehad en nieuwe Metro´s zodanig geplaatst zijn dat deze camera's alle zitplaatsen in deze Bussen, Trams en Metro´s waarnemen.

11.4.4 Serviceconcept

	Artikel 95 Serviceconcept
1	Concessiehouder stelt een integraal Serviceconcept op, dat hij ter goedkeuring voorlegt aan de Concessieverlener. Concessiehouder stelt het (eerste) integrale Serviceconcept zodanig vroeg op dat het integrale Serviceconcept vanaf de start van de Concessie kan worden ingezet. Concessieverlener toetst het door GVB voorgestelde service concept op de volgende criteria: • Effect op fysieke en sociale veiligheid; • Effect op toegankelijkheid; • Effect op algemene serviceverlening; en • Doelmatige inzet van publieke middelen.
2	Het Serviceconcept wordt geactualiseerd in de cyclus van Ontwikkel- en Jaarplannen.

11.4.5 Monitoring sociale veiligheid

Omdat Incidenten op het gebied van sociale veiligheid een grote impact kunnen hebben, hecht de Concessieverlener veel belang aan het goed kunnen monitoren van ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid. De Concessieverlener verwacht in dat kader van de Concessiehouder dat hij een actieve rol vervult dan wel zijn medewerking verleent bij het verzamelen en analyseren van gegevens op het gebied van sociale veiligheid.

	Artikel 96 Monitoring sociale veiligheid
1	De Concessiehouder en de Concessieverlener wisselen proactief informatie over sociale veiligheid uit, zowel op elkaars verzoek, als op eigen initiatief.
2	De Concessiehouder zorgt voor een accurate en actuele registratie van Incidenten op het gebied van sociale veiligheid in het Concessiegebied en op en rond de Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen conform de landelijke registratiemethodiek, de ABC-methodiek, zoals vermeld in het vigerende Beleidskader Sociale Veiligheid.
3	De Concessiehouder waarborgt een snelle registratie van Incidenten in een door de Concessieverlener te bepalen incidentenregistratiesysteem, waarbij hij in ieder geval de registratie deelt met SOVda of diens opvolger(s), en met systemen die gebruikt worden in het kader van het Veiligheidsarrangement Amsterdam. Daarbij streeft de Concessieverlener voor de belangrijkste categorieën Incidenten, te weten mishandeling, bedreiging, diefstal, lastigvallen, pesten en spugen, naar een stijging van de meldingsbereidheid met ten minste 2,5% per twee jaar tot een niveau boven de 95%. De Concessiehouder neemt in het Ontwikkelplan en het Actieplan Sociale Veiligheid acties op om de meldingsbereidheid te doen vergroten.
4	De Concessiehouder verstrekt na afloop van ieder kwartaal aan de Concessieverlener per beschikbare Halte, Lijn en op het niveau van de gehele Concessie een volledig overzicht van de geregistreerde Incidenten op maandbasis, voorzien van een toelichtende verklaring van de ontwikkelingen in het aantal Incidenten. Het overzicht is opgesteld conform het format zoals opgenomen in het MIPOV 2008 en voorzien van een beschrijving op welke locaties (in het Voertuig, op de Halte, op een station), Dagen en tijdstippen de Incidenten hebben plaatsgevonden en wie daarbij de benadeelde partij was (Personeel, Reizigers, de Concessiehouder of andere partijen).
5	De Concessiehouder verleent (desgevraagd) volledige medewerking aan in ieder geval de volgende onderzoeken:

	a. de OV-Klantenbarometer van het CROW of diens opvolger;
	b. de Belevingsmonitor die de Concessieverlener periodiek laat uitvoeren;
	c. de landelijke personeelsmonitor die in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat wordt uitgevoerd, of diens opvolger (met een organisatie specifieke uitvoering);
	d. onderzoeken naar de correcte en volledige tenuitvoerlegging van het Ontwikkelplan en Actieplan Sociale Veiligheid, overeenkomstig de in de plannen vermelde planning;
	e. de monitor niet-betalende Reizigers (ten minste halfjaarlijks);
	f. de monitor sociale veiligheid Openbaar Vervoer Amsterdam (ten minste jaarlijks); en
	g. eventuele specifieke onderzoeken of pilots.
6	De Concessiehouder zendt de Concessieverlener ieder kwartaal een voortgangsverslag betreffende de voortgang van de uitvoering van het Actieplan Sociale Veiligheid, de effecten en ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer, en andere zaken die de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer betreffen. Voor zover zich bij de tenuitvoerlegging van het Actieplan Sociale Veiligheid moeilijkheden voordoen, meldt de Concessiehouder dit in het verslag. GVB dient de tijdstippen, Lijnen/Haltes en locaties vermelden in het landelijke registratiesysteem SVOVda.
7	De Concessiehouder neemt aanvullende maatregelen wanneer uit één of meerdere in lid 4 en 5 genoemde informatiebronnen naar het oordeel van de Concessieverlener blijkt dat de in het Actieplan Sociale Veiligheid opgenomen maatregelen ontoereikend zijn om de streefcijfers ten aanzien van sociale veiligheid zoals opgenomen in het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021, of diens opvolger(s), en het Ontwikkelplan te halen.
8	De planning van het Actieplan Sociale Veiligheid is als volgt: • Uiterlijk 15 oktober levert Concessiehouder een conceptversie aan Concessieverlener; • Concessieverlener heeft een maand om het Actieplan Sociale Veiligheid van advies te voorzien en te bespreken met Concessiehouder; • Uiterlijk 1 februari levert Concessiehouder de definitieve versie inclusief het advies van de RAR aan Concessieverlener; en • Concessiehouder dient het concept plan aan de RAR aan te bieden en ter informatie aan de subdriehoek.
9	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Rijks- en provinciale overheid en de Concessieverlener betreffende afspraken met betrekking tot sociale veiligheid met Derden (convenanten, Veiligheidsarrangementen, afspraken met Infrabeheerders etc.). De Concessiehouder participeert in het vigerende Veiligheidsarrangement Openbaar Vervoer Amsterdam van Amsterdam.

12 MARKETING

Om de doelstellingen van de Concessie te realiseren, is het belangrijk om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer verder te vergroten. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij met tariefacties en met de juiste promotie en communicatie mensen weet te overtuigen vaker met het Openbaar Vervoer te reizen. De Concessiehouder wordt hiertoe ook geprikkeld omdat zijn inkomsten direct gekoppeld zijn aan de ontwikkeling in het aantal betalende Reizigers. Met zijn marketingacties richt zich de Concessiehouder op afzonderlijke doelgroepen, zoals forenzen en toeristen. De marketingacties van de Concessiehouder kennen daarbij een goede balans tussen de doelgroepen forenzen, toeristen en inwoners van Amsterdam.

12.1 MARKETING IN HET REIZIGERSPLAN

De Concessiehouder legt zijn marketingactiviteiten vast in het jaarlijkse Reizigersplan. Het Reizigersplan bevat onder ander per (kansrijke) doelgroep doelstellingen op het gebied van Reizigers- en opbrengstengroei. De Concessiehouder geeft in het Reizigersplan aan welke concrete marketingacties hij het komende jaar gaat voeren om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten, waaronder marketingacties in het kader van de verdere uitrol en het ‘vermarkten’ van de productformule R-net en de promotie van het gebruik van het Openbaar Vervoer door toeristen. Vanzelfsprekend mogen goedlopende marketingacties opnieuw in het Reizigersplan worden opgenomen. De marketingactiviteiten van de Concessiehouder zijn daarbij afgestemd op de in het Ontwikkelplan opgenomen doelstellingen en acties. De Concessiehouder voert alle in het Reizigersplan opgenomen activiteiten ook daadwerkelijk uit.

De Concessiehouder evalueert in het kader van elk nieuw op te stellen Ontwikkelplan de effecten van de marketingactiviteiten en actualiseert hij op basis van de uitkomsten van deze evaluatie en een analyse van (kansrijke) doelgroepen en hun specifieke wensen het Reizigersplan dat hij ter informatie aan de Vervoerregio voorlegt.

	Artikel 97 Marketing in het Reizigersplan
1	De Concessiehouder voldoet aan alle eisen aan het Jaarplan Reizigers (zie Bijlage 2).

12.2 MARKETINGBUREAU

Gelet op de samenhang van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied met het overige Openbaar Vervoer binnen de Vervoerregio, stemt de Concessiehouder zijn marketingactiviteiten af met die van de andere concessiehouders die in de regio actief zijn. Teneinde concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten te stimuleren heeft de Concessieverlener in 2009 een Marketingbureau opgericht. Met het Marketingbureau beoogt de Vervoerregio concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten te stimuleren. Zolang het Marketingbureau, of diens eventuele opvolger, actief is, blijft de Concessiehouder hierbij aangesloten.

	Artikel 98 Marketingbureau
1	De Concessiehouder sluit zich aan bij het Marketingbureau, neemt actief en constructief deel aan activiteiten en bijeenkomsten van het Marketingbureau, stelt hiervoor Personeel beschikbaar, draagt financieel bij en voert de marketingactiviteiten uit die door het Marketingbureau worden ontwikkeld.
2	De Concessiehouder stemt zijn marketingactiviteiten af met die van andere concessiehouders die in de regio actief zijn via het Marketingbureau.
3	De Concessiehouder staat toe dat ook de Concessieverlener alsmede Derden promotie voor het Openbaar Vervoer maken en werkt hieraan mee.

12.3 INFORMATIE OP EN IN DE VOERTUIGEN

	Artikel 99 Informatie op en in de Voertuigen
1	In aanvulling op artikel 67 van het Programma van Eisen is het Concessiehouder toegestaan om reclame-uitingen aan te brengen op de Voertuigen, onder de volgende voorwaarden:
	a. niet meer dan 20% van de voor de Concessie beschikbare Trams, niet meer dan 30 % van de voor de Concessie beschikbare Bussen en niet meer dan 30 % van de voor de Concessie beschikbare Auto's is voorzien van reclame-uitingen;
	b. de binnen- en buitenzijde van de Voertuigen zijn niet voorzien van reclame die naar het oordeel van de Concessieverlener (i) onbetamelijk is, (ii), is aangebracht op de ruiten van het Materieel, (iii) is aangebracht over aanduidingen van de bestemming en/of het nummer van de Lijn (iv) is aangebracht over Displays in het Materiaal, en/of (v) afbreuk doen aan de herkenbaarheid van de deuren, bedieningselementen en Routekartons;
	c. ter voorkoming van afbreuk aan de herkenbaarheid van de Voertuigen, moet het logo van GVB goed zichtbaar blijven;
	d. ter voorkoming van de afbreuk aan de herkenbaarheid van de deuren dienen de randen van de deuren aan de buitenkant van de Voertuigen met reclame-uitingen te zijn voorzien van een andere en opvallende kleur;
	e. de jaarlijkse reclameopbrengsten dient Concessiehouder aan te geven bij de Aanvraag Vaststelling Totale Subsidie, zodat dit bedrag in mindering wordt gebracht op de Totale Subsidie; en
	f. alle voor de Concessie beschikbare Voertuigen zijn aan de buitenkant, aan de achterzijde en de voorzijde, voorzien van de tekst: "Dit Voertuig is gefinancierd door de Vervoerregio Amsterdam" en dit moet te allen tijde goed zichtbaar zijn.

13 CONSUMENTENBESCHERMING EN REIZIGERSINSPRAAK

Tevredenheid van Reizigers staat voorop voor de Concessieverlener. Daarvoor is het belangrijk dat Reizigers eenvoudig in contact kunnen komen met de Concessiehouder. Om dit mogelijk te maken beschikt de Concessiehouder over een klantenservice waar Reizigers met hun vragen terecht kunnen en stelt de Concessiehouder Reizigers op de hoogte van hun mogelijkheden en rechten in het Openbaar Vervoer.

13.1 CONSULTATIE REIZIGERS EN ANDERE BELANGHEBBENDEN

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder open staat voor suggesties, ideeën en advies van Reizigers en andere belanghebbenden in het Concessiegebied. De Concessiehouder krijgt daarbij de ruimte om de (Reizigers)inspraak naar eigen inzicht in te richten.

	Artikel 100 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden
1	De Concessiehouder biedt Reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer bij hem kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
2	De Concessiehouder stelt een Consumenten Platform in bestaande uit leden van de RAR uit het Concessiegebied.
3	Het Consumenten Platform dan wel een RAR-Werkgroep komt ten minste 2 keer per jaar bijeen op verzoek van de Concessiehouder, waarbij:
	a. de Concessiehouder en het Consumenten Platform dan wel de RAR-Werkgroep gezamenlijk de agenda vaststellen; en
	b. de Concessiehouder op eerste verzoek van het Consumenten Platform dan wel de RAR-Werkgroep alle relevante informatie verstrekt met betrekking tot de geagendeerde onderwerpen aan het Consumenten Platform dan wel de RAR-Werkgroep.
4	De Concessiehouder consulteert de leden van het Consumenten Platform dan wel de leden van de RAR-Werkgroep in ieder geval over de inhoud van een adviesaanvraag voordat de Concessiehouder deze aanvraag bij de Reizigers Advies Raad (RAR) indient.
5	Het in lid 4 bedoelde advies heeft in ieder geval betrekking op de in artikel 33 lid 1 van het Bp2000 genoemde onderwerpen.
6	De Concessiehouder verstrekt ten minste zes weken voor het uit te brengen advies schriftelijk alle relevante informatie met betrekking tot de in lid 5 bedoelde onderwerpen aan het Consumenten Platform dan wel een RAR-Werkgroep.
7	Indien hij de adviezen als bedoeld in lid 4 niet opvolgt, dan wel niet honoreert, maakt de Concessiehouder de overwegingen hiervoor schriftelijk kenbaar aan het Consumenten Platform dan wel een RAR-Werkgroep.
8	In aanvulling op het hierboven bepaalde, informeert de Concessiehouder de leden van het Consumenten Platform dan wel de leden van een RAR-Werkgroep over de (resultaten van) maatregelen ten aanzien van:
	a. aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder wat betreft de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer; en
	b. de gekozen communicatie- en marketingstrategie om de onder sub a bedoelde doelstellingen te realiseren; en
	c. andere relevante onderwerpen die op dat moment spelen.
9	De Concessiehouder verstrekt de in lid 8 bedoelde informatie ten minste twee weken voor de bijeenkomst van het Consumenten Platform dan wel van een RAR-Werkgroep waarin deze informatie zal worden besproken.

10	De Concessiehouder dient bij de Concessieverlener ter goedkeuring een voorstel in voor de manier waarop hij de bepalingen in lid 1 en 2 vormgeeft en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 2 in acht.
11	De Concessiehouder informeert ten minste 2 keer per jaar de Concessieverlener en de Reizigers Advies Raad over de door Reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over zijn reactie daarop en over de resultaten hiervan. De Concessiehouder stelt de informatie zoals bedoeld in de vorige volzin op een dusdanig moment beschikbaar dat de Reizigers Advies Raad de informatie kan betrekken in hun reactie op acties, plannen en adviesaanvragen van de Concessiehouder.

13.2 KLACHTENSERVICE

Wanneer een reis onverhoopt niet verloopt zoals gepland moeten Reizigers hun klacht eenvoudig bij de Concessiehouder kenbaar kunnen maken. Hetzelfde geldt wanneer Reizigers wensen hebben ten aanzien van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij klachten netjes afhandelt en suggesties ter harte neemt om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer continu te verbeteren.

In principe is de klachtenafhandeling een zaak tussen de Concessiehouder en Reizigers. Dit geldt niet voor klachten die betrekking hebben op de infrastructuur of het mobiliteitsbeleid. De Concessiehouder stuurt deze klacht door naar de wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener. De Concessieverlener vindt het in alle gevallen belangrijk om goed op de hoogte te zijn van de binnengekomen klachten en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld.

	Artikel 101 Klachtenafhandeling en consumentenbescherming
1	De Concessiehouder beschikt over een adequaat en goed functionerend systeem van klachtenafhandeling. Het systeem van klachtenafhandeling voldoet in elk geval aan de volgende eisen:
	a. Reizigers kunnen, al naar gelang van hun individuele wens, klachten door middel van telefoon en/of elektronische wijze en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat aan de beller van het klachtennummer wordt berekend mag het tarief voor het bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel niet te boven gaan. Het klachtennummer is ten minste op maandag tot en met zaterdag, niet zijnde een feestdag, tussen 9:00 uur en 19:00 uur bereikbaar;
	b. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen 5 Werkdagen door aan de desbetreffende wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener en vermeldt in dat geval in de bevestiging als bedoeld onder sub d naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;
	c. de Concessiehouder geeft klachten en restitutieverzoeken die Reizigers bij hem indienen, maar die betrekking hebben op onderdelen van de ketenreis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen, binnen 5 Werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende mobiliteitsdienst of de desbetreffende MaaS-dienstverlener en vermeldt in dat geval in de bevestiging als bedoeld onder sub d naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;
	d. de Concessiehouder stuurt binnen 5 Werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen;
	e. de Concessiehouder handelt klachten binnen 20 Werkdagen na indiening op correcte wijze af, zonder daarbij onderscheid te maken tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf worden ingediend dan wel via Derden, waaronder MaaS-

	dienstverleners, bij hem terecht komt, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub b en c;
	f. de afhandeling vermeldt in ieder geval welke maatregelen de Concessiehouder zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen; en
	g. de Reiziger wordt bij de afhandeling gewezen op de OV ombudsman en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met vermelding van de volledige gegevens.
2	De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van de OV-ombudsman.
3	De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
4	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener en het Consumenten Platform ieder kwartaal een overzicht waarin is opgenomen:
	a. de aard van de binnengekomen klachten;
	b. op welke Rit (Lijnnummer, tijd) de klachten betrekking hebben;
	c. de snelheid van afhandeling; en
	d. de actie die door de Concessiehouder is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

13.3 ADVIESROL REIZIGERS ADVIES RAAD

Om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te verbeteren en daarbij verwachtingen van Reizigers te kunnen overtreffen werkt de Concessiehouder bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer op constructieve wijze samen met de Reizigers Advies Raad (RAR). De Concessiehouder informeert de Reizigers Advies Raad (RAR) tijdig, vraagt de Reizigers Advies Raad (RAR) op gezette momenten om advies over plannen en voorstellen en geeft aan of en hoe hij de adviezen in zijn plannen en voorstellen heeft verwerkt. Terugkoppeling en inspraak van Reizigers helpen de Concessiehouder de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te verbeteren en de verwachtingen van Reizigers te overtreffen.

	Artikel 102 Advies en procedure
1	De Concessiehouder legt op grond van de Wp2000 en het Bp2000 adviesplichtige onderwerpen in advies voor aan de Reizigers Advies Raad en neemt daarbij het bepaalde in het document ‘Regeling voor de Reizigers Advies Raad van de Vervoerregio Amsterdam 2019’ of diens opvolger(s) in acht.
2	Het in lid 1 bedoelde advies heeft in ieder geval betrekking op:
	a. de in lid 1 van artikel 33 van het Bp2000 genoemde onderwerpen;
	b. de plannen en voorstellen genoemd in Bijlage 2;
	c. Voorgenomen grote wijzigingen van de Dienstregeling;
	d. Voorgenomen tariefswijzigingen;
	e. De voorgenomen Aanschaf van nieuw Materieel (inrichtings- en gebruikseisen);
	f. voorstellen om de uitvoeringskwaliteit te verbeteren ;
	g. De vervoervoorwaarden waartegen Openbaar Vervoer wordt verricht;
	h. De procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop de Concessiehouder de Reiziger hierover informeert; en
	i. De wijze waarop de Concessiehouder de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer waarborgt.
3	De Concessiehouder verstrekt ten minste zes (6) weken voorafgaand aan de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio Amsterdam waarin besluitvorming moet plaatsvinden alle relevante informatie met betrekking tot de in lid 1 bedoelde adviezen aan de RAR.
4	Indien de Concessiehouder het advies als bedoeld in lid 1 niet opvolgt, maakt de Concessiehouder zijn overwegingen hiervoor schriftelijk kenbaar aan de RAR en de Concessieverlener.

5	In aanvulling op het bepaalde in lid 2, 3 en 4, informeert de Concessiehouder de leden van de RAR over de (resultaten van) maatregelen ten aanzien van:
	a. aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer;
	b. de gekozen communicatie- en marketingstrategie om te komen tot toename van de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer; en
	c. andere relevante onderwerpen die op dat moment spelen.
6	De Concessiehouder verstrekt de in lid 5 bedoelde informatie ten minste 2 weken voor de bijeenkomst van de RAR waarin deze informatie zal worden besproken.
7	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over maatregelen die hij naar aanleiding van de consultatie van de RAR voornemens is te nemen.

13.4 CONSUMENTEN PLATFORM

	Artikel 103 Consumenten Platform
1	De Concessiehouder stelt een Consumenten Platform in dat bestaat uit leden van de Consumentenorganisaties uit het Concessiegebied. Dit kunnen leden vanuit de RAR, maar dat is niet noodzakelijk. Minimaal twee keer per jaar organiseert de Concessiehouder een bijeenkomst met het Consumenten Platform.
2	De Concessiehouder consulteert de leden van het Consumenten Platform in ieder geval over de inhoud van een adviesaanvraag voordat de Concessiehouder deze aanvraag bij de RAR indient. Daarnaast informeert de Concessiehouder de leden van het Consumenten Platform over de (resultaten van) maatregelen ten aanzien van: • Aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder ten aanzien van de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer; • De gekozen marketing- en communicatiestrategie om te komen tot reizigersgroei; en • Andere relevante onderwerpen die op dat moment spelen.
3	De Concessiehouder houdt er rekening mee dat Consumentenorganisaties zelf ook onderwerpen voor consultatie of informatie kunnen agenderen. In dat geval voorziet de Concessiehouder het Consumenten Platform van de noodzakelijk informatie.
4	De Concessiehouder neemt in alle gevallen de reactie van het Consumenten Platform mee in zijn adviesaanvraag, plannen en acties. Anders dan het advies van de RAR, heeft de reactie van het Consumenten Platform een informele status.

13.5 REIZIGERSHANDVEST

	Artikel 104 Reizigershandvest
1	De Concessiehouder stelt een Reizigershandvest op waarin hij aan Reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het Openbaar Vervoer hij garandeert en welke rechten Reizigers hebben indien hij niet aan deze garantie kan voldoen. De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de uitvoering van de Dienstregeling.
2	De Concessiehouder beschrijft in het Reizigershandvest de organisatie van en regeling voor Vervangend Vervoer indien Bijzondere Omstandigheden de uitvoering van de Geldende Dienstregeling onmogelijk maken en/of de laatste in de Geldende Dienstregeling opgenomen overstapmogelijkheid niet geboden kan worden.
3	De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de houding van en dienstverlening door het Personeel.
4	De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de huisregels.
5	De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de klachtenregeling en de afhandelingstijd van klachten.

6	De Concessiehouder besteedt in het Reizigershandvest aandacht aan de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers met een beperking.
7	De Concessiehouder maakt het Reizigershandvest uiterlijk bij aanvang van de Concessie aan de Reizigers bekend.
8	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.

14 RELATIE MET CONCESSIEVERLENER

In de nieuwe Concessie maken we de beweging naar een OV-systeem dat bijdraagt aan de Ambities, doelen en beleidsopgaven, die zijn beschreven in dit Programma van Eisen. Hierop moeten de Concessieverlener en de Concessiehouder tijdens de hele looptijd van de Concessie steeds gezamenlijk kunnen monitoren en (bij)sturen. Dit geldt ook voor de keuzes die de Concessieverlener en de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie nog gaan maken in de Ontwikkelplannen. De monitoring en (bij)sturing vraagt om een adequate en proactieve informatie-uitwisseling tussen Concessieverlener en Concessiehouder. Dit gebeurt onder andere via de overlegstructuur zoals beschreven in Hoofdstuk 2.2. In, of als nadere uitwerking van het samenwerkingsmodel zoals genoemd in Hoofdstuk 2.2.2, leggen Concessiehouder en Concessieverlener vast welke data- en informatiestrategie zij nodig hebben voor de benodigde afstemming, sturing en monitoring in het operationeel overleg en het tactisch overleg (Ontwikkelteam). Hieronder vallen ook afspraken over de vorm en presentatie van de data en informatie, zoals afwegingen over een managementdashboard.

Vooruitlopend op, maar ook onafhankelijk van de uitwerking van de data- en informatiestrategie willen we de gewenste informatie-uitwisseling garanderen door in dit hoofdstuk artikelen op te nemen over informatie en data die Concessieverlener in elk geval van Concessiehouder wil ontvangen. Deze artikelen zijn onder andere gericht op de noodzaak van informatie en data voor concessiebeheer en voor (beleids)monitoring en (beleids)onderzoek door Concessieverlener (al dan niet samen met Concessiehouder). In de data- en informatiestrategie zelf maken Concessieverlener en Concessiehouder nadere afspraken over het professioneel inrichten, uitwisselen, gebruiken en beheren van data- en informatiestromen die bijdragen aan de Ambities, doelen en beleidsopgaven.

Met de gezamenlijke data- en informatiestrategie wil Concessieverlener samen met Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie onder andere de volgende ontwikkelingen bereiken:

- Concessieverlener en Concessiehouder werken bij de uitvoering, monitoring, ontwikkeling en (bij)sturing van de Concessie samen op basis van eenduidige en transparante (bron)data en informatie. Dit gebruik van data en informatie beperkt de kans op interpretatieverschillen en draagt bij aan duidelijk onderbouwde en uitlegbare keuzes voor Reizigers en inwoners;
- met data (al dan niet open en/of realtime data) de informatievoorziening voor de Reiziger verbeteren. Dit kan in onderlinge samenwerking tussen Concessieverlener en Concessiehouder, maar ook in samenwerking met derde partijen;
- met data (al dan niet open en/of realtime data) nieuwe en aanvullende mobiliteitsdiensten of andere innovaties mogelijk maken, die bijdragen aan de Ambities, doelen en beleidsopgaven. Dit kan in onderlinge samenwerking tussen Concessieverlener en Concessiehouder, maar ook in samenwerking met derde partijen;
- met data- en informatie-uitwisseling (al dan niet open en/of realtime) tussen Concessiehouder en mobiliteitspartners in de regio bijdragen aan een veilig, betrouwbaar en robuust mobiliteitsnetwerk tijdens reguliere en niet-reguliere situaties. Ook willen we met deze data- en informatie-uitwisseling bijdragen aan de performance van het netwerk; en
- daartoe worden afspraken gemaakt met mobiliteitspartners in de regio (zoals verkeerscentrales en operationele mobiliteitscentrales) over de benodigde informatiebehoefte op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Ook worden afspraken gemaakt over welke data en informatie, via welk kanaal data geschikt wordt gemaakt voor derde partijen conform privacywet - en regelgeving.

Het kunnen beschikken over actuele, juiste en volledige informatie over de uitvoering van de Concessie is bovendien een noodzakelijke voorwaarde om de rol van Concessieverlener goed in te kunnen vullen. De informatie die de Concessieverlener van de Concessiehouder verlangt, waaronder

gegevens die voortkomen uit het gebruik van de OV-Chipkaart of Nieuwe Betaalwijzen, dient meerdere doelen:

- verkrijgen van inzicht in de mate waarin de Concessiehouder gemaakte afspraken zoals vastgelegd in de Concessie nakomt;
- signaleren van trends en (onverwachte) ontwikkelingen om tijdig te kunnen bijsturen;
- informeren van belanghebbenden, zoals het Dagelijks Bestuur en de Regioraad van de Vervoerregio Amsterdam, de RAR en wegbeheerders/gemeenten;
- ontwikkelen van kennis over de rol van het Openbaar Vervoer in de reispatronen binnen, van en naar de Vervoerregio, bijvoorbeeld via het verkeersmodel VENOM; en
- verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

Op het moment dat de Concessieverlener constateert dat de Concessiehouder bepaalde afspraken niet nakomt, staan de Concessieverlener verschillende sturingsinstrumenten (bijvoorbeeld een Bonus of een Malus gekoppeld aan geleverde Prestaties en een Boete gekoppeld aan minimumeisen) ter beschikking om naleving van de afspraken af te dwingen. Deze sturingsinstrumenten maken geen deel uit van het Programma van Eisen, maar worden in de andere aanbestedingsdocumenten uitgewerkt.

14.1 DATA EN INFORMATIE VOOR MONITORING & ONTWIKKELING

Gebruik van data en informatie is essentieel voor sturing en ontwikkeling van de Concessie door de Concessiehouder, en natuurlijk ook voor monitoring van de betrouwbaarheid, robuustheid en kwaliteit van het Openbaar Vervoer door de Concessieverlener. Daarom stelt de Concessieverlener hoge eisen aan de beschikbaarheid, kwaliteit en toegankelijkheid van zowel data als informatie.

De Concessieverlener wil data en informatie gebruiken om de dienstverlening van de Concessiehouder en de impact hiervan (onder andere op gebruik en tevredenheid) frequent te monitoren en soms ook te analyseren, om zo goede invulling te geven aan haar rol als concessiebeheerder.

Om de juiste richting en effectieve aansturing te bewerkstelligen, is een goede connectie tussen Hoofdopgaven en Kritische Prestatie Indicatoren (KPIs) een must. Daarom zijn in deze paragraaf niet alleen kaders voor levering van data en informatie opgenomen, maar wordt ook verwezen naar Bijlage 1 (Prestatietabel) waarin specificaties zijn opgesteld van de te leveren KPIs en informatie afgeleid van de Hoofdopgaven en subdoelen, zoals opgesteld in paragraaf 2.1.

In deze Bijlage 1 (Prestatietabel) is nog niet elk subdoel van elke Hoofdopgave vertaald naar te monitoren KPIs. Waar mogelijk, is dit wel wenselijk. Dit wordt daarom één van de taken van het Ontwikkelteam: om elk subdoel van elke Hoofdopgave meer meetbaar en bestuurbaar te maken. Verder zullen de Concessieverlener en de Concessiehouder in jaar 1 – verdeeld over de verschillende Ontwikkeltafels – werken aan centrale documentatie waarin de calculatie van elke KPI wordt vastgelegd.

In de tabel in Bijlage 1 (Prestatietabel) is ook per KPI aangegeven op welke wijze deze KPI door de Concessiehouder aangeleverd of ontsloten moet worden. Er zijn twee vormen:

1. via een Informatiesysteem van de Concessiehouder; en
2. rapportage door de Concessiehouder.

Hieronder wordt ook nader ingegaan op de specifieke eisen per vorm van data en/ of informatie leveringsvorm.

	Artikel 105 Data, informatie en rapportage
1	De Concessieverlener is gerechtigd in overeenstemming met artikel 46 van de Wp2000 bij de Concessiehouder data, gegevens en informatie op te vragen. En om deze data, gegevens en informatie in volledige vrijheid te gebruiken om optimaal invulling te geven aan haar rol van concessiebeheerder.
2	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener: • Alle data en informatie die de Concessiehouder bij of krachtens wet- en regelgeving, het Concessiebesluit, het Programma van Eisen, de Financiële Bepalingen, de Kaderbrief, de Subsidiebeschikking en/of de Uitvoeringsovereenkomst dient te verstrekken; en • Alle gegevens die de Concessieverlener noodzakelijk acht voor het vervullen van zijn rol. De Concessiehouder verstrekt deze data en informatie in ieder geval digitaal in een door de Concessieverlener aan te geven format van een softwareprogramma en indien de Concessieverlener zulks verlangt ook in papieren vorm.
3	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener in ieder geval de informatie met betrekking tot de uitvoering van het Concessiebesluit zoals omschreven in Bijlage 10 van het Concessiebesluit (Informatieprofiel uitvoering Concessie) en de informatie benodigd voor het beoordelen van het nakomen van de eisen in zo ver de Concessiehouder deze data zelf produceert. De Concessieverlener en de Concessiehouder kunnen tijdens de procedure van een Jaarplan Overige onderwerpen overeenkomst om de inhoud van Bijlage 10 aan te passen. In dat geval past de Concessieverlener Bijlage 10 aan. Desgevraagd verstrekt de Concessiehouder aan de Concessieverlener tevens gegevens betreffende informatie-elementen die onderdeel zijn van het MIPOV 2008, maar niet zijn opgenomen in Bijlage 10 van het Concessiebesluit (Informatieprofiel uitvoering Concessie), overeenkomstig het bepaalde in het MIPOV 2008. Indien tijdens de looptijd van de Concessie wijzigingen in het MIPOV 2008 worden doorgevoerd of een opvolger van het MIPOV 2008 wordt vastgesteld, verstrekt de Concessiehouder de informatie conform de gewijzigde versie van het MIPOV 2008 of diens opvolger(s). De Concessiehouder houdt zich daarbij aan de door de Concessieverlener vast te stellen lay-out van de gegevens.
4	De Concessiehouder mag na voorafgaande instemming van de Concessieverlener afwijken van de in Bijlage 1 (Prestatietabel) omschreven rapportagevorm. Wanneer de Concessiehouder meent de rapportageverplichting van één of meerdere informatie-elementen bij aanvang of tussentijds niet te kunnen nakomen dan dient hij dit te allen tijde terstond schriftelijk mede te delen aan de Concessieverlener. De mededeling zelf ontslaat de Concessiehouder niet van zijn verplichting om de betreffende informatie te leveren.
5	De Concessiehouder verstrekt data en informatie op eerste verzoek van Concessieverlener, in de door de Concessieverlener verlangde vorm, kosteloos en binnen de door de Concessieverlener gestelde termijn.
7	De Concessieverlener maakt voor de start van de Concessie nadere afspraken met de Concessiehouder over welke data, en via welk kanaal data geschikt wordt gemaakt voor mobiliteitspartners van de Vervoerregio en voor open data afnemers.
8	De Concessiehouder levert aan de Concessieverlener actuele gegevens over de uitvoering van de Dienstregeling (realtime data) conform een door de

	Concessieverlener voorgeschreven protocol. De Concessieverlener kan deze gegevens onder meer gebruiken voor het monitoren van de uitvoeringskwaliteit en ten behoeve van het mobiliteitssysteem van de Vervoerregio en haar mobiliteitspartners.
9	De Concessiehouder draagt blijvend zorg voor een Sluitende Ritregistratie. In jaar 1 van de Concessieperiode zullen de Concessieverlener en de Concessiehouder vastleggen wat en hoe hiertoe geregistreerd en gerapporteerd moet en zal worden.
10	De Concessiehouder hanteert voor gegevens die gerelateerd zijn aan Haltes (bijvoorbeeld aantallen in- en uitstappers of herkomsten en bestemmingen) voor de plaatsbepaling van de Haltes de codering zoals vastgelegd in het Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s). Dit geldt zowel voor de levering van gegevens aan de Concessieverlener als voor levering van registratie- en transactiedata aan het centrale Verwerkingssysteem (het zogenaamde niveau 4), dat in de huidige situatie belegd is bij Trans Link Systems.
11	De Concessiehouder stelt, met in achtneming van wet- en regelgeving, alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-Chipkaart, OVpay dan wel Nieuwe Betaalwijzen zonder voorbehoud beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met in achtneming van relevante wet- en regelgeving. In aanvulling op de vorige volzin stelt de Concessiehouder alle informatie die voortkomt het gebruik van andere Productdragers en/of Nieuwe Betaalwijzen op overeenkomstige wijze aan de Concessieverlener beschikbaar.
12	De Concessiehouder levert aan de Concessieverlener informatiebestanden tenminste ten behoeve van: • geografische informatiesystemen (GIS); en • het regionaal verkeersmodel VENOM en gemeentelijke verkeersmodellen, waaronder vervoerintensiteiten op screenlines in het netwerk van de Concessie en jaarrapportages met aantallen Reizigers per herkomst/bestemming-relatie geaggregeerd op wijkniveau.
13	De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uit de brondata van de OV-Chipkaart dan wel Nieuwe Betaalwijzen voortvloeiende informatie ook na de wettelijke bewaartermijn van achttien (18) maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.
14	De Concessiehouder verleent zonder voorbehoud medewerking aan:
	a. Informatieverzoeken over reisbewegingen tussen het Concessiegebied en andere concessiegebieden inclusief het Hoofdrailnet die de Concessieverlener indient via de informatiehuishouding van NOVB/Trans Link Systems of diens opvolger(s). De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met in achtneming van relevante wet- en regelgeving. In het geval dat een Derde een informatieverzoek indient via de informatiehuishouding van NOVB/Trans Link Systems of diens opvolger(s), besluit de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder over medewerking aan dit informatieverzoek; en
	b. De informatiehuishouding die wordt ontwikkeld door de samenwerkende partners in het landelijke traject van de Open Informatiehuishouding, op initiatief van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Dit vooruitlopend op de invoering van nieuwe wetgeving over het publiceren van informatie over reisbewegingen in het Openbaar Vervoer in Nederland.

15	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de uitvoering van de Concessie, zowel periodiek via de in Bijlage 1 (Prestatietabel) beschreven KPIs en informatie, als proactief wanneer de uitvoering van de Concessie hiertoe aanleiding geeft. Concessieverlener behoudt zich het recht voor om te allen tijde naar aanleiding van de ontvangen informatie over de uitvoering van de Concessie, nadere vragen te stellen aan Concessiehouder, nadere informatie te verlangen, en/of nadere eisen te stellen aan de uitvoering van de Concessie.
16	Alle data en informatie die door de Concessiehouder geleverd wordt, is eigendom van de Concessiehouder. De Concessieverlener kan deze - voor zover voor hen relevant en passend binnen de wet- en regelgeving - ter beschikking stellen aan Derden zoals maar niet beperkt tot wegbeheerders, vervoerders van aangrenzende concessies, aangrenzende concessieverleners en aan bestekhouders bij de volgende aanbesteding van een of meer concessies opvolgend aan de Concessie. Eventueel kan bepaalde data en informatie als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor bepaalde belanghebbende partijen niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling van Concessieverlener, na overleg met Concessiehouder.
17	De data en informatie die de Concessiehouder aan de Concessieverlener levert, wordt jaarlijks geëvalueerd, ten minste op de meerwaarde ervan bij het realiseren van de Hoofdopgaven en bijbehorende subdoelen (zie paragraaf 2.1), en op het geëiste versus het gerealiseerde kwaliteitsniveau. De Concessieverlener en de Concessiehouder gaan daarvoor voorafgaand aan elk jaar van de Concessieperiode in overleg. Als dit overleg niet tot overeenstemming leidt, dan geeft de Concessieverlener een Aanwijzing aan de Concessiehouder.
18	De Concessieverlener en de Concessiehouder treden met elkaar in overleg teneinde de nodige maatregelen te treffen om te waarborgen dat eventuele verstrekking van persoonsgegevens plaatsvindt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Concessiehouder is verplicht daartoe alle nodige acties te ondernemen (waaronder in ieder geval begrepen het juist en tijdig informeren van Reizigers over de doeleinden waarvoor hun data worden verkregen).
19	De Concessiehouder hanteert met zijn systemen, uitwisseling van actuele gegevens, datalevering en dataverwerking de meest actuele versies van de volgende standaarden: • MIPOV; • KAR KV9; • GOVI, OVDATA, NDOV, BISON incl opvolger SIRI / NETEX; • landelijke standaarden met betrekking tot OV-Chipkaart- en OVpay-systemen (indien beschikbaar en van toepassing); en • En overige actuele en toekomstige standaarden. De Concessiehouder verleent kosteloos, actief en tijdig medewerking aan het gebruik van data en toekomstige aanpassingen van standaarden en aanlevermethoden van data voor het verbeteren/ aanleveren van (real time) reisinformatie. Hiertoe wordt overleg gevoerd met de Concessieverlener en/of GOVI (of opvolgers).
20	De technische infrastructuur en software voor dataverzameling en databeheer voldoet aan alle actuele standaarden, dit ter beoordeling van de Concessieverlener.
21	De Concessiehouder geeft op verzoek van de Concessieverlener helder inzicht in het productieproces van data en in de calculatie van KPIs en andere informatie. Als er sprake is van voor de Concessieverlener relevante voorgenomen wijzigingen in het productieproces van data en/ of in de calculatie van KPIs en/ of informatie, dan overlegt de Concessiehouder deze wijzigingen met de Concessieverlener. De Concessieverlener

	kan, gemotiveerd, opdragen een voorgenomen wijziging niet door te voeren. Als er sprake is van wijzigingen in het productieproces of in calculatie van KPIs en/ of informatie, dan worden deze door de Concessiehouder op voorhand expliciet gemeld aan de Concessieverlener en alleen toegepast met instemming van de Concessieverlener.
22	Conversies en selecties in het proces van data naar informatie zijn traceerbaar en worden door de Concessiehouder gelogd.
23	De Concessiehouder bewaart data ten minste de hele concessieperiode, tenzij anders wordt afgesproken tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder. Voor persoonsgegevens geldt een afwijkende bewaartermijn, indien dit voortvloeit uit de AVG.
24	Aan het einde van de Concessieperiode dient de Concessiehouder de door de Concessieverlener gewenste data over te dragen aan de Concessieverlener of eventueel aan een door de Concessieverlener aangewezen derde partij.

In het specifieke geval van Informatievoorziening 1. 'Informatiesysteem van Concessiehouder' (zie Bijlage 1 (Prestatietabel), gelden de volgende aanvullende eisen:

	Artikel 106 Toegankelijkheid van data en informatie
1	De Concessiehouder geeft de Concessieverlener gebruikerstoegang tot haar informatiesysteem waarin de Concessieverlener de status, trends en details over de KPIs genoemd onder Informatievoorziening 1. 'Informatiesysteem van Concessiehouder' (zie Bijlage 1 (Prestatietabel)) kan monitoren en analyseren.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de in Bijlage 1 (Prestatietabel) bedoelde informatie die geleverd moet worden via een Informatiesysteem van de Concessiehouder permanent via een online platform met een dashboard-, analyse- en exportfunctie voor de Concessieverlener beschikbaar is. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat:
	a. de Concessieverlener via het online platform op elk moment op eenvoudige wijze gegevens kan downloaden, selecteren en analyseren, bijvoorbeeld voor vergelijking van gegevens per Lijn of voor specifieke tijdstippen;
	b. in het online platform in ieder geval onderscheid wordt gemaakt naar HOV-lijnen, Verbindende Lijnen, Ontsluitende Lijnen, Nachtlijnen, en voor zover relevant Scholierenlijnen en vormen van Basismobiliteit en naar Dagdelen, Dagsoorten en Uurblokken;
	c. de gegevens en rapportages in het online platform te allen tijde beschikbaar zijn voor de Concessieverlener;
	d. alle gegevens en rapportages in het online platform na afloop van de Concessie aan de Concessieverlener worden overgedragen; en
	e. op transparante en navolgbare wijze duidelijkheid heeft over op welke manier stapsgewijs de ruwe (Voertuig)data tot handelingsinformatie is verwerkt. Hierbij wordt door de Concessiehouder helder omschreven wat de bron van deze informatie is.
3	De Concessieverlener maakt voor de start van de Concessie nadere afspraken met de Concessiehouder over de gegevens in en indeling en lay-out van het online platform. De

	Concessiehouder is verantwoordelijk voor de inrichting, de beschikbaarheid en het Beheer van het online platform. De Concessieverlener behoudt zich daarbij het recht voor om, naast het online platform van de Concessiehouder, voor de Concessie dan wel Vervoerregio-breed een concessiebeheerplatform te (laten) ontwikkelen, in welk geval de Concessiehouder wordt geacht hieraan mee te werken.
4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het informatiesysteem dat zij ter beschikking stelt aan de Concessieverlener tenminste voldoet aan de volgende eisen: • Informatiesysteem ontsluit minimaal de KPIs en informatie die in Bijlage 1 (Prestatietabel), zijn voorzien van een 1 in kolom Leveringsvorm; • Van elke KPI – en andere gevraagde informatie – wordt de actuele status getoond en een historie van minimaal 7 jaar. Zodanig weergegeven dat ook trends zichtbaar worden en trendanalyse mogelijk is; • Op elke KPI – en andere gevraagde informatie – moet de Concessieverlener deelselecties kunnen maken met dimensies (zoals maand, Lijn, Halte, …). De Concessiehouder treedt in jaar 1 met de Concessieverlener in contact om de minimaal benodigde dimensies vast te stellen; • Analyse functionaliteit is zodanig aanwezig, dat de Concessieverlener vrij kan duiken en eenvoudig analyses kan uitvoeren, en samen met de Concessiehouder problemen kan identificeren en oplossingen kan vinden; • Vanuit het Informatiesysteem moet de Concessieverlener elke KPI, tabel of graph, en elke deelselectie hierop kunnen exporteren naar minimaal de volgende formaten: XLS, PDF, CSV; en • Minimaal één maal per kwartaal treden de Concessiehouder en de Concessieverlener met elkaar in contact om de kwaliteit van het informatiesysteem te bespreken. Bij issues zorgt de Concessiehouder dat deze binnen drie (3) maanden zijn opgelost.

In het specifieke geval van Informatievoorziening 2. ‘Rapportage door Concessiehouder’ (zie Bijlage 1, Prestatietabel), gelden de volgende aanvullende eisen:

	Artikel 107 Toegankelijkheid van data en informatie
1	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener door middel van managementrapportages over de KPIs en informatie genoemd onder Informatievoorziening 2. ‘Rapportage door Concessiehouder’ (zie Bijlage 1 (Prestatietabel))
2	Na afloop van ieder kwartaal verstrekt de Concessiehouder aan de Concessieverlener een kwartaalrapportage met daarin de status van en ontwikkelingen in de KPIs genoemd onder Informatievoorziening 2. ‘Rapportage door Concessiehouder’ (zie Bijlage 1 (Prestatietabel)). De Concessiehouder verstrekt bovendien – in het geval dat één of meer KPIs afwijken van planning, target en/ of norm – een zodanig heldere schriftelijke toelichting bij en in de rapportage, dat het de Concessieverlener helder wordt waarom deze KPI afwijkt en wat de Concessiehouder hieraan wanneer gaat doen. Naast deze informatie kan de Concessieverlener de Concessiehouder om aanvullende informatie vragen.

	Artikel 108 Datalevering aan Derden
1	De Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste Brondata aan te leveren, zodat de Reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele en geplande dienstuitvoering. De Concessiehouder dient de gegevens rechtstreeks in het juiste en direct bruikbare format te leveren aan door Concessieverlener aan te wijzen partijen. Op dit moment zijn dit in ieder geval de partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket (momenteel zijn dit de Reis-informatiegroep '9292' en de Stichting Open Geo) en de integrator (op dit moment GOVI en/of een door Concessieverlener aan te wijzen opvolger). De Concessiehouder levert deze gegevens digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket. De Concessiehouder levert ten minste de gegevens zoals opgenomen in de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument "Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie Openbaar Vervoer" rechtstreeks aan de NDOV-loketten. Als de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering volgens de gevraagde BISON-koppel-vlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, moet deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd ter beschikking worden gesteld aan door Concessieverlener aangewezen partijen ter verstrekking van actuele en geplande reisinformatie, zoals het NDOV-loket. De Concessiehouder meldt uit eigen beweging aan Concessieverlener als er sprake is van nieuwe of gewijzigde dataleverantie aan andere afnemers, zoals hierboven bedoeld.
2	De Concessieverlener heeft een beleid van Open data. De Concessiehouder is verplicht hieraan actief mee te werken.
3	Alle gegevens die volgens koppelvlakken door de Concessiehouder moeten worden aangeleverd, kunnen door Concessieverlener zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een door Concessieverlener te verkiezen licentie (eventueel ook: als Open data).

De Concessieverlener streeft ernaar om de informatie die zij vanuit de verschillende bronnen ontvangt zoveel mogelijk in de vorm van open data algemeen beschikbaar te stellen. Open data over de uitvoering van de Concessie stellen marktpartijen, zoals MaaS-dienstverleners, bijvoorbeeld in staat om reisinformatiesystemen en mobiliteitsdiensten aan te bieden die optimaal aansluiten bij de behoefte van Reizigers. Maar ook vereenvoudigt het openstellen van data het informeren van belanghebbenden hetgeen de transparantie ten goede komt. Vanzelfsprekend respecteert de Concessieverlener relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het al dan niet mogen delen van gegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

	Artikel 109 Openbaarmaking van informatie
1	Concessiehouder werkt actief mee aan het als open data beschikbaar stellen van de informatie genoemd in Bijlage 1 (Prestatietabel) via een door de Concessieverlener ontwikkelde en beheerde openbare online publicatie, zoals een online dashboard, met informatie voor alle door Concessieverlener verleende concessies. Concessieverlener maakt voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie nadere afspraken met

	Concessiehouder over de tijdige, geautomatiseerde dan wel handmatige aanlevering van informatie ten behoeve van de openbare online publicatie. Deze afspraken betreffen in ieder geval het leveren van informatie over reizigersaantallen, reizigerskilometers, punctualiteit, regelmaat, Rituitval, bezetting(graad), voertuigkilometers, klanttevredenheid en duurzaamheid.
2	De Concessieverlener is gerechtigd om de gegevens die Concessiehouder op grond van het Concessiebesluit en het Programma van Eisen en/of bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken openbaar te maken, tenzij:
	a. het belang van openbaarmaking van detailinformatie niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder; en
	b. het informatie uit de financiële verantwoording betreft, met uitzondering van die informatie die mogelijkerwijs noodzakelijk is voor een aanbesteding.
3	In het in het voorgaande lid, onder sub a genoemde geval, zal de Concessieverlener de informatie in geaggregeerde vorm openbaar maken en zal de Concessiehouder daarbij vooraf informeren en – indien gewenst – met de Concessiehouder overleggen. In het in voorgaande lid, onder sub b bedoelde geval zal de Concessieverlener toestemming vragen aan de Concessiehouder indien de informatie gebruikt wordt voor andere doelen dan de financiële verantwoording.
4	Het bepaalde in dit artikel geldt niet indien wet- of regelgeving zich hiertegen verzet; openbaar te maken gegevens zijn noch direct noch indirect herleidbaar tot natuurlijke personen.
5	De Concessieverlener behoudt zich, in overeenstemming met hetgeen opgenomen in de wet- en regelgeving, het recht voor om te allen tijde hetzij door middel van een Aanwijzing, hetzij anderszins, nadere eisen te stellen aan de wijzen van openbaarmaking van informatie.

	Artikel 110 Overige bepalingen
1	Concessiehouder staat toe dat er in opdracht van Concessieverlener door een onafhankelijke partij (een) Audit(s) op haar systemen (waaronder OV-Chipkaart en OVpay systemen, overige betaalsystemen en Exploitatiebeheerssystemen) wordt uitgevoerd om de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren (bijvoorbeeld in de vorm van een Assurance Audit, teneinde integriteit en authenticiteit van data vast te stellen).
2	De Concessiehouder is verplicht tot medewerking aan Onderhoud van regionale verkeersmodellen, bijvoorbeeld door uitvoering van aanvullende tellingen of levering data in een ander dataformaat.
3	De in het Programma van Eisen opgenomen verplichtingen met betrekking tot het aanleveren van informatie blijven tot een jaar na afloop – of zo lang als nodig is – van de Concessie gelden, voor zover deze gegevens nog betrekking hebben op de Concessie.
4	De waardering van klanttevredenheid vindt plaats door middel van de OV-Klantenbarometer. De OV-Klantenbarometer onderzoekt de klanttevredenheid onder Reizigers in het Openbaar Vervoer. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt ieder kwartaal door het CROW uitgevoerd. Als de OV-Klantenbarometer in de loop van de Concessie ophoudt te bestaan of een zodanige wijziging ondergaat dat

	onderzoeksresultaten niet meer kunnen worden vergeleken met onderzoeksresultaten uit de OV-Klantenbarometer van voorgaande jaren, dan zorgt Concessieverlener, na overleg met de Concessiehouder, voor een vervangend onderzoek, waarvan de onderzoeksresultaten wel vergelijkbaar zijn met de resultaten uit de OV-Klantenbarometer.
5	Concessiehouder is verplicht om volledige medewerking te verlenen aan onderzoek dat de Concessieverlener verricht of laat verrichten onder Reizigers in het Concessiegebied. De Concessiehouder kan verplicht worden om in redelijkheid een financiële bijdrage te leveren aan dit onderzoek wanneer het aannemelijk is dat de resultaten van het onderzoek tevens van nut zijn van de Concessiehouder.
6	Concessiehouder verleent volledige medewerking aan controles, al dan niet met inschakeling van een door Concessieverlener aan te wijzen onafhankelijke Derde, van de juistheid van door de Concessiehouder geleverde gegevens door of in opdracht van de Concessieverlener (al dan niet steekproefsgewijs), door onder andere op eerste verzoek van de Concessieverlener de betreffende (bron)gegevens, waaronder begrepen alle selecties uit de OV-Chipkaart transactiedatabase en brongegevens van Nieuwe Betaalwijzen die noodzakelijk zijn voor het opstellen van de rapportages met betrekking tot het gebruik van de OV-Chipkaart en Nieuwe Betaalwijzen zoals genoemd in Bijlage 10 van het Concessiebesluit (Informatieprofiel uitvoering Concessie) aan de Concessieverlener ter beschikking te stellen. De Concessiehouder houdt rekening met eventuele vragen die de Concessieverlener kan hebben ten aanzien van de informatie zoals bedoeld in dit artikel, onder meer door gedetailleerde informatie goed en toegankelijk te archiveren.
7	Concessiehouder verleent volledige medewerking aan de controle van de uitvoering van de Concessie en/of de juistheid van de door Concessiehouder geleverde gegevens aan de hand van waarnemingen van zogenaamde “mystery guests” op Haltes en in Voertuigen.
8	Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken naar klanttevredenheid onder Reizigers in het Concessiegebied en naar eventuele andere onderzoeken die Concessieverlener laat uitvoeren onder Reizigers. Concessieverlener stelt één of meerdere methoden vast om (verschillende aspecten van) de klanttevredenheid onder Reizigers in het Concessiegebied te laten onderzoeken, zoals op dit moment de OV-Klantenbarometer en het Belevingsonderzoek.
9	Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoek dat Concessieverlener verricht of laat verrichten onder Reizigers in het Concessiegebied. Hieronder valt het kosteloos vervoeren van personen die voor de uitvoering van dit onderzoek moeten meereizen in de Voertuigen en het aanbrengen van reclame en het plaatsen van uitingen in de Voertuigen. Desgevraagd levert de Concessiehouder in redelijkheid een financiële bijdrage aan dit onderzoek wanneer het aannemelijk is dat de resultaten van het onderzoek tevens van nut zijn van Concessiehouder.
10	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken in het kader van duurzaamheid, milieu en circulariteit, waaronder onderzoek naar elektriciteits-/brandstofverbruik, CO2-emissies, NOx-emissies en fijnstof-emissies, geluidsproductie, (mogelijke) elektrificatie, materieelspecificaties en de voor het uitvoeren van de Concessie gebruikte producten, materialen en grondstoffen. De Concessieverlener is te allen tijde gerechtigd meer en andere (bron)informatie bij de Concessiehouder op te vragen met betrekking tot duurzaamheid, milieu en circulariteit. De Concessiehouder dient deze informatie, indien bij hem beschikbaar of door hem te achterhalen, op

	eerste verzoek van de Concessieverlener binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn, te verstrekken. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Concessiehouder
11	Indien de door de Concessiehouder geleverde gegevens dan wel de door of in opdracht van de Concessieverlener verzamelde gegevens daar aanleiding toe geven, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor om nadere informatie te vragen en/of nadere eisen te stellen aan de uitvoering van de Concessie.
12	De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG.
13	Aanvullend op de eisen in de Bijlage 5 stuurt de Concessiehouder per NeTEx de Dientregeling en bij mutaties een KV17+KV15-bericht (of opvolgers van deze koppelvlakken in de nieuwe standaard) in ieder geval aan de huidige loketten (en diens opvolgers). De Concessiehouder draag er zorg voor dat minimaal 99,8% van alle berichten zoals bedoeld in dit lid verstuurd worden. De normwaarde wordt gemeten via DOVA OV-data. In het geval van calamiteiten en verstoringen is het de Concessiehouder toegestaan om de berichten binnen een periode van 15 minuten na te sturen. Met terugwerkende kracht verstuurde berichten tellen daarbij niet mee.
14	De Concessiehouder verstrekt de Concessieverlener alle door de Concessieverlener gevraagde informatie binnen de door de Concessieverlener in het informatieverzoek gestelde termijn.
15	De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om de Concessiehouder te verplichten om alle data die Concessiehouder in bezit heeft aan Concessieverlener te leveren.

14.2 DEELNAME AAN OVERLEGGEN

	Artikel 111 Overleg Strategische Activa
1	De Concessiehouder organiseert ten minste één keer per kwartaal een overleg waarin de Concessiehouder de Concessieverlener informeert over de stand van zaken met betrekking tot Aanschaf, Beheer en Onderhoud, en Dispositie van Strategische Activa. In dit overleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
	a. Kwartaalrapportage Strategische Activa;
	b. rapport 'Jaarmeting Strategische Activa' (een maal per jaar);
	c. voortgang opstellen Strategisch Materieelplan, Strategisch Vastgoedplan, Strategisch ICT-plan en Meerjaren Investeringsplan (indien van toepassing);
	d. voortgang opstellen Jaarplan Strategische Activa;
	e. voortgang voorbereiding Investeringsaanvragen (indien van toepassing);
	f. voortgang voorbereiding en uitvoering aanbestedings-/selectieprocedures (indien van toepassing);
	g. voortgang levering nieuwe Strategische Activa (indien van toepassing);
	h. voortgang Onderhoudsprojecten Strategische Activa; en
	i. voortgang Dispositie (indien van toepassing).
2	De Concessiehouder en de Concessieverlener stellen een gezamenlijke stuurgroep in, bestaande uit vertegenwoordigers van de directies van beide partijen. De Concessiehouder informeert de stuurgroep ten minste twee keer per jaar over de praktische uitvoering van activiteiten in het kader van Aanschaf, Beheer en Onderhoud, en Dispositie van de Strategische Activa, teneinde transparantie, marktconformiteit en een doelmatige besteding van subsidiegelden blijvend te waarborgen.

15 SPECIFIEKE TAKEN CONCESSIEHOUDER

15.1 INNOVATIE

Naast de Hoofdopgaven en de ontwikkelrichtingen die in paragraaf 2.1 zijn beschreven, is innovatie een algemene ontwikkelrichting dat onderdeel is van de Concessie. De Concessiehouder wordt uitgenodigd om innovaties voor te stellen die direct of indirect bevorderlijk zijn voor Reizigers. Hierbij kan worden gedacht aan innovatieve vervoervormen zoals Bus Rapid Transit (BRT, Buslijnen met hoge snelheid en capaciteit, in kwaliteit vergelijkbaar met de trein) en bestuurderloos rijden op de Metro. Concessieverlener verwacht van Concessiehouder dat hij op eigen initiatief hiervoor voorstellen indient bij Concessieverlener. Daarnaast kan Concessieverlener voorstellen doen voor innovaties, die door de Concessiehouder tot een concreet voorstel moeten worden uitgewerkt. De bekostiging van goedgekeurde innovaties loopt via het Kwaliteitsfonds.

	Artikel 112 Innovatie
1	De Concessiehouder dient op eigen initiatief voorstellen voor innovaties doen die direct of indirect bevorderlijk zijn voor Reizigers.
2	De Concessiehouder werkt, op verzoek van Concessieverlener, voorstellen uit voor innovaties.
3	Het goedkeuren van innovaties is onderdeel van de besluitvorming in het kader van het Kwaliteitsfonds.
4	De Concessiehouder dient actief zijn medewerking te verlenen bij de ontwikkeling en dienstuitvoering van grensoverschrijdende oftewel te gedogen HOV- en BRT-projecten, ook als die al dan niet gedeeltelijk worden geëxploiteerd door andere concessiehouders.

15.2 CENTRALE VERKEERSLEIDING

De Centrale Verkeersleiding (CVL) maakt deel uit van de Concessie.

	Artikel 113 Centrale Verkeersleiding
1	De Concessiehouder beschikt over een aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Geldende Dienstregeling oftewel een Centrale Verkeersleiding (CVL). Onverlet de bepalingen zoals opgenomen in, is de CVL verantwoordelijk voor:
	a. Een goede Afstemming en veilige uitvoering van Ritten;
	b. Een goede afstemming met Derden die van Railinfrastructuur, vrije busbanen en busstations gebruik mogen maken;
	c. De instelling van omleidingsroutes bij vertragingen, Incidenten en calamiteiten en de communicatie van deze routes naar Reizigers en andere concessiehouders die binnen het Concessiegebied actief zijn;
	d. De communicatie met de verkeersleiding en/of het Rijdend Personeel van andere concessiehouders die binnen het Concessiegebied actief zijn en met de (leiding van) het Personeel op de veren;
	e. Een systematische beoordeling van de beelden van camera's op Haltes en Metrostations en in Voertuigen ten behoeve van sociale veiligheid en procesuitvoering;
	f. Het beantwoorden van noodoproepen van Reizigers via een 'Service en Alarm'-zuil;
	g. De alarmering van hulpdiensten (politie, brandweer en GHOR) bij Incidenten en calamiteiten;
	h. Het in- en uitschakelen van de stroomvoorziening bij calamiteiten;

	i. Het Beheer en Onderhoud van hardware/software systemen; en
	j. Het Beheer en Onderhoud van de huisvesting van de CVL.

15.3 CONCESSIEHOUDER ALS MOBILITEITSMAKELAAR

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij bij de uitvoering van zijn Ontwikkelrol oog heeft voor de gehele vervoerketen. De Concessiehouder wordt geacht om het voor- en natransport voor het Openbaar Vervoer in deze Concessie te verbeteren door de Aansluiting op andere (openbaar) vervoersystemen te optimaliseren. De Concessieverlener heeft hierbij een regierol voor de Concessiehouder voor ogen als het gaat om de afstemming van zijn diensten op die van andere concessiehouders, vervoerders en aanbieders van mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer. Deze regierol beperkt zich niet tot het (OV-)aanbod zelf, maar omvat ook aspecten als reisinformatie, Tarieven, Vervoerbewijzen, sociale veiligheid en look & feel. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder een proactieve en coöperatieve rol bij de integratie van informatie, Tarieven en Vervoerbewijzen voor het Openbaar Vervoer en mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer. Het aanbieden van deze mobiliteitsdiensten zelf maakt geen deel uit van de Concessie.

	Artikel 114 Invulling rol van Mobiliteitsmakelaar
1	De Concessiehouder draagt in zijn rol als mobiliteitsmakelaar in ieder geval zorg voor:
	a. het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen tussen Lijnen onderling en tussen Lijnen en Openbaar Vervoer van concessiehouders de voor de Concessie relevante concessiegebieden;
	b. het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen;
	c. de afstemming van het Openbaar Vervoer met het Openbaar Vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden, waaronder in ieder geval afstemming van elk Jaarplan Vervoer met de vervoerplannen van de relevante concessiehouders;
	d. het bieden van actuele informatie over de beschikbaarheid en Tarieven van alle vormen van Openbaar Vervoer en mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer op Haltes/Knooppunten;
	e. het beschikbaar stellen van informatie over beschikbaarheid, Tarieven en voertuigcapaciteit van het Openbaar Vervoer via de NDOV-loketten en DOVA OV-data als open data aan Derden;
	f. het doorverwijzen van Reizigers naar het reserveringssysteem van door Derden op Haltes/Knooppunten aangeboden mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer;
	g. het bieden van informatie over actuele vertrektijden van en Aansluitingen op ander Openbaar Vervoer in het Voertuig;
	h. het accepteren van interoperabele Wegwerpchipkaarten (of interoperabele Vervoerbewijzen op nieuwe Productdragers, zoals een barcode op de mobiele telefoon) van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
	i. het introduceren en accepteren van concessiegrensoverschrijdende Vervoerbewijzen en Tarieven;
	j. het initiëren en uitvoeren van (gezamenlijke) marketingacties gericht op het stimuleren van Ketenreizen; en
	k. het doen van voorstellen aan wegbeheerders voor verbetering van de inrichting, de bereikbaarheid en het comfort van Knooppunten, Aansluitpunten en Haltes.
2	De Concessiehouder dient in het Ontwikkelplan bij de Concessieverlener een voorstel in voor de invulling van de rol van mobiliteitsmakelaar en neemt daarbij de bepalingen

	zoals opgenomen in Bijlage 2 in acht. De Concessieverlener besluit als onderdeel van Bijlage 1 ten aanzien van dit voorstel.
3	De Concessieverlener kan in het kader van een Kaderbrief zoals bedoeld in Bijlage 2 of naar aanleiding van het voorstel zoals bedoeld in lid 2 besluiten de eisen aan de Concessiehouder in dit artikel aan te passen.

Als onderdeel van de functie als mobiliteitsmakelaar werkt de Concessiehouder bij de invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar nauw samen met Derden, waaronder MaaS-dienstverleners.

	Artikel 115 MaaS
1	De samenwerking tussen de Concessiehouder en Derden omvat in ieder geval de eisen zoals opgenomen in het document “MaaS-waardige bestekseisen van CROW, versie 3.0” of diens opvolgers, en het “Toelichtende document bij Concessiebijlage MAAS-waardige bestekseisen versie 3.0 (definitief)” [1] of diens opvolgers. Daarbij stelt de Concessieverlener jaarlijks de Tarieven vast voor MaaS, waaronder de Tarieven voor het reselltarief.

15.4 SAMENWERKING MET WEGBEHEERDERS

	Artikel 116 Samenwerking met wegbeheerders
1	De Concessiehouder neemt op uitnodiging van één van de deelnemers deel aan overlegorganen die voor een goede uitvoering van het Openbaar Vervoer nodig zijn, waaronder in elk geval het Coördinatiestelsel van Amsterdam, de Stadsdeelverkeerscommissie, en de Werkgroep verkeerslichten Amsterdam uitsluitend voor zover daarin het Openbaar Vervoer wordt behandeld. De Concessiehouder verricht binnen de overlegorganen alle noodzakelijke activiteiten.
2	De Concessiehouder neemt desgevraagd zitting in infrastructuur gerelateerde projectgroepen van Gemeenten en Stadsdelen, uitsluitend voor zover de desbetreffende projecten van invloed kunnen zijn op het uitvoeren van de Concessie.
3	De Concessiehouder stelt desgevraagd kennis, Personeel en Materieel beschikbaar voor activiteiten in het kader van:
	a. de aanleg en de voorbereiding van de Exploitatie van nieuwe tram- en metroverbindingen;
	b. de Aanschaf en ingebruikname van nieuwe Trams en Metro’s;
	c. de aanleg/Aanschaf en ingebruikname van nieuwe Railinfrastructuur en Strategische Activa, waaronder begrepen, maar niet gelimiteerd tot opstelterreinen, werkplaatsen en ICT-systemen;
	d. het voldoen aan eisen en wensen op het gebied van fysieke en sociale veiligheid (met inbegrip van tunnelveiligheid); en
	e. de modernisering van het beveiligingssysteem van de Metro, al dan niet gericht op een systeem van onbemand rijden. De Concessiehouder stelt desgevraagd in overleg met de Concessieverlener in ieder geval een implementatieplan op voor de activiteiten zoals genoemd onder sub a.
4	Indien de Concessieverlener de Concessiehouder verzoekt om een bijdrage te leveren aan coördinerende werkzaamheden binnen het Concessiegebied, dan wel verzoekt om advies uit te brengen over zaken die het Concessiegebied betreffen, geeft de Concessiehouder zo spoedig mogelijk aan dit verzoek gehoor.
5	De Concessiehouder verricht de taken zoals genoemd onder leden 1 tot en met 4 mede namens andere concessiehouders die Openbaar Vervoer in het Concessiegebied verrichten, en vertegenwoordigt daarbij hun belangen.

6	De Concessiehouder informeert en adviseert de Concessieverlener over de taken zoals genoemd onder leden 1 tot en met 4.

Vervoerregio Amsterdam

BIJLAGE 1: PRESTATIETABEL

BIJLAGE 2: PLANPROCEDURE

	Artikel 118 Procedure vaststelling/toetsing
1	De Concessiehouder legt een ontwerpversie van de navolgende plannen, voorstellen en procedures uiterlijk op de in Tabel 4 aangegeven data ter vaststelling aan de Concessieverlener voor:
	a. Vervoerprognose;
	b. Ontwikkelplan, waarbij geldt dat het Ontwikkelplan voor de periode 2025-2027 onderdeel is van de Bieding;
	c. Strategisch Materieelplan, Strategisch Vastgoedplan en Strategisch ICT-plan;
	d. Meerjaren Investeringsplan;
	e. Jaarplan Vervoer;
	f. Jaarplan Reizigers inclusief Tariefvoorstel;
	g. Actieplan Sociale Veiligheid
	h. Jaarplan Overige onderwerpen;
	i. Jaarplan Strategische Activa;
	j. procedure klachtenafhandeling, uiterlijk op 1 oktober 2024; en
	k. voorstel voor consultatie Reizigers en belanghebbenden, uiterlijk op 1 oktober 2024.
2	De Concessiehouder legt een ontwerpversie van de volgende plannen en rapportages uiterlijk op de aangegeven datum ter toetsing aan de Concessieverlener voor:
	a. Distributieplan, uiterlijk op 1 september in de jaren 2024, 2026 en 2031 en verder uiterlijk 1 jaar voor het afschaffen of de uitfasering van de OV-Chipkaart;
	b. Personeelsplan, uiterlijk op 1 juli van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de 2 Dienstregelingjaren waarop het Personeelsplan betrekking heeft;
	c. ter goedkeuring: VeiligheidsBeheerSysteem, uiterlijk op 1 juli 2025, vervolgens een jaarlijkse actualisatie uiterlijk op 1 juli;
	d. Kwartaalrapportage Strategische Activa;
	e. Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid; en
	f. rapport ‘Jaarmeting Strategische Activa’.
3	Voordat de Concessiehouder een ontwerpversie van een plan, voorstel of procedure zoals genoemd in lid 1 onder sub b, e, f, g, en h, ter vaststelling respectievelijk toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Reizigers Advies Raad ten minste 6 weken voor de tabel 1 genoemde datum om schriftelijk advies. De Concessiehouder voegt een afschrift van het advies en de manier waarop hij hiermee om wenst te gaan, bij de ontwerpversie van het betreffende plan, voorstel of procedure dat hij ter vaststelling of toetsing aan de Concessieverlener voorlegt.
4	De Concessieverlener deelt binnen 3 weken na ontvangst van een ontwerpversie van een plan, voorstel, procedure of rapportage aan de Concessiehouder mede of deze ontwerpversie voor vaststelling in aanmerking komt dan wel aan de toetsingscriteria voldoet, zowel wat betreft de inhoud als wat betreft de motivering.
5	In het geval de Concessieverlener meedeelt dat de ontwerpversie niet voor vaststelling in aanmerking komt respectievelijk niet aan de toetsingscriteria voldoet, motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop de ontwerpversie niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure of rapportage te kunnen vaststellen respectievelijk aan de toetsingscriteria te laten voldoen.
6	Na de mededeling als bedoeld in lid 5 legt de Concessiehouder binnen 4 weken een herziene ontwerpversie van het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure

	of rapportage waarin de aanpassingen als bedoeld in lid 5 zijn doorgevoerd ter vaststelling dan wel toetsing voor aan de Concessieverlener.
7	De Concessieverlener deelt binnen 3 weken na ontvangst van de herziene ontwerpversie van een plan, voorstel, procedure of rapportage zoals bedoeld in lid 6 aan de Concessiehouder mede of hij de aanpassingen als bedoeld in lid 5 ten genoegen van de Concessieverlener heeft doorgevoerd. Indien dit het geval is stelt de Concessieverlener het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure of rapportage vast respectievelijk deelt de Concessieverlener aan de Concessiehouder mede dat het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure of rapportage aan de toetsingscriteria voldoet.
8	Ingeval de Concessiehouder in de herziene ontwerpversie van een plan, voorstel, procedure of rapportage de aanpassingen als bedoeld in lid 5 niet ten genoegen van de Concessieverlener heeft doorgevoerd of niet tijdig een herziene ontwerpversie van een plan, voorstel of procedure heeft ingediend, dan stelt de Concessieverlener het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure of rapportage naar eigen inzicht vast.
9	De Concessiehouder dient zich maximaal in te spannen om in afstemming met de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie de looptijden van de in Tabel 4 opgenomen plannen te stroomlijnen. De Concessiehouder mag voorstellen bij de Concessieverlener indienen om Planprocedures ten behoeve hiervan aan te passen. De Concessieverlener stelt dergelijke voorstellen al dan niet vast.

Plannen en rapportages	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Vervoerprognose													
- Uiterste moment van indienen	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12
- Besluitmoment vaststelling	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1
Ontwikkelplan													
- Uiterste verzendmoment Kaderbrief		24/5			15/1				15/1				
- Uiterste moment van indienen		26/7			1/7				1/7				
- Besluitmoment vaststelling		31/10			1/9				1/9				
- Geldigheidsduur			2025-2027			2028-2031				2032-2035			
Strategisch Activaplan													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Meerjaren Investeringsplan													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Actieplan Sociale Veiligheid (jaarlijks)													
- Uiterste moment van indienen conceptversie		15/10	15/10	15/10	1/10	15/10	15/10	15/10	15/10	15/10	15/10	15/10	

Plannen en rapportages	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
- Uiterste moment van indienen definitieve versie			1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2
- Besluitmoment vaststelling			15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3
Jaarplan Vervoer													
- Uiterste moment van indienen			1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4
- Besluitmoment vaststelling			15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6
Jaarplan Reizigers													
- Uiterste moment van indienen			1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9
- Besluitmoment vaststelling			15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Jaarplan Overige onderwerpen													
- Uiterste moment van indienen			1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7
- Besluitmoment vaststelling			30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9
Jaarplan Strategische Activa													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Kwartaalrapportage Strategische Activa													
- Uiterste moment van indienen			Zes (6) weken na afloop van ieder kwartaal										
Jaarmeting Strategische Activa													

Plannen en rapportages	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
- Uiterste moment van indienen rapport		31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12
- Besluitmoment vaststelling		31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1
Strategisch Activaplan													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Meerjaren Investeringsplan													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11

Tabel 4 - Overzicht plannen, voorstellen, procedures en rapportages

BIJLAGE 3: KAARTEN

BIJLAGE 4: INFORMATIEPROFIEL JAARPLAN VERVOER EN DIENSTREGELING

BIJLAGE 5: CONCESSIEBIJLAGE DATASETS OV

BIJLAGE 6: BESCHIKBAARHEID STRATEGISCHE ACTIVA

conform artikel 21 Concessie Amsterdam 2012

BIJLAGE 7: CROW RICHTLIJN REISINFORMATIE IN OV-VOERTUIGEN

BIJLAGE 8: EISEN AAN HET OV-BETAALSYSTEEM

Vervoerregio Amsterdam

BIJLAGE 1: PRESTATIETABEL

Bijlage 1: Prestatietabel

Hoofdopgaven voor het OV-systeem & overige doelen	Subdoelen	Doelen / mijlpalen	KPIs	Targets / normen / eisen	Frequentie levering	Vorm van levering	Ontwikkeltafels: Vervoer	Ontwikkeltafels: Reizigers	Ontwikkeltafels: Overig
Inclusief OV-systeem	**Fijnmazigheid: Beschikbaarheid naar plaats**	De fijnmazigheid van het OV-systeem in stand houden	Percentage adressen binnen een straal van (werkgebieden en woongebieden): • 800 meter van een Halte van een HOV-lijn of Verbindende lijn • 400 meter van een Halte van een Ontsluitende lijn Ontsluiting van alle adressen in het Concessiegebied met het Dagnet van het Openbaar Vervoer (als % van alle adressen). Maximale werkelijke loopafstand van een Zorginstelling naar een toegankelijke Halte Percentage adressen in Woongebieden binnen een straal van 800 meter van een Halte dat door een Nachtlijn bediend wordt	 90% 90% 96% 250 meter 80%	J	2	X		
	Gelijkwaardigheid	Mensen voelen zich welkom, ongeacht hun gender, etniciteit, nationaliteit, leeftijd, sociaal niveau, fysieke of mentale gesteldheid, seksuele oriëntatie of geloofsovertuiging	• *Nog te ontwikkelen*		J	3		X	
	Toegankelijkheid	Mensen ervaren geen fysieke drempels om met het OV te reizen.	• % toegankelijke Haltes • Reizigersoordeel gemak instappen Bus • Reizigersoordeel gemak instappen Tram • Reizigersoordeel gemak instappen Metro • *Nog te ontwikkelen voor niet reizigers*	27% 2024 en 60% 2030 Min.93,9% geeft min. een 7,0[1] Min.91,7% geeft min. een 7,0 Min.92,2% geeft min. een 7,0	J	2/ 3		X	
	Begrijpelijkheid	Informatie over het verloop van hun reis van begin tot eind is begrijpelijk en duidelijk voor mensen, ook in geval van verstoringen.	• Reizigersoordeel informatie op de Halte Bus • Reizigersoordeel informatie op de Halte Tram • Reizigersoordeel informatie op station Metro • Reizigersoordeel info in het Voertuig Bus	Min. 78,9% geeft min. een 7,0 Min. 77,1% geeft min. een 7,0 Min. 79,4% geeft min. Een 7,0 Min. 79,5% geeft min. een 7,0 Min. 82,4% geeft min. Een 7,0	J	2		X	

[1] zie eindnoot onder aan de bijlage

			• Reizigersoordeel info in het Voertuig Tram • Reizigersoordeel info in het Voertuig Metro • Reizigersoordeel voor reisinformatie bij vertragingen/andere problemen Bus • Reizigersoordeel voor reisinformatie bij vertragingen/andere problemen Tram • Reizigersoordeel voor reisinformatie bij vertragingen/andere problemen Metro • Taalniveau reisinformatie • Talen reisinformatie	Min. 75,6% geeft min. Een 7,0 Min. 42,5% geeft min. Een 7,0 Min. 43,7% geeft min. Een 7,0 Min. 40,3% geeft min. Een 7,0 Taalniveau info max B1 Nederlands/ Engels					
		Het voertuigvolgsysteem verstrekt tijdige en volledige informatie over uitgevoerde Ritten .	• % ritten waarover tijdige en volledige informatie is verstrekt	> 99,5%	M	1		X	
	Betaalbaarheid	Tarieven vormen geen financiële drempel om met het OV te reizen.	• Reizigersoordeel prijs van de Rit Bus • Reizigersoordeel prijs van de Rit Tram • Reizigersoordeel prijs van de Rit Metro • *Nog te ontwikkelen voor niet reizigers* • Ontwikkeling index OV-tarieven t.o.v. index autokosten?	Min. 42,9% geeft min. Een 7,0 Min. 39,0% geeft min. Een 7,0 Min. 35,4% geeft min. Een 7,0 *Nog te ontwikkelen*	J	2/ 3		X	
Aantrekkelijk OV-systeem	**Frequentie en bedienings-periode: Beschikbaarheid naar tijd**	De bedieningstijden en frequenties van het OV sluiten aan bij de wensen van inwoners en bezoekers	• Reizigersoordeel frequentie Bus • Reizigersoordeel frequentie Tram • Reizigersoordeel frequentie Metro Nog te ontwikkelen: • Reizigersoordeel bedieningstijden Tram • Reizigersoordeel bedieningstijden Tram • Reizigersoordeel bedieningstijden Metro	Min. 71,9% geeft min. een 7,0 Min. 76,1% geeft min. een 7,0 Min. 70,2% geeft min. een 7,0 *Nog te ontwikkelen:* Min. xx% geeft min. een 7,0 Min. xx% geeft min. een 7,0 Min. xx% geeft min. een 7,0	J	2	X		
	Snelheid	Om het OV te kunnen laten concurreren met de (privé-)auto, moet reistijd met OV waar mogelijk worden verkort.	• Reizigersoordeel reissnelheid van de Rit Bus • Reizigersoordeel reissnelheid van de Rit Tram • Reizigersoordeel reissnelheid van de Rit Metro • Snelheid Verbindende lijn buiten de A10 • Snelheid HOV-buslijn of metrolijn • Snelheid HOV tramlijn binnen A10 • Snelheid HOV hele tramlijn • VF-factor HOV-Lijnen	Min. 88,6% geeft min. een 7,0 Min. 77,5% geeft min. een 7,0 Min. 85,3% geeft min. een 7,0 20 km/h of hoger 25 km/h of hoger 20 km/h of hoger 25 km/h of hoger < 1 voor HOV-lijnen	J	2	X		
	Betrouwbaarheid en robuustheid HOV-Lijnen meer sturen op regelmaat en lage	Ritten van HOV-Lijnen, Verbindende Lijnen en Ontsluitende Lijnen en van Nachtlijnen vertrekken niet eerder vanaf een beginhalte en/of een Knooppunt dan is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling.	• # te vroeg vertrokken van beginhalte en/of knooppunt • % te vroeg vertrokken van beginhalte en/of knooppunt	# en % te vroeg van beginhalte en/of knooppunt = 0	M	1	X		
		Bij afwijkingen van Dienstregeling op een HOV-Lijn die op het moment van Rituitval een minimale frequentie	• Opvolgtijd tussen ritten bij afwijkingen	Interval mag niet meer toenemen dan 3 minuten op	M	1	X		

	rijtijdspreiding i.p.v. punctualiteit; Bij inclusieve en Verbindende Lijnen voorkomen dat Ritten te vroeg vertrekken.	van tien Ritten per uur en richting heeft, mag de tijd tussen twee opeenvolgende Ritten van deze HOV-Lijn op het Beginpunt en op Knooppunten maximaal drie minuten afwijken van het interval volgens de Geldende Dienstregeling.		beginpunt en/of knooppunt van HOV-lijn					
		Vertrekpunctualiteit van Ritten van HOV-Lijnen moeten binnen 30 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vanaf de beginhalte vertrekken. En binnen 120 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vanaf een Knooppunt.	• % ritten te laat vertrokken beginhalte HOV • % ritten te laat vertrokken knooppunt HOV • % ritten te laat vertrokken beginhalte Verb. • % ritten te laat vertrokken knooppunt Verb. • % ritten te laat vertrokken beginhalte Ontsl. • % ritten te laat vertrokken knooppunt Ontsl. • % ritten te laat vertrokken beginhalte Nacht. • % ritten te laat vertrokken knooppunt Nacht.	% te laat (HOV-lijn) < 10% % te laat van een Verbindende Lijn < 14% % te laat van een Ontsluitende Lijn of een Nachtlijn < 18%	M	1	X		
		Vertrekpunctualiteit van Ritten van Verbindende en Ontsluitende Lijnen en Ritten van Nachtlijnen moeten binnen 120 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vanaf de beginhalte vertrekken. En binnen 180 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vanaf een Knooppunt.			M	1	X		
		Bij vertraging van een Rit van een Lijn of van een trein waarop een Rit van een Ontsluitende Lijn of een Nachtlijn op een Knooppunt volgens de Geldende Dienstregeling Aansluiting biedt, wacht de laatstgenoemde Rit zo lang op het Knooppunt als nodig is om Reizigers te laten overstappen, maar vertrekt binnen maximaal 300 seconden na de vertrektijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd van het Knooppunt. Als dit geen knooppunt is, dan geldt een max van 180 sec.	• Totaal aantal ritten dat vanwege een aansluiting moet wachten • Aantal ritten dat vanwege een aansluiting moet wachten maar te vroeg vertrekt	Aandeel ritten dat te vroeg vertrekt: 0%	M	1	X		
		Elke HOV-Lijn heeft een gemiddelde rijtijdspreiding met een standaarddeviatie van 1,05% ten opzichte van de gemiddelde rijtijdspreiding van alle Lijnen.	• Gemiddelde rijtijdspreiding met een max standaard deviatie van 1,05% • Standaard deviatie van de gemiddelde rijtijd HOV	Maximale standaard deviatie van 1,05%	M	1	X		
		Op iedere Rit mag de aangeboden capaciteit niet lager zijn dan de minimale capaciteit die is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling, tenzij Concessieverlener vooraf met inzet van lagere capaciteit heeft ingestemd.	• Ritten waarop minder capaciteit is ingezet dan in de Dienstregeling is opgenomen	Aantal ritten met lagere aangeboden capaciteit dan minimale vereiste (excl. uitzonderingen) = 0	M	1	X		
		Op iedere Lijn in iedere richting tijdens ieder uur van de Dag en Nacht op het drukste punt mag gemiddeld niet meer dan 60% van het maximale aantal zit- en staanplaatsen in de Voertuigen bezet zijn, die tijdens het desbetreffende uur voor de uitvoering van de Ritten van de desbetreffende Lijn in de desbetreffende richting ingezet worden.	• Gem. bezettingsgraad per uur op drukste punt in drukste richting per lijn • % beloofde capaciteit geleverd • Bezetting & bezettingsgraad per Rit per Halte tussen de Beginhalte en Eindhalte • Zwaartepunt vervoerstroom per lijn en per traject	<60% van maximaal aantal zit- en staanplaatsen	M	1	X		

			• Relatiestatistiek (lijn)						
		De Concessiehouder vervoert met de eerstkomende Rit van een Lijn alle Reizigers, alsmede de door hen meegevoerde handbagage en levende dieren, die zich op een Halte of Station bevinden om te reizen met de desbetreffende Rit van de desbetreffende Lijn (met in achtneming van de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015 of diens opvolger(s)).	• Aantal ritten waarbij Concessiehouder zich niet aan de vervoergarantie heeft kunnen houden waardoor bij de halte één of meerdere reizigers zijn blijven staan.	0	M	2	X		
		Concessiehouder zorgt ervoor dat % Rituitval, in enig kwartaal, altijd voldoet aan: • in totaal niet meer dan 0,5% van het totaal aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Dienstregelingkilometers bedraagt; en • per Ontsluitende Lijn, HOV-Lijn of Nachtlijn niet meer dan 0,5% van het aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Dienstregelingkilometers van de betreffende Lijn bedraagt; en • per Verbindende Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Dienstregelingkilometers van de betreffende Lijn bedraagt.	• % rituitval totaal • % rituitval per modaliteit • % rituitval per lijn	% rituitval totaal < 0,5% % rituitval per Ontsluitende Lijn, HOV-Lijn of Nachtlijn < 0,5% % rituitval per Verbindende Lijn <1,0%	M	1	X		
		In geval van een Gegarandeerde Aansluiting garandeert de Concessiehouder dat Reizigers op het Aansluitpunt kunnen overstappen op de aansluitende Rit. De Concessiehouder kan aan deze Gegarandeerde Aansluiting op verschillende manieren invulling geven: • Aansluitende Rit blijft op het Aansluitpunt wachten tot de Reizigers uit de vertraagde Rit zijn overgestapt; • Vertraagde Reizigers kunnen binnen 20 minuten na aankomst op het Aansluitpunt verder reizen met de eerstvolgende Rit of een extra Rit van de Lijn waarop zij willen overstappen of op een Rit van een andere Lijn die hun uitstaphalte binnen 20 minuten na aankomst van de Rit waarop zij willen overstappen bedient; • Concessiehouder biedt Vervangend Vervoer.	• Aantal vervallen overstapmogelijkheden bij Gegarandeerde Aansluitingen	0 vervallen overstapmogelijkheden bij Gegarandeerde Aansluitingen	M	2	X		
		Vervoerder zet Vervangend Vervoer in waar dat volgens de organisatie van en regeling voor Vervangend Vervoer in Reizigershandvest nodig is	• Aantal keer dat geen Vervangend Vervoer is ingezet waar dat volgens de organisatie van en regeling voor Vervangend Vervoer in Reizigershandvest wel nodig was geweest	0	M	1/ 2	X		

	Gemak	Een reis met het OV moet mensen zo min mogelijk inspanning kosten.	• Reizigersoordeel gemak kopen vvbewijs bus • Reizigersoordeel gemak kopen vvbewijs Tram • Reizigersoordeel gemak kopen vvbewijs Metro • Reizigersoordeel vinden zitplaats Bus • Reizigersoordeel vinden zitplaats Tram • Reizigersoordeel vinden zitplaats Metro	Min. 80,7% geeft min. een 7,0 Min. 80,1% geeft min. een 7,0 Min. 82,2% geeft min. Een 7,0 Min. 88,4% geeft min. een 7,0 Min. 82,4% geeft min. een 7,0 Min. 77,9% geeft min. een 7,0	J	2		X	
	Comfort	Voertuigen, Haltes en Metrostations moeten als comfortabel en schoon ervaren worden.	• Reizigersoordeel netheid Voertuig Bus • Reizigersoordeel netheid Voertuig Tram • Reizigersoordeel netheid Voertuig Metro • Reizigersoordeel geluid in Voertuig Bus • Reizigersoordeel geluid in Voertuig Tram • Reizigersoordeel geluid in Voertuig Metro • Reizigersoordeel klimaat in Voertuig Bus • Reizigersoordeel klimaat in Voertuig Tram • Reizigersoordeel klimaat in Voertuig Metro	81,7% geeft minimaal een 7,0 80,8% geeft minimaal een 7,0 65,8% geeft minimaal een 7,0 69,9% geeft minimaal een 7,0 61,4% geeft minimaal een 7,0 55,5% geeft minimaal een 7,0 73,4% geeft minimaal een 7,0 61,7% geeft minimaal een 7,0 64,2% geeft minimaal een 7,0	J	2		X	
Veilig OV-systeem	**Sociale veiligheid**	Reizigers en personeel voelen zich veilig in en rond het OV en het aantal ABC incidenten is minimaal	• Reizigersoordeel veiligheidsgevoel OV Bus • Reizigersoordeel veiligheidsgevoel OV Tram • Reizigersoordeel veiligheidsgevoel OV Metro • Reizigersoordeel veiligheidsgevoel Rit Bus • Reizigersoordeel veiligheidsgevoel Rit Tram • Reizigersoordeel veiligheidsgevoel Rit Metro • Reizigersoordeel veiligheidsgevoel Halte Bus • Reizigersoordeel veiligheidsgevoel Halte Tram • Reizigersoordeel veiligheidsgevoel Metrostat. • Percentage reizigers dat in het afgelopen jaar slachtoffer is geweest van een Incident • Gevoel van veiligheid onder Personeel (tweejaarlijks) • # geregistreerde ABC incidenten per locatie, per dag, per tijdstip, per benadeelde partij	70,8% geeft minimaal een 8,0 69,0% geeft minimaal een 8,0 57,3% geeft minimaal een 8,0 79,3% geeft minimaal een 8,0 77,8% geeft minimaal een 8,0 67,1% geeft minimaal een 8,0 68,2% geeft minimaal een 8,0 67,3% geeft minimaal een 8,0 56,0% geeft minimaal een 8,0 *Norm nog te ontwikkelen* Gemiddeld minimaal een 7,5 *Nog te ontwikkelen*	J/ 2J	2		X	
		Service- en Veiligheids-medewerkers worden ingezet per locatie, tijdstip en variërend over de verschillende Modaliteiten, gebaseerd op informatie over Incidenten.	• Jaarlijks aantal fulltime-equivalenten (fte's) aan personeel dat volledig ter beschikking wordt gesteld voor het houden van toezicht, verlenen van service en het uitvoeren van (incidentele) kaartcontroles	Conform vastgesteld Actieplan Sociale Veiligheid	HJ	2		X	
		Bij open of semi-open instapregime, moet controlekans op die Lijn ten minste 3% zijn.	• % gecontroleerde reizigers bij open of semi-open instapregime	Ten minste 3% van de reizigers per lijn	HJ	2		X	
		Per lijn of traject maximaal % reizigers per kwartaal zonder geldig Vervoerbewijs.	• % Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs: • Voor lijnen met een open instapregime (alle modaliteiten) • Voor metrolijnen zonder open instapregime • Voor tramlijnen zonder open instapregime	Open instap (alle mod) < 4% Zonder open instapregime per modaliteit: Modaliteit Metro,< 2%	HJ	2		X	

			• Voor buslijnen zonder open instapregime	Modaliteit Tram < 1,5% Modaliteit Bus < 0,8%					
		Toename meldingsbereidheid personeel van incidenten.	• % meldingsbereidheid	Stijging meldingsbereidheid met ten minste 2,5% per twee jaar tot een niveau boven de 95%.	2J	2		X	
	Fysieke veiligheid	Aantal ernstige verkeersslachtoffers richting 2050 (vrijwel) tot nul reduceren Aantal incidenten in en rond het OV verminderen	• # ernstige verkeersslachtoffers bij incidenten met OV voertuigen • Aantal Incidenten Railveiligheid • Aantal Incidenten Brandveiligheid • Aantal Incidenten Elektrotechnische veiligheid • Aantal Incidenten Arboveiligheid	Afname (evt. kwantificeren) Afname (evt. kwantificeren) Afname (evt. kwantificeren) Afname (evt. kwantificeren) Afname (evt. kwantificeren)	J	2			X
	Digitale veiligheid	Betrouwbare, transparante en veilige toepassing van digitale systemen in Voertuigen en digitale klantsystemen zodat de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens geborgd is	• Nog te ontwikkelen	Nog te ontwikkelen	J	2			X
Duurzaam OV-systeem	**Uitstoot schadelijke stoffen**	Alle voertuigen die de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie zijn volledig Zero-emissie	• % ZE bussen • % overige voertuigen ZE • % DRKms ZE • Energieverbruik Totaal Voertuigen (in kWh)	% ZE bussen = 100% % overige voertuigen ZE = 100% % DRKms ZE = 100% dalend	J	2			X
		Zero-emissievoertuigen maken voor 100% gebruik van Hernieuwbare Energie.	• % Hernieuwbare Energie ZE voertuigen	% Hernieuwbare Energie = 100%	J	2			X
		Verminderen uitstoot van schadelijke stoffen. *fijnstof, stikstof, …)	• Uitstoot schadelijke stoffen (overige) voertuigen en overige apparaten	Steeds dalend	J	2			X
	Energieverbruik	Streven naar een jaarlijks dalend energieverbruik bij de uitvoering van de Concessie.	• Energieverbruik Totaal Concessie (in kWh)	Steeds dalend	J	2			X
	Circulariteit	Concessiehouder koopt vanaf het begin van de Concessie 50% circulair in bij opdrachten met materiële componenten en vanaf kalenderjaar 2030 100%. Inzetten van zo min mogelijk grondstoffen	• rapporteren over de in- en uitstroom van grondstoffen en materialen, minimaal voorzien van een grondstofstromenanalyse • rapporteren over de in- en uitstroom van grondstoffen en materialen, minimaal voorzien van een grondstofstromenanalyse	Minimaal 50% circulair bij opdrachten met materiële componenten en vanaf kalenderjaar 2030 100%. Afname aandeel	J	2			X
	Biodiversiteit	Verslechtering van de biodiversiteit in het concessiegebied moet zoveel mogelijk voorkomen worden.	• *Nog te ontwikkelen*		J	2			X

	Geluid en trillingen	Met het oog op de gezondheid van inwoners van het Concessiegebied is het van belang om geluids- en trillinghinder tot een minimum te beperken.	• Aantal gegronde klachten vanwege geluids- en trillinghinder	*Nog te ontwikkelen*	J	2			X
	Klimaat-adaptiviteit	Het OV-systeem moet zo goed mogelijk voorbereid zijn op extreme weersomstandigheden. Het is belangrijk dat het Openbaar Vervoer ook in die omstandigheden blijft rijden, mits dit veilig kan.	• % uitgevoerde ritten bij weeralarm code geel	100%	J	2			X
OV-systeem passend bij haar omgeving	**Rol van het OV-systeem binnen het mobiliteitssysteem van de toekomst**	De Concessieverlener zet samen met de Concessiegemeenten in op het stimuleren van lopen, fietsen en gebruik van het Openbaar Vervoer en andere vormen van Publieke Mobiliteit ten koste van het (privé)autogebruik.	• *Nog te ontwikkelen*		J	3	X		
	Ruimtelijke inpassing en aansluiting	Er moet tijdig voldoende Openbaar Vervoer zijn om ruimtelijke ontwikkelingen in het Concessiegebied te faciliteren	• *Nog te ontwikkelen*			3	X		
	Ruimtelijke spreiding van de vervoervraag	Meer lopen, fietsen en OV-gebruik en minder afhankelijkheid van de (privé)auto – conform het STOMP-principe.	• *Nog te ontwikkelen*			3	X		
	Spreiding van de vervoervraag in de tijd (spitsmijden)	Spitsmijden: de vervoervraag wordt zo goed mogelijk in de tijd gespreid.	• Aandeel Reizigers op werkdagen tussen 8:00 en 9:00 uur in het totaal aantal Reizigers	Afname aandeel	M	2		X	
	Hinder van het OV-systeem voor de omgeving	Visuele hinder door het OV-systeem beperken en OV-systeem mag geen barrières opwerpen voor inwoners en bezoekers van het Concessiegebied	• *Nog te ontwikkelen*			3			X
Klanttevredenheid	**Reizigers tevreden**	Hoge reizigerstevredenheid	• Reizigersoordeel-tevredenheid Bus • Reizigersoordeel-tevredenheid Tram • Reizigersoordeel-tevredenheid Metro	Min. 90,7% geeft min. een 7,0 Min. 89,5% geeft min. een 7,0 Min. 87,4% geeft min. een 7,0	J	2		X	
Klachten	**Klachtafhandeling**	Minder klachten van Reizigers Binnen 5 Werkdagen bevestiging naar de klacht-inbrengende reiziger sturen dat de klacht in behandeling is genomen Binnen 20 werkdagen na indiening klachten op correcte wijze afhandelen, zonder daarbij onderscheid te maken tussen klachten en restitutieverzoeken	• # klachten (ook o.b.v. aard) • # klachten niet bevestigd 'in behandeling' binnen 5 werkdagen • # klachten niet afgehandeld binnen 20 werkdagen	Afname Aantal klachten dat niet binnen 5 werkdagen in behandeling is genomen = 0 Aantal klachten dat niet binnen 20 werkdagen op correcte wijze is afgehandeld = 0	M	2		X	
OV gebruik en opbrengsten	**Reizigers**	Meer Reizigers op korte en lange termijn.	• # instappers • # RKms (ook op SOV)	Jaarlijks x% groei / in 20xx minimaal y% groei (*Invullen na bieding concessiehouder)*	M	1			
	Opbrengsten	Stijging van de opbrengsten	• Opbrengsten totaal	xx mln. euro in jaar x (prijspeil 2024) (*Invullen na bieding concessiehouder*)	M	2			

Legenda frequentie levering: W = Wekelijks; M = Maandelijks; K = Kwartaal; HJ = HalfJaarlijks; J = Jaarlijks; 2J = TweeJaarlijks

Legenda vorm van levering: 1 = via dashboard; 2 = rapportage; 3 = te ontwikkelen door de concessieverlener

Concessieverlener bepaalt jaarlijks op basis van de OV-Klantenbarometer, en eventueel belevingsmonitor, of diens opvolger en de daarin onderscheiden uitvoeringsaspecten het reizigersoordeel ten aanzien van de uitvoering van het Openbaar Vervoer. De normwaarde voor de KPI's over reizigersoordelen is uitgedrukt in het percentage Reizigers dat in enig kalenderjaar een oordeel van ten minste 7,0 (op een schaal van 1 tot 10) geeft. Voor de specifieke KPI's voor reizigersoordelen over Sociale Veiligheid is de normwaarde uitgedrukt in het percentage Reizigers dat in enig kalenderjaar een oordeel van ten minste 8,0 (op een schaal van 1 tot 10) geeft.

BIJLAGE 2: PLANPROCEDURE

	Artikel 118 Procedure vaststelling/toetsing
1	De Concessiehouder legt een ontwerpversie van de navolgende plannen, voorstellen en procedures uiterlijk op de in Tabel 4 aangegeven data ter vaststelling aan de Concessieverlener voor:
	a. Vervoerprognose;
	b. Ontwikkelplan, waarbij geldt dat het Ontwikkelplan voor de periode 2025-2027 onderdeel is van de Bieding;
	c. Strategisch Materieelplan, Strategisch Vastgoedplan en Strategisch ICT-plan;
	d. Meerjaren Investeringsplan;
	e. Jaarplan Vervoer;
	f. Jaarplan Reizigers inclusief Tariefvoorstel;
	g. Actieplan Sociale Veiligheid
	h. Jaarplan Overige onderwerpen;
	i. Jaarplan Strategische Activa;
	j. procedure klachtenafhandeling, uiterlijk op 1 oktober 2024; en
	k. voorstel voor consultatie Reizigers en belanghebbenden, uiterlijk op 1 oktober 2024.
2	De Concessiehouder legt een ontwerpversie van de volgende plannen en rapportages uiterlijk op de aangegeven datum ter toetsing aan de Concessieverlener voor:
	a. Distributieplan, uiterlijk op 1 september in de jaren 2024, 2026 en 2031 en verder uiterlijk 1 jaar voor het afschaffen of de uitfasering van de OV-Chipkaart;
	b. Personeelsplan, uiterlijk op 1 juli van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de 2 Dienstregelingjaren waarop het Personeelsplan betrekking heeft;
	c. ter goedkeuring: VeiligheidsBeheerSysteem, uiterlijk op 1 juli 2023, vervolgens een jaarlijkse actualisatie uiterlijk op 1 juli;
	d. Kwartaalrapportage Strategische Activa;
	e. Kwartaalrapportage Sociale Veiligheid; en
	f. rapport ‘Jaarmeting Strategische Activa’.
3	Voordat de Concessiehouder een ontwerpversie van een plan, voorstel of procedure zoals genoemd in lid 1 onder sub b, e, f, g, en h, ter vaststelling respectievelijk toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Reizigers Advies Raad ten minste 6 weken voor de tabel 1 genoemde datum om schriftelijk advies. De Concessiehouder voegt een afschrift van het advies en de manier waarop hij hiermee om wenst te gaan, bij de ontwerpversie van het betreffende plan, voorstel of procedure dat hij ter vaststelling of toetsing aan de Concessieverlener voorlegt.
4	De Concessieverlener deelt binnen 3 weken na ontvangst van een ontwerpversie van een plan, voorstel, procedure of rapportage aan de Concessiehouder mede of deze ontwerpversie voor vaststelling in aanmerking komt dan wel aan de toetsingscriteria voldoet, zowel wat betreft de inhoud als wat betreft de motivering.
5	In het geval de Concessieverlener meedeelt dat de ontwerpversie niet voor vaststelling in aanmerking komt respectievelijk niet aan de toetsingscriteria voldoet, motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop de ontwerpversie niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure of rapportage te kunnen vaststellen respectievelijk aan de toetsingscriteria te laten voldoen.
6	Na de mededeling als bedoeld in lid 5 legt de Concessiehouder binnen 4 weken een herziene ontwerpversie van het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure

	of rapportage waarin de aanpassingen als bedoeld in lid 5 zijn doorgevoerd ter vaststelling dan wel toetsing voor aan de Concessieverlener.
7	De Concessieverlener deelt binnen 3 weken na ontvangst van de herziene ontwerpversie van een plan, voorstel, procedure of rapportage zoals bedoeld in lid 6 aan de Concessiehouder mede of hij de aanpassingen als bedoeld in lid 5 ten genoegen van de Concessieverlener heeft doorgevoerd. Indien dit het geval is stelt de Concessieverlener het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure of rapportage vast respectievelijk deelt de Concessieverlener aan de Concessiehouder mede dat het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure of rapportage aan de toetsingscriteria voldoet.
8	Ingeval de Concessiehouder in de herziene ontwerpversie van een plan, voorstel, procedure of rapportage de aanpassingen als bedoeld in lid 5 niet ten genoegen van de Concessieverlener heeft doorgevoerd of niet tijdig een herziene ontwerpversie van een plan, voorstel of procedure heeft ingediend, dan stelt de Concessieverlener het betreffende plan of voorstel of de betreffende procedure of rapportage naar eigen inzicht vast.
9	De Concessiehouder dient zich maximaal in te spannen om in afstemming met de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie de looptijden van de in Tabel 4 opgenomen plannen te stroomlijnen. De Concessiehouder mag voorstellen bij de Concessieverlener indienen om Planprocedures ten behoeve hiervan aan te passen. De Concessieverlener stelt dergelijke voorstellen al dan niet vast.

Plannen en rapportages	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Vervoerprognose													
- Uiterste moment van indienen	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12	1/12
- Besluitmoment vaststelling	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1	15/1
Ontwikkelplan													
- Uiterste verzendmoment Kaderbrief		24/5			15/1				15/1				
- Uiterste moment van indienen		26/7			1/7				1/7				
- Besluitmoment vaststelling		31/10			1/9				1/9				
- Geldigheidsduur			2025-2027			2028-2031				2032-2035			
Strategisch Activaplan													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Meerjaren Investeringsplan													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Actieplan Sociale Veiligheid (jaarlijks)													
- Uiterste moment van indienen conceptversie		15/10	15/10	15/10	1/10	15/10	15/10	15/10	15/10	15/10	15/10	15/10	

Plannen en rapportages	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
- Uiterste moment van indienen definitieve versie			1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2
- Besluitmoment vaststelling			15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3	15/3
Jaarplan Vervoer													
- Uiterste moment van indienen			1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4
- Besluitmoment vaststelling			15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6	15/6
Jaarplan Reizigers													
- Uiterste moment van indienen			1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	1/9
- Besluitmoment vaststelling			15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Jaarplan Overige onderwerpen													
- Uiterste moment van indienen			1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7
- Besluitmoment vaststelling			30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9	30/9
Jaarplan Strategische Activa													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Kwartaalrapportage Strategische Activa													
- Uiterste moment van indienen			Zes (6) weken na afloop van ieder kwartaal										
Jaarmeting Strategische Activa													

Plannen en rapportages	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
- Uiterste moment van indienen rapport		31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12	31/12
- Besluitmoment vaststelling		31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1	31/1
Strategisch Activaplan													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11
Meerjaren Investeringsplan													
- Uiterste moment van indienen		1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
- Besluitmoment vaststelling		15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11	15/11

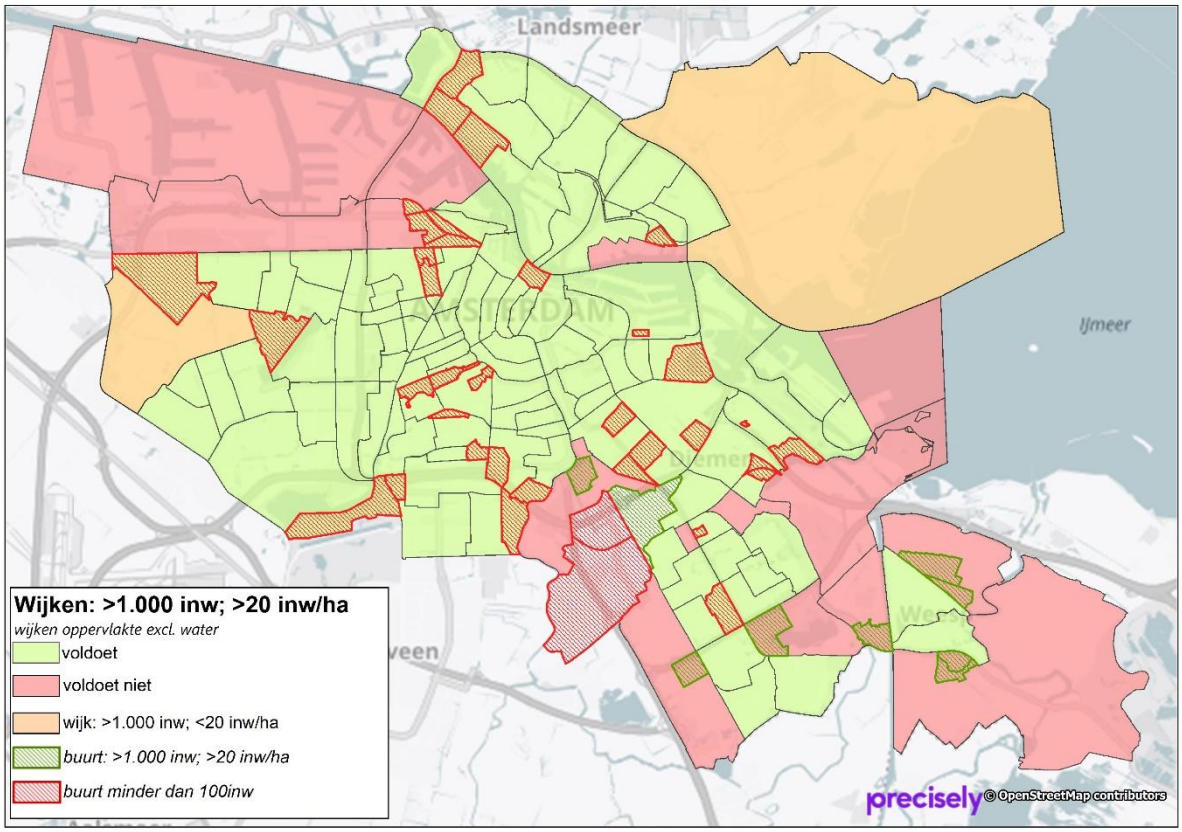
Tabel 4 - Overzicht plannen, voorstellen, procedures en rapportages

BIJLAGE 3: KAARTEN

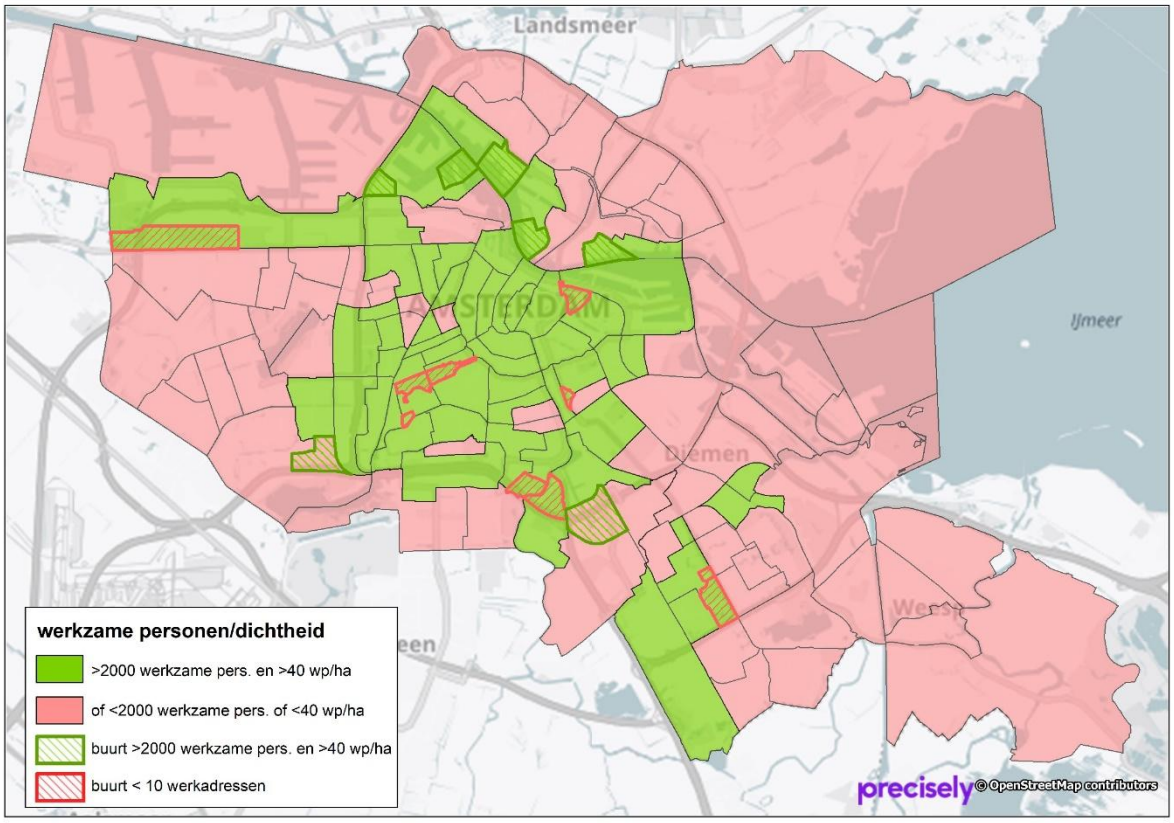
De in deze Bijlage opgenomen kaarten geven weer welke gebieden, locaties en infrastructuur de Concessiehouder bij start van de Concessie conform de eisen in hoofdstuk 3 verplicht bedient. De kaarten zijn niet geldig voor de looptijd van de hele Concessie, maar dienen ter informatie voor de Concessiehouder. De Concessiehouder draagt ervoor zorg dat hij op de hoogte blijft van alle actualisaties op de aangegeven websites, de relevante databestanden van de Concessiegemeenten en de van de Concessieverlener geactualiseerde kaart van de verplicht de bedienen infrastructuur. De Concessiehouder draagt ook ervoor zorg dat zijn aanbod aan Openbaar Vervoer ook na een actualisatie van een aangegeven website, relevante databestanden van de Concessiegemeenten en de van de Concessieverlener geactualiseerde kaart van de verplicht de bedienen infrastructuur aan de eisen in het Programma van Eisen voldoet.

1. Woongebieden en Werkgebieden

De kaarten van Woongebieden en Werkgebieden zijn gemaakt op basis van de meest actuele cijfers in 2023 en refereren aan de eisen in hoofdstuk 3, artikelen 6, 7 en 8. Deze kaarten worden niet geactualiseerd door de Concessieverlener. De Concessiehouder actualiseert deze kaarten tijdens de looptijd van de Concessie jaarlijks in het kader van de procedure van een Jaarplan Vervoer op basis van de databestanden zoals opgenomen in artikel 6. De Concessiehouder maakt tevens een kaart van alle Nieuwbouwwoongebieden en actualiseert deze kaart jaarlijks op basis van de databestanden zoals opgenomen in artikel 6.



Kaart 1 – Bij start van Concessie te bedienen Woongebieden. Stand 2023.
(Wijken én Buurten, groen gemarkeerd of gearceerd) inclusief met Basismobiliteit te bedienen Woongebieden (geel gemarkeerd)

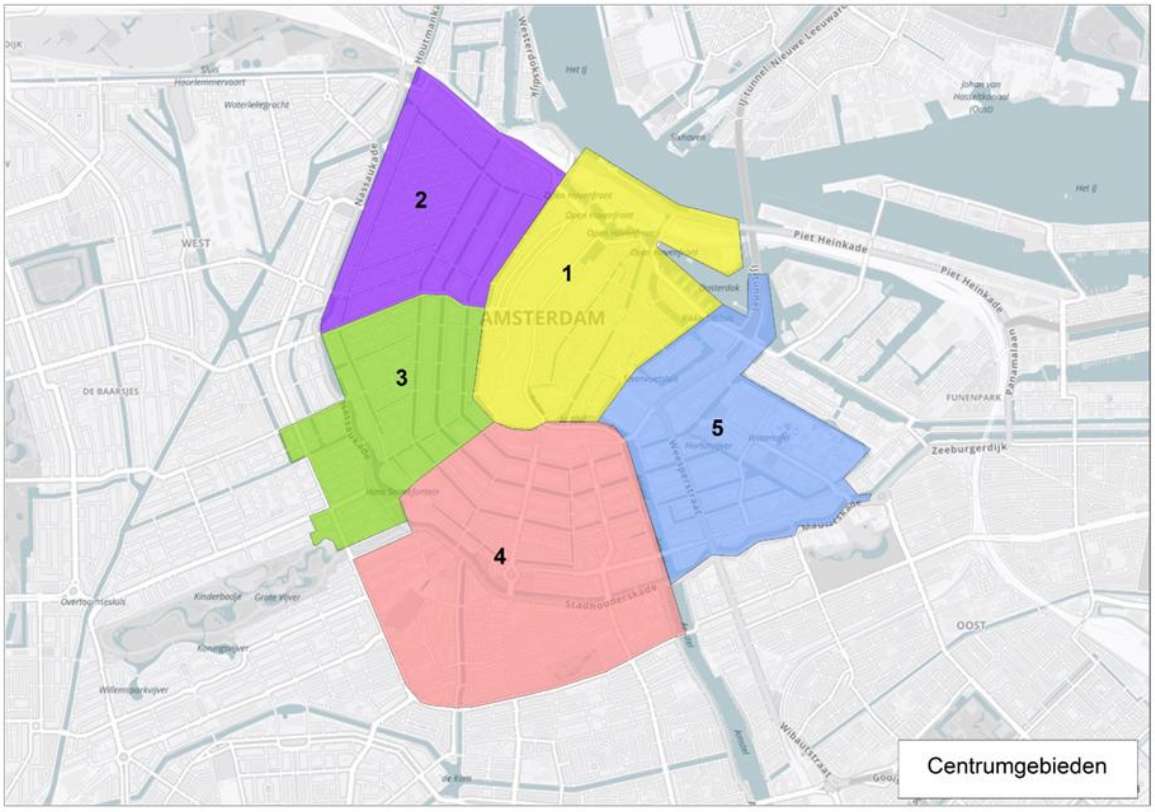


Kaart 2 – Bij start van Concessie te bedienen Werkgebieden. Stand 2023.
(Wijken én Buurten, groen gemarkeerd of gearceerd) inclusief met Basismobiliteit te bedienen Werkgebieden (geel gemarkeerd).

2. Overige locaties en gebieden

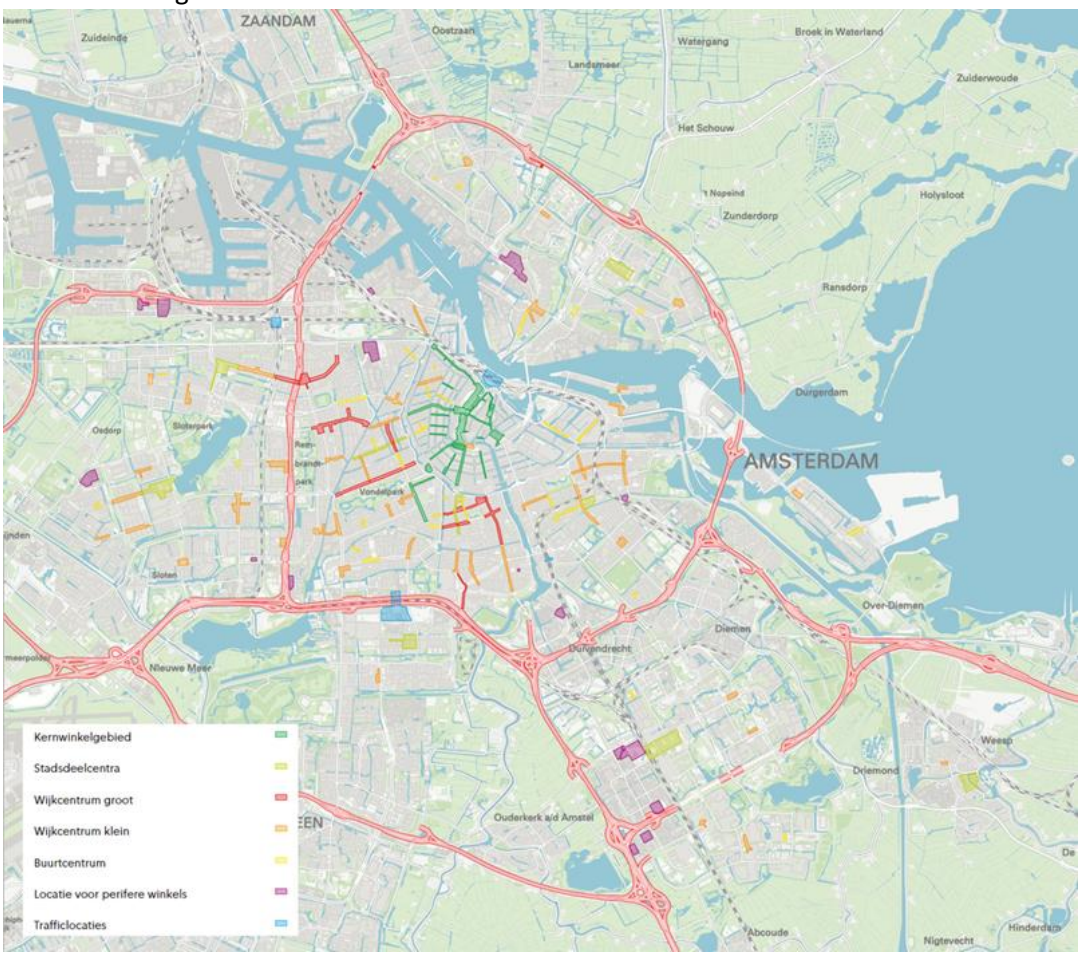
De kaarten van overige locaties en gebieden zijn gemaakt op basis van de meest actuele data in 2023 en refereren aan de eisen in hoofdstuk 3, artikelen 9, 10 en 12. Deze kaarten worden niet geactualiseerd door de Concessieverlener. De Concessiehouder actualiseert deze kaarten tijdens de looptijd van de Concessie tenminste wanneer aanpassingen in de databestanden van de Concessiegemeenten tot wijzigingen van de te bedienen locaties leiden.

A. Centrumgebied



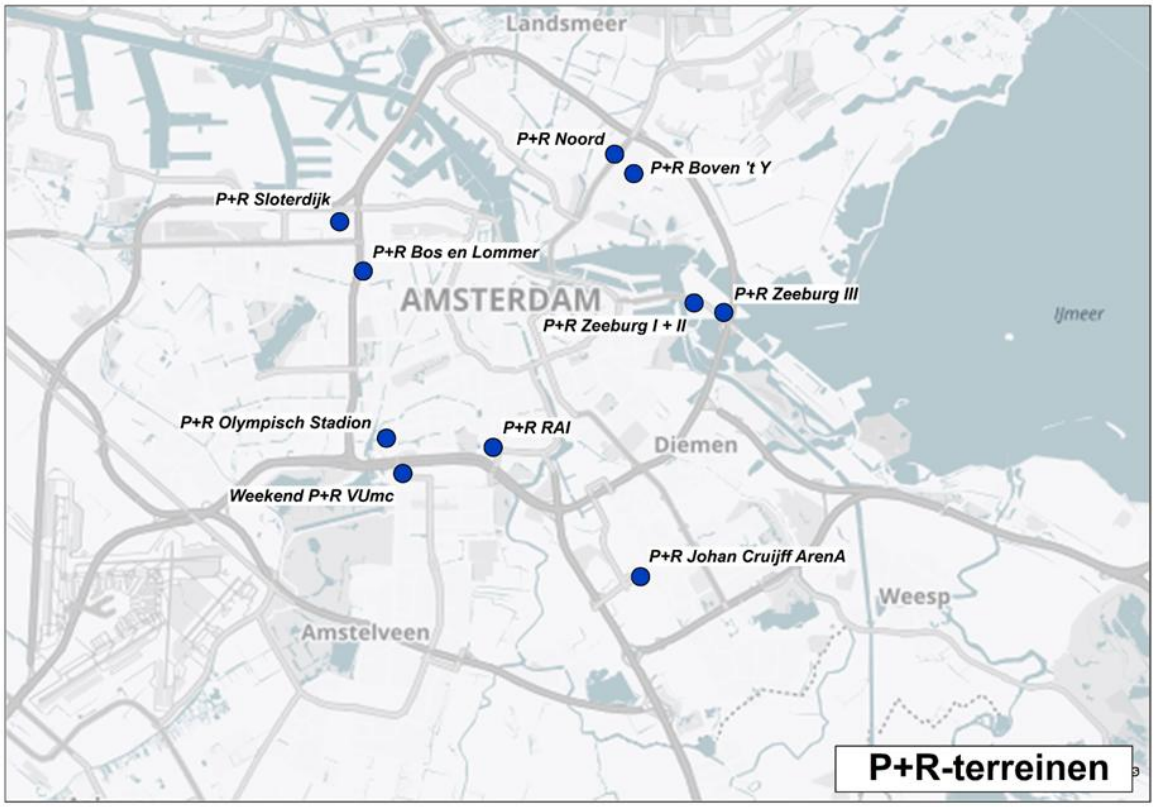
Kaart 3 – Tijdens looptijd van de Concessie te bedienen Deelgebieden van het Centrumgebied *(zoals bedoeld in 3.2.4, artikel 9)*

B. Winkelgebieden



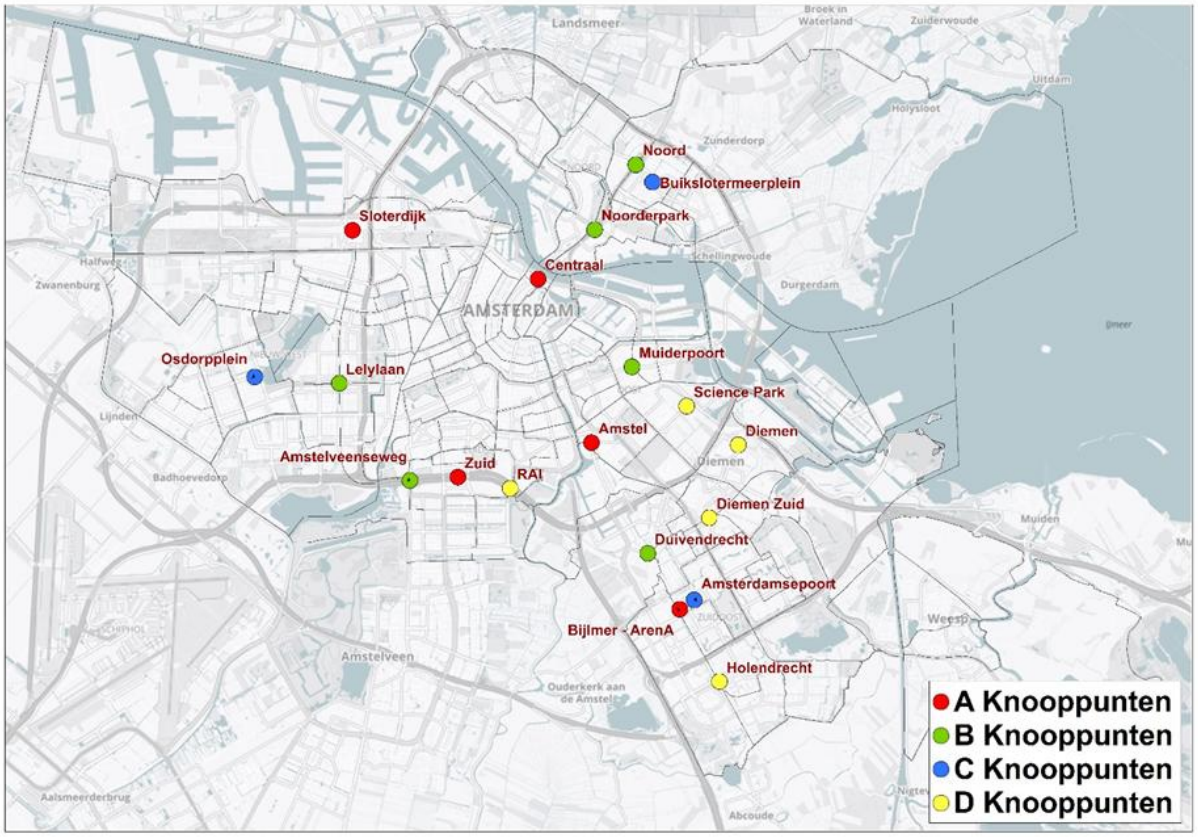
Kaart 4 – Bij start van de Concessie te bedienen Winkelgebieden. Stand 2023.
(zoals bedoeld in artikel 3.2.5, artikel 10. Stand 2023. De gemeente Amsterdam biedt aanvullende informatie over Winkelgebieden op haar website:
https://data.amsterdam.nl/data/?center=52.3571155%2C4.8205936&lagen=wnklgeb-winkgeb&legenda=true&modus=kaart&zoom=7&embed=true)

C. P+R-terreinen



Kaart 5 – Bij de start van de Concessie te bedienen P+R-terreinen. Stand 2023.
(zoals bedoeld in 3.2.7, artikel 12. De gemeente Amsterdam biedt aanvullende informatie over P+R-terreinen op haar website: https://www.amsterdam.nl/parkeren/parkeren-reizen/)

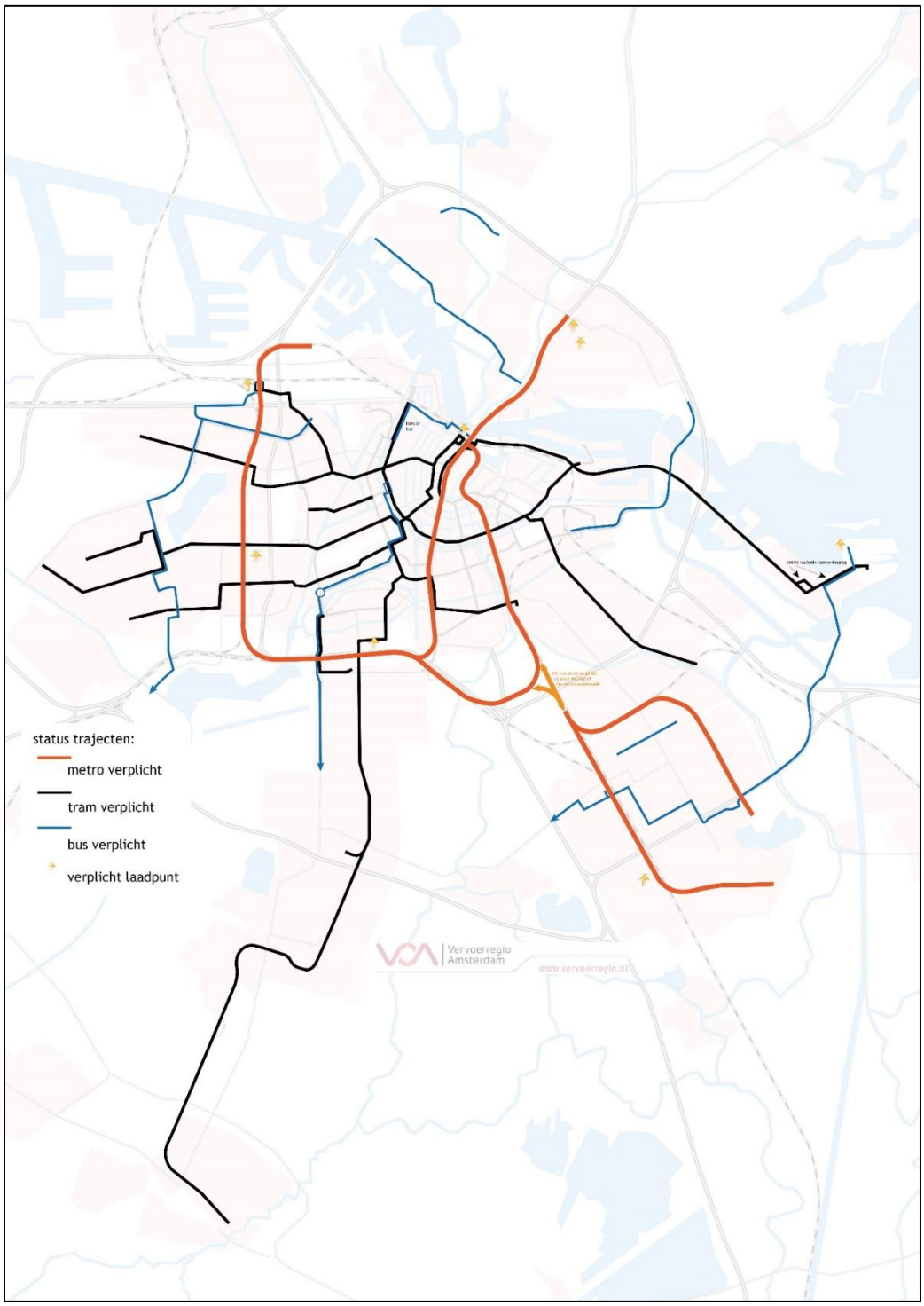
3. Knooppunten in het Concessiegebied



Kaart 6 – Tijdens de looptijd van de Concessie te bedienen Knooppunten.
(zoals bedoeld in 3.3, artikelen 13 tot en met 16)

4. Verplicht te bedienen infrastructuur

De kaart voor de verplicht te bedienen infrastructuur is gemaakt door de Concessieverlener en refereert aan de eisen in hoofdstuk 3, artikel 17. De Concessieverlener actualiseert de kaart jaarlijks en informeert de Concessiehouder over aanpassingen op de kaart. De Concessiehouder past in geval van aanpassingen van de kaart zijn aanbod aan Openbaar Vervoer derhalve aan dat het blijft voldoen aan de eisen in het Programma van Eisen.



Kaart 7 – Verplicht te bedienen infrastructuur.*

*In het geval dat het bepaalde in artikel 13, lid 3, van het Programma van Eisen tot wijzigingen in de verplicht te bedienen infrastructuur leidt, past de Concessieverlener de kaart aan.

BIJLAGE 4: INFORMATIEPROFIEL JAARPLAN VERVOER EN DIENSTREGELING

Bijlage 3: Informatieprofiel Jaarplan Vervoer en Dienstregeling

De Concessiehouder biedt de Concessieverlener ieder jaar een ontwerp Vervoerplan dat, onverminderd het bepaalde in Artikel 30 (Inhoud Jaarplan Vervoer) van het Programma van Eisen, in ieder geval de volgende informatie bevat:

LIJNVOERING		
1	Kaart ontworpen Dagnet/Nachtnet	Een kaart waarop het ontworpen Dagnet/Nachtnet voor de Concessie staat afgebeeld, uitgaande van de beschikbare infrastructuur.
2	Detailkaarten lijnwijzigingen	Detailkaarten van Wijken waarop de wijzigingen in de Lijnvoering en/of Lijntypes, de te bedienen Haltes en de ontsluiting van woonadressen en aantallen werkzame personen ten opzichte van het vorige Dienstregelingjaar duidelijk zijn af te lezen (oud versus nieuw). De detailkaarten zijn voorzien van een toelichting over de gevolgen voor de ontsluiting van woningen, werkadressen, ziekenhuizen, revalidatiecentra en P+R-terreinen (op basis van de maximale afstanden tot Haltes zoals bedoeld in Artikel 6, lid 1, en Artikel 11, lid 1, van het Programma van Eisen) en verbindingen met Knooppunten en winkelgebieden. De toelichtingen omvatten ook een motivering voor het niet ontsloten aantal adressen per Wijk conform artikel 6 van het Programma van Eisen.
GEBODEN (MAXIMUM) INTERVALLEN		
3	Overzicht bedieningsniveau	Een overzicht van alle Lijnen waaruit per Dagsoort en minimaal per bedieningsperiode (zoals bedoeld in Artikel 21, lid 3, Artikel 22, lid 3 en Artikel 23, lid 5 in het Programma van Eisen) is af te lezen met welk Interval in elke periode (minimaal) wordt gereden, onder vermelding van het tijdstip waarop het gewijzigde Interval start en eindigt.
AFSTEMMING EN (GEGARANDEERDE) AANSLUITINGEN		
4	Overzicht (Gegarandeerde) Aansluitingen	Een overzicht van de gevolgen van de wijzigingen voor de afstemming op delen van Lijnen en (Gegarandeerde) Aansluitingen.
5	Verantwoording minder voldoen Vervoerkundige Uitgangspunten	Een verantwoording voor die gevallen waarin de Concessiehouder niet volledig voldoet aan de Vervoerskundige Uitgangspunten.
INFRASTRUCTUUR		
6	Wijzigingen te gebruiken Haltes	Een overzicht van Haltes die bij het nieuwe Dienstregelingjaar worden aangepast, niet meer worden aangedaan, worden verplaatst of op een nieuwe plaats moeten worden gerealiseerd, inclusief de verantwoording dat aan de Vervoerkundige Uitgangspunten wordt voldaan.

7	Lijnvoerings-varianten onder voorwaarde van wijziging infrastructuur	Mogelijke aanpassingen van het ontworpen Lijnennet die doorgevoerd kunnen worden als de beschikbare infrastructuur zou worden aangepast. Per voorgestelde aanpassing wordt aangegeven: – een technische specificatie van de gewenste infrastructurele aanpassing; – een indicatie van de kosten van de realisatie van de gewenste infrastructurele aanpassing; – een indicatie van de eventuele wijziging in beheerskosten van de gewenste infrastructurele aanpassing; – een onderbouwing van de voorgestelde infrastructurele aanpassing op vervoerkundige en/of financiële gronden; – een verantwoording waaruit blijkt dat bij mogelijke aanpassing van het lijnennet niet leidt tot een situatie waarin niet meer voldaan wordt aan de Vervoerkundige Uitgangspunten; en – een indicatie van de invoeringstermijn van de mogelijke aanpassing van het Lijnennet na realisatie van de gewenste infrastructurele aanpassing.
DIENSTREGELINGEN		
9	Verantwoording startdata Dienstregelingen	Een verantwoording voor de gekozen start- en einddata voor de Jaardienstregeling, Gewijzigde Dienstregeling en Vakantiedienstregeling en de data die als Feestdagen zijn aangemerkt
ROMPDIENSTREGELING		
10	Gegevens per Lijn	Een overzicht van alle Lijnen die de Concessiehouder instelt, waarbij per Lijn de volgende zaken worden aangegeven: – Lijntype inclusief toelichting en motivering op basis van de criteria zoals opgenomen in hoofdstuk 3.6 van het Programma van Eisen, waaronder in ieder geval de functies in het netwerk zoals opgenomen in Tabel 3 van het Programma van Eisen ; – Haltes die door de betreffende Lijn worden aangedaan (per richting, zo nodig opgesplitst naar route in het geval op verschillende momenten verschillende routes worden gereden); – Interval per bedieningsperiode per Dag(soort) per Dienstregeling (= Jaardienstregeling, Vakantiedienstregeling); – Verantwoording van de minimaal in te zetten capaciteit per Uurblok op basis van de inzetnormen aan de hand van actuele telcijfers; en – Indicatie start- en eindtijd aanvullende bedieningsperioden (zoals bijvoorbeeld ochtendspits en avondspits) per Dienstregeling. – Indicatie vertrektijd eerste Rit vanaf de beginhalte (twee richtingen) per

		Dienstregeling; – Indicatie aankomsttijd eerste Rit op de Eindbestemming (twee richtingen) per Dienstregeling; – Indicatie vertrektijd laatste Rit vanaf de beginhalte (twee richtingen) per Dienstregeling; – Indicatie aankomsttijd laatste Rit op de Eindbestemming (twee richtingen) per Dienstregeling; – Rijtijd per bedieningsperiode per Dienstregeling; – Verantwoording van de benodigde Dienstregelingkilometers per bedieningsperiode per Dienstregeling, waarbij is aangegeven met welk materieeltype deze worden uitgevoerd (type Bus, type Tram, type en samenstelling Metro); – Aantal benodigde Dienstregelingkilometers per Dag(soort) per Dienstregeling, onderverdeeld naar materieeltype; – Aantal malen per jaar dat een Dag(soort) per Dienstregeling in het betreffende Dienstregelingjaar voorkomt; en – Aantal benodigde Dienstregelingkilometers per Dienstregelingjaar, onderverdeeld naar materieeltype.
11	Inzet Conducteurs	Per Tramlijn het aantal Dienstregelingkilometers per uur waarop een Conducteur aanwezig is op de desbetreffende Tramlijn per bedieningsperiode per Dag(soort) per Dienstregeling.
12	Extra inzet t.b.v. evenementen, omleidingen en Vervangend Vervoer bij storingen	Een opgave van het aantal extra ingezette Dienstregelingkilometers ten behoeve van evenementen, omleidingen en Vervangend Vervoer, onderverdeeld naar Modaliteit, waarbij bij de Tram een onderscheid wordt gemaakt naar Tram met Conducteur en Tram zonder Conducteur en voorzien van een onderbouwing van het aantal Dienstregelingkilometers.
INZET MATERIEEL		
13	Inzet Voertuigen	Overzicht per Lijn per Dag(soort) en per Dienstregeling van het materieeltype (type Auto, type Bus, type Tram, type en samenstelling Metro) dat per bedieningsperiode wordt ingezet en de voertuigcapaciteit van het desbetreffende materieeltype.

De Concessiehouder biedt de Concessieverlener ieder jaar een ontwerp Jaardienstregeling waarbij met het oog op de toetsing van de ontwerp Jaardienstregeling door de Concessieverlener in ieder geval de volgende informatie is bijgevoegd:

(GEGARANDEERDE) AANSLUITINGEN		
A	Overzicht (Gegarandeerde) Aansluitingen	Een overzicht van de Aansluitingen die geboden worden, waarbij tevens is aangegeven in welke gevallen sprake is van een Gegarandeerde Aansluiting.
B	Overzicht Afstemming Lijnen	Een overzicht waarin per bedieningsperiode per Dag(soort) de trajecten zijn aangegeven waar de vertrektijden van Lijnen op elkaar zijn afgestemd, onder vermelding van de Lijnnummers, de Halte waarop de Afstemming start, de Halte waarop de Afstemming eindigt, de intervallen van de desbetreffende Lijnen
DIENSTREGELING		
C	Gegevens per Lijn	Een overzicht van alle Lijnen die de Concessiehouder instelt, waarbij per Lijn de volgende zaken worden aangegeven: – Lijntype – Start- en eindtijd van bedieningsperiode zoals in ieder geval een ochtendspits en een avondspits per Dienstregeling; – Vertrektijd eerste Rit vanaf de beginhalte (twee richtingen) per Dienstregeling – Aankomsttijd eerste Rit op de Eindbestemming (twee richtingen) per Dienstregeling – Vertrektijd laatste Rit vanaf de beginhalte (twee richtingen) per Dienstregeling – Aankomsttijd laatste Rit op de Eindbestemming (twee richtingen) per Dienstregeling – Totale lengte van de Rit uitgedrukt in Dienstregelingkilometers per richting (zo nodig gespecificeerd naar route in het geval op verschillende momenten verschillende routes worden gereden)
D	Extra inzet t.b.v. evenementen, omleidingen en Vervangend Vervoer bij storingen	Een opgave van het aantal extra ingezette Dienstregelingkilometers ten behoeve van evenementen, omleidingen en Vervangend Vervoer, onderverdeeld naar Modaliteit, waarbij bij de Tram een onderscheid wordt gemaakt naar Tram met Conducteur en Tram zonder Conducteur en voorzien van een onderbouwing van het aantal Dienstregelingkilometers.

INZET MATERIEEL		
E	Inzet Voertuigen	Overzicht per Lijn per bedieningsperiode, per Dag(soort) en per Dienstregeling van het materieeltype (type Auto, type Bus, type Tram, type en samenstelling Metro) dat per Rit wordt ingezet en de voertuigcapaciteit van dit materieeltype.
F	Overzicht rolstoeltoegankelijk materieel	Overzicht per Lijn van het percentage Dienstregelingkilometers dat met rolstoeltoegankelijk Materieel wordt uitgevoerd t.o.v. het totale vervoeraanbod in het desbetreffende Dienstregelingjaar.

BIJLAGE 5: CONCESSIEBIJLAGE DATASETS OV

Samenwerkingsverband
van decentrale
OV-autoriteiten

Concessiebijlage datasets OV

Utrecht, 11 oktober 2022
Versie 2.2.2



InhoudInhoud 2

Concessiebijlage datasets OV 3

1. Eisen Reisinformatie 4

1.1 Algemene eisen 5
1.1.1 Algemene eisen t.a.v. gegevensaanlevering 5
1.1.2 Eigendom/ hergebruik van gegevens. 5
1.1.3 Beheeromgeving bij de Concessiehouder 6
1.1.4 Landelijk haltenummer en haltedatabeheer 6
1.1.5 Tariefzones in reisinformatie 8

1.2 Eisen per koppelvlak 9
1.2.1 Dienstregeling gegevens 9
1.2.2 Actuele voertuigpositie en stiptheid (koppelvlak 6) 10
1.2.3 Vrije tekst berichten (koppelvlak 15) 11
1.2.4 Ingrepen in de dienstuitvoering (koppelvlak 17) 11
1.2.5 Producten, Prijzen, Tarieven (koppelvlak PPT) 12

2. Eisen Monitorinformatie 13

3. Landelijke richtlijnen 15

Bijlage A. Begrippenlijst 16

Bijlage B. Documentgeschiedenis 19

Concessiebijlage datasets OV

De Coöperatie Samenwerkingsverband DOVA U.A. werkt in opdracht van de OV-autoriteiten aan uniformering van openbaar vervoer data voor verschillende datasets, zoals voor reisinformatie, doorstroming (o.a. Korte Afstand Radio) en sociale veiligheid. Om te komen tot uniforme datasets, worden de volgende taken uitgevoerd:

- Opstellen van gegevensdefinities, voor zover nog geen onderdeel van BISON;
- Vastleggen onder welke voorwaarden data beschikbaar worden gesteld;
- Controleren datakwaliteit;
- Opstellen van afspraken t.b.v. aanleveren van gegevens.

De eisen om te komen over de aanlevering van gegevens door de Concessiehouder worden centraal vastgelegd in de *concessiebijlage datasets OV*. De voorliggende concessiebijlage wijkt af van de voorgangers. Deze uitgebreidere versie is opgebouwd uit drie hoofdstukken:

1. Het eerste hoofdstuk is het oudste hoofdstuk. Het spitst zich toe op de aanlevering van datasets in relatie tot reisinformatie. Belangrijke wijzigingen ten opzichte van de versie, zijn het gevolg van de overstap naar de nieuwe standaarden NeTEx en SIRI en de uitbreiding met de KPI omleidingen. Het tweede en derde hoofdstuk zijn uitbreidingen.
2. Hoofdstuk 2 richt zich op de aanleveringen in het kader van het Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer (MIPOV). Door het MIPOV onder te brengen in de concessiebijlage kan de (eenduidige/ centrale) aanlevering van informatie worden geregeld. En wanneer een en ander naar wens functioneert, kan het onderhoud van de koppelvlakken (profielthema's) mogelijk bij BISON worden belegt. In verband met privacy en vertrouwelijkheid dient ook een verwerkingsprotocol te worden ontwikkeld dat voorschrijft hoe er met kleine aantallen van reizigers wordt omgegaan als de informatie wordt gedeeld met derden. Het tweede hoofdstuk in dit document is een aanzet tot een vernieuwing van het MIPOV. In volgende versies krijgt dit telkens meer vorm.
3. Het derde hoofdstuk heeft geen betrekking op de aanlevering van de datasets zelf, maar betreft richtlijnen om reizigers zo eenduidig mogelijk te informeren. Voor nadere informatie over de uitbreiding van dit document, wordt verwezen naar de betreffende hoofstukken.

Met betrekking tot het beheer van deze Concessiebijlage geldt voor (vooralsnog alleen) hoofdstuk 1, de volgende procedure:

1. De Concessiebijlage wordt ten minste eenmaal per jaar geactualiseerd. Aanpassingen worden met vervoerders en loketten in het Vervoerders- en Lokettenoverleg besproken, alvorens daarover in het DOVA OV-Managersoverleg een besluit wordt genomen. Bij financieel ingrijpende aanpassingen kan een business case nodig zijn. De business case wordt opgesteld door DOVA op basis van input van de vervoerders en besproken in het netwerk Vervoerders & Loketten. In het advies van het Netwerk Reisinformatie aan het DOVA OV-Managersoverleg worden de business case en de eventuele verrekening t.l.v. de Concessieverleners meegenomen.

2. Indien voor invoering van een nieuwe concessiebijlage met aangepaste functionaliteiten geen positieve business case bestaat, bespreken de Concessieverleners met de betreffende vervoerder hoe met deze situatie om te gaan:
   a. de nieuwe functionaliteiten worden niet gerealiseerd gedurende de resterende looptijd van de concessie;
   b. er worden aanvullende afspraken gemaakt over meerwerk om de nieuwe functionaliteiten te realiseren. Het KPI-overleg datakwaliteit kan worden gebruikt om te verkennen of een gezamenlijke opdracht van verschillende Concessieverleners kan worden geformuleerd.

3. Een Concessieverlener kan in een Concessie bepalingen opnemen over een bonus/malus m.b.t. datakwaliteit. Deze afspraken maken geen onderdeel van deze concessiebijlage. DOVA OV-data heeft hierin een adviserende rol.

De ontwikkeling van het MIPOV vindt in afstemming van concessiehouders en concessieverleners plaats. Voortgang en ontwikkeling wordt gerapporteerd in het netwerk Vervoerders en Loketten.

1. Eisen Reisinformatie

NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) is een project van het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat en DOVA. Het NDOV is gebaseerd op concessie-afspraken, waarin is overeengekomen dat vervoerders op gestandaardiseerde wijze gegevens aanleveren aan de NDOV-loketten en aan DOVA OV-data. De afdeling OV-data binnen DOVA heeft de taken overgenomen van de voormalige NDOV Uitvoeringsorganisatie. Uitgangspunt is dat alle toepassingen voor reisinformatie gebruik kunnen maken van dezelfde brongegevens die gelijktijdig aan iedereen ter beschikking worden gesteld. Dit eerste hoofdstuk in de Concessiebijlage OV-data richt zich op de levering van uniforme en kwalitatief goede brongegevens voor actuele reisinformatie te borgen op landelijk niveau.

In de Concessiebijlage worden de door de Concessiehouder te leveren datasets, criteria t.a.v. datakwaliteit (tijdigheid, juistheid, volledigheid) en de wijze waarop de datakwaliteit wordt gemeten, vastgelegd. Het gebruik van KPI-datakwaliteitsrapportages is onderdeel van de monitoring van de uitvoering van de Concessie volgens de bijlage. Hierbij vindt een landelijke benchmark plaats met andere Concessies (datakwaliteit KPI's). Hierbij wordt de "best in class" als referentie gebruikt voor verbetermogelijkheden.

Best in Class

- Vanaf de start van de concessie gelden de normen zoals opgenomen in de actuele concessiebijlage die onderdeel is van de concessie. Van de Concessiehouder wordt maximale inzet verwacht om per KPI de "best in class" te worden.
- Overweging hierbij is dat "best in class" voor datakwaliteit bijdraagt aan een hogere waardering van de reizigers (in de klantenbarometer) en derhalve bijdraagt aan een positief imago van het openbaar vervoer in het algemeen en het imago van de Concessiehouder in het bijzonder.

Dit hoofdstuk heeft als uitgangspunt dat de Concessiehouder in staat is alle koppelvlakken aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data of de opvolger(s) hiervan aan te leveren.

Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om tijdig de juiste en volledige brondata aan te leveren, zodat de reiziger steeds op tijd betrouwbare informatie krijgt over de actuele uitvoering van de dienstregeling.

De gegevens die volgens dit hoofdstuk via de koppelvlakken worden aangeleverd, worden voor hergebruik onder een CC-0 vrijwaring beschikbaar gesteld.
In paragraaf 1.1 zijn algemene eisen opgenomen m.b.t. gegevensaanlevering volgens koppelvlakken, de beheeromgeving bij de Concessiehouder, het voertuigsysteem en de reisinformatie in het voertuig.
Paragraaf 1.2 bevat per koppelvlak de eisen die gelden m.b.t. het gebruik van het koppelvlak.

1.1 Algemene eisen

1.1.1 **Algemene eisen t.a.v. gegevensaanlevering**

De onderstaande bepalingen betreffen algemene eisen ten aanzien van de geautomatiseerde gegevensaanlevering via koppelvlakken.

Nr	Eis
A1	De Concessiehouder levert tijdig de juiste en volledige brondata, zodat de reiziger steeds op tijd betrouwbare informatie krijgt over de actuele uitvoering van de dienstregeling, incl. alle van de planning afwijkende situaties.
A2	Beperkte aanpassingen in de bestaande BISON-koppelvlakken, zoals bijvoorbeeld een versiewijziging van 8.1.2.0 naar 8.1.3.0, worden zo snel mogelijk, doch uiterlijk één jaar na vaststelling in BISON, kosteloos door de Concessiehouder geïmplementeerd, tenzij de Concessieverlener instemt met een langere termijn.
A3	De Concessiehouder verplicht zich op verzoek van Concessieverlener majeure wijzigingen in koppelvlakken of nieuwe koppelvlakken te implementeren. Over de planning en financiering hiervan worden afspraken gemaakt tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener.
A4	De Concessiehouder is op de hoogte van en neemt deel aan de overleggen in DOVA OV-data, BISON of opvolgers, over de architectuur en aanlevering van brondata voor reisinformatie.
A5	In de toekomst kunnen er nieuwe datakwaliteit KPI's worden vastgesteld. Voor deze KPI's wordt na een jaar de norm vastgesteld in het netwerk Vervoerders & Loketten.
A6	Jaarlijks worden de normen opnieuw vastgesteld op basis van de meest recente KPI-meetresultaten. Hierbij geldt per KPI het gemiddelde van scores van afgelopen kalenderjaar, waarbij de best en slechts scorende vervoerder voor deze KPI, niet wordt meegenomen. Uitgangspunt is dat een norm niet lager kan worden ten opzichte van het voorgaande jaar.

1.1.2 **Eigendom/ hergebruik van gegevens.**

Alle gegevens die via de koppelvlakken aangeleverd worden, kunnen door de Concessieverlener voor hergebruik worden vrijgegeven met een CC-0 vrijwaring.

Nr	Eis
E1	**Eigendom van gegevens** Van alle gegevens die door de Concessiehouder volgens de koppelvlakken ter beschikking worden gesteld, verkrijgt de Concessieverlener het onbeperkte gebruiksrecht. Deze gegevens kunnen door de Concessieverlener zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 vrijwaring.

1.1.3 **Beheeromgeving bij de Concessiehouder**

De Concessiehouder dient een beheeromgeving ingericht te hebben voor het afhandelen van storingen en vragen m.b.t. de te leveren koppelvlakken. Deze beheeromgeving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Nr	Eis
B1	*Bereikbaarheid* • Concessiehouder heeft een meldpunt voor storingen m.b.t. datalevering, welke per e-mail en van 08.00 tot 17.00 uur op werkdagen telefonisch bemenst en bereikbaar is. • Voor ´Prioriteit 1 storingen´ buiten kantoortijden is Concessiehouder via een nader af te spreken calamiteitenprocedure bereikbaar. (7 x 14 uren, tussen 08.00 en 22.00 uur). De omschrijving van Prioriteit 1, 2 en 3 storingen is opgenomen in de Begrippenlijst aan het einde van deze bijlage.
B2	*Hersteltijd* • Meldingen met Prioriteit 1 dienen in behandeling te worden genomen binnen 1 uur (7 x 14 uren, tussen 08.00 en 22.00 uur). • De hersteltijd voor meldingen met Prioriteit 1 bedraagt ten hoogste 4 uur na ontvangst van de melding door de Concessiehouder (7 x 14 uren, tussen 08.00 en 22.00 uur). • Meldingen met Prioriteit 2 dienen in behandeling te worden genomen binnen 1 werkdag. • De hersteltijd voor meldingen met Prioriteit 2 bedraagt ten hoogste 2 werkdagen na ontvangst van de melding door de Concessiehouder. • Meldingen met Prioriteit 3 dienen in behandeling te worden genomen binnen 1 werkdag. De afhandelingstijd van meldingen met Prioriteit 3 wordt bepaald in overleg tussen Concessiehouder en Concessieverlener.
B3	*Normen* Voor alle in eis B2 genoemde tijden geldt per prioriteit een norm van 95% van het aantal meldingen gemeten per kwartaal.
B4	*Implementatie* Concessiehouder en Concessieverlener stellen werkafspraken op waarin de wijze van behandeling nader wordt uitgewerkt. Het opstellen van deze werkafspraken maakt deel uit van het Implementatieplan.

1.1.4 **Landelijk haltenummer en haltedatabeheer**

Informatie over haltes is een belangrijk onderdeel van de reisinformatie. Reizigers willen immers niet alleen weten welke voertuigen er rijden, maar ook waar haltes liggen, hoe ze heten, wat de voorzieningen en voor- en natransportmogelijkheden op stations zijn, of haltes toegankelijk zijn voor mensen met een beperking, etc. Het borgen van een tijdige en juiste aanlevering van haltegegevens voor betrouwbare reisinformatie vraagt om een gezamenlijke inzet van vervoerders, OV-autoriteiten en weg-/haltedatabeheerders.

Het haltedatabeheer is georganiseerd rond het Centraal Halte Bestand (CHB). Het afsprakenkader haltedatabeheer kent de volgende procedurevoorschriften.

Procedurevoorschriften

1. Basis voor de inrichting van het haltebeheer vormt het landelijk haltenummer (NL:Q:xxxxxxxx). Het landelijk haltenummer wordt uitgegeven door het Centraal Halte Bestand (CHB). Iedere fysieke halte (Quay) heeft één uniek haltenummer.

2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het actueel houden van de verwijstabel (koppeling haltenummer vervoerder met landelijk haltenummer). Deze verwijstabel wordt de Passenger Stop Assignment (PSA) genoemd.

3. Indien een Concessiehouder een nieuwe halte wil gaan gebruiken, doet hij een aanvraag voor een nieuwe Quay in het CHB. Alle haltes die in de planning zijn of worden opgenomen, ook tijdelijke haltes die worden ingesteld vanwege een omleiding, dienen te worden opgenomen in CHB.

4. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het bijhouden van de haltenaam, de plaatsnaam, de coördinaten en de windroosrichting in het CHB.

5. De OV-autoriteit is verantwoordelijk voor het organiseren van het actueel houden van de kenmerken in het CHB die de (mate van) toegankelijkheid voor visueel beperkten en/of voor motorisch beperkten weergeven.

6. De OV-autoriteit organiseert dat de overige kenmerken (abri aanwezig, zitgelegenheid, fietsenstalling etc.) in het CHB actueel worden gehouden.

Algemene eisen t.a.v. haltedatabeheer	
Nr	**Eis**
H1	**Verwijzing naar landelijk haltenummer** De Concessiehouder dient in NeTEx een verwijzing naar het landelijk haltenummer op te nemen.
H2	**Nieuwe halte** Voor nieuwe (fysieke) haltes doet de Concessiehouder een (digitale) aanvraag bij het Centraal Halte Bestand. Nieuwe haltes worden *uiterlijk 2 maanden* voor ingebruikname aangevraagd. Hierdoor hebben de haltedatabeheerders de gelegenheid om tijdig fysieke en toegankelijkheidskenmerken van de halte te verzamelen en beschikbaar te stellen. Tijdelijke haltes, die vanwege een omleiding worden ingesteld, worden aangevraagd op het moment dat is bepaald dat de tijdelijke halte wordt opgenomen in de planning (NeTEx).
H3	**Wijzigen haltenaam** Indien een haltenaam wijzigt, legt de Concessiehouder de wijziging met de datum van ingang vast in de Centraal Halte Bestand.
H4	**Corrigeren van coördinaten** De Concessiehouder legt de coördinaten van een halte vast in het Centraal Halte Bestand met een nauwkeurigheid van 10 meter en de windroosrichting met een max. afwijking van 22,5 graden. Bij het bepalen van de coördinaten wordt uitgegaan van de instapmarkering. Indien er geen instapmarkering aanwezig is, wordt uitgegaan van de haltepaal.
H5	**Halte verplaatsen** Een verplaatste halte is een Quay die voldoet aan de volgende voorwaarden: • Haltenaam is gelijk aan haltenaam van oorspronkelijke halte. Dit impliceert dat de halte dezelfde locatieomschrijving heeft of in dezelfde straat ligt als de oorspronkelijke halte. • De verplaatsing van de halte geldt voor alle lijnen en modaliteiten. M.a.w. de oorspronkelijke halte wordt niet meer gebruikt en alle lijnen en modaliteiten gebruiken de verplaatste halte. Indien aan één van deze voorwaarden niet wordt voldaan, dient een nieuwe Quay te worden aangevraagd (met een ander landelijk haltenummer). De Concessiehouder dient verplaatsingen van haltes (voor ingebruikname) en correct in het Centraal Halte Bestand te verwerken.

1.1.5 **Tariefzones in reisinformatie**

Zones zijn een belangrijk element voor het vaststellen van tarieven voor reisproducten. Daarmee is het belangrijke informatie voor reizigers die voor hun reis een reisproduct afnemen. Om de landelijke zonekaart eenduidig te houden en om de werkelijke zonetoepassing bij vervoerders weer te geven, zijn de onderstaande procedure en concessie-eisen geformuleerd. Daarmee is geborgd dat dezelfde zonekaart landelijk wordt toegepast.

Procedurevoorschriften

Wanneer een Concessiehouder of de Concessieverlener een zone wil toevoegen, aanpassen en/of een zonegrens wil verleggen, gaat dat via de volgende procedure:

1. Concessiehouder of Concessieverlener doet een verzoek per e-mail bij DOVA OV-data voor een wijziging van de zonekaart. Dit verzoek bevat een geografisch kaartje en toelichting op de voorgestelde wijziging.
2. DOVA OV-data verwerkt de wijziging in een concept zonekaart.
   In een zonekaart viewer krijgt de verantwoordelijke Concessieverlener deze conceptversie voorgelegd ter vergelijking met de oorspronkelijke zonekaart.
3. Beoordeling
   De verantwoordelijke Concessieverlener beslist of de wijziging akkoord is.
   Indien nee, dan treedt de Concessieverlener in overleg met de aanvrager. Doel is dat er een nieuw voorstel komt waar de verantwoordelijke Concessieverlener zich in kan vinden. Bij een nieuw voorstel start de cyclus weer bij stap 1.
   Indien ja, ga verder met stap 4.
4. Vaststellen zone wijziging
   Bij akkoord van de verantwoordelijke Concessieverlener wordt de nieuwe zonekaart vastgesteld en de oorspronkelijk zonekaart gearchiveerd door DOVA OV-data.
5. Beschikbaar stellen van de nieuwe zonekaart
   DOVA OV-data biedt de aangepaste zonekaart (shapefile en jpg) en geactualiseerde documentatie aan op de website en bij de NDOV-loketten.

Algemene eisen t.a.v. zonekaart	
Nr	**Bestekeis**
Z1	**Toepassing van de DOVA-zonekaart** Concessiehouders gebruiken de actuele zonekaart bij het bepalen van de tarieven en van de geldigheid van abonnementen. De actuele zonekaart shapefile is online beschikbaar via h**ttps://www.dova.nu/document/shapefiles-zonekaart**.
Z2	**Verwijzing naar zonenummers** De Concessiehouder dient per UserStopCode te verwijzen naar de juiste tariefzone(s) waarin de halte voor de instappende reiziger ligt.
Z3	**Aanpassen tariefzones** De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat iedere halte in de juiste tariefzone ligt conform de actuele versie van de DOVA-zonekaart. Verzoeken tot aanpassing van de zonekaart dient de Concessiehouder in te dienen per e-mail bij DOVA OV-data <ovdata@dova.nu> vergezeld van een geografisch kaartje met toelichting van de voorgestelde wijziging. Verzoeken tot aanpassingen worden uiterlijk 2 maanden voor de ingangsdatum aangevraagd. Hierdoor hebben DOVA OV-data en de verantwoordelijke OV-autoriteit voldoende gelegenheid om de procedure te uit te voeren.

1.2 Eisen per koppelvlak

1.2.1 **Dienstregeling gegevens**

De kwaliteit van de reisinformatie wordt voor een zeer groot deel bepaald door de kwaliteit van de geleverde brongegevens. Het is van belang dat de dienstregeling (inclusief de locatie van de halte en route gegevens) tijdig, juist en volledig wordt aangeleverd volgens de BISON NeTEx definitie. Om betrouwbare reisinformatie te kunnen verstrekken, is het van belang dat ook omleidingsroutes tijdig in de dienstregeling worden verwerkt.

BISON NeTEx – Dienstregeling gegevens (voorheen koppelvlak 1)	
Nr	**Bestekeis**
KV1.1	De basisdienstregeling wordt voor de gehele geldigheidsperiode aangeleverd conform de actuele versie van de BISON NeTEx definitie op het moment van implementatie van de concessie. De gegevensaanlevering omvat de haltes, routes, lijnen, ritten en bestemmingen (van ritten) zoals deze aan de reizigers gepresenteerd worden.
KV1.2	Vervallen
KV1.3	Vervallen
KV1.4	De via NeTEx beschikbaar gestelde dienstregeling is 100% volledig en komt overeen met de door de Concessiehouder via verschillende kanalen (zoals internet, dienstregeling wijzigingsbladen, persberichten etc.) gepubliceerde dienstregeling.
KV1.5	De Concessiehouder dient altijd de basisdienstregeling aan te leveren die minimaal 4 weken vooruit geldig is. *KPI lijngeldigheid: Voor iedere lijn die rijdt in de komende 4 weken, dient te allen tijde een geldige dienstregeling van minimaal 4 weken te zijn aangeleverd.*
KV1.6	Mutaties op de basisdienstregeling als gevolg van tijdelijke (verkeers)maatregelen, worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor 18:00 uur van de geplande ingangsdatum, aangeleverd.
KV1.7	Informatie voor brugwachters Op verzoek van de Concessieverlener worden bruggen als Dummy haltes (van het type “BRIDGE”) of Tijdpunt opgenomen in de routedefinitie en de geplande rijtijden/passeertijden in NeTEx.
KV1.8	De dienstregeling tijden van 2 opeenvolgende haltes moeten realistisch zijn. Opeenvolgende passeertijden op een rit moeten verschillen.
KV1.9	Buigpunten In de routeverbinding tussen opvolgende haltes worden buigpunten opgenomen. Buigpunten (gml:LineString in NeTEx) zijn punten om de route op een kaart over het wegennet te projecteren. Het aantal buigpunten wordt minimaal gebaseerd op een maximale bandbreedte van +/- 10 meter van de werkelijke route.
KV1.10	Omlopen/ Blocks Concessiehouder verplicht zich tot het aanleveren van gegevens van geplande omlopen/blocks in NeTEx,
KV1.11	Voertuigtype De Concessiehouder vult het voertuigtype in behorend bij een rit/omloop in NeTEx, zodat de mate van toegankelijkheid van een rit kan worden bepaald.
KV1.12	ConcessieCode In NeTEx wordt voor iedere lijn vastgelegd bij welke Concessie deze behoort conform de

	concessiecodering van het BISON koppelvlak Concessies. De gehanteerde concessie-indeling wordt onderhouden en beschikbaar gesteld door DOVA OV-data.

1.2.2 **Actuele voertuigpositie en stiptheid (koppelvlak 6)**

De actuele voertuigpositie en stiptheid van de ritten wordt doorgegeven volgens de KV6 definities. Voor de definitie van de Triggers in KV6 gelden de volgende functionele uitgangspunten:

- Een rit is aangekomen op een halte op het moment dat de reizigers in- en uit kunnen stappen;
- Een rit is vertrokken van een halte op het moment dat de reizigers niet meer kunnen in- en uitstappen.

Koppelvlak 6 – Actuele voertuig posities en stiptheid	
Nr	**Bestekeis**
K6.1	De actuele voertuigpositie en stiptheid per rit worden aangeleverd conform de BISON KV6 definitie
K6.2	In aanvulling op de BISON KV6 dienen de RD-X en RD-Y coördinaten verplicht te worden ingevuld in alle Arrival, Departure, OnStop, Onroute, Offroute berichten.
K6.3	*KPI Aankomst:* Uiterlijk 5 seconden na aankomst op de halte dient een KV6 Arrival bericht te zijn ontvangen in 99,5% van de aankomsten.
K6.4	*KPI vertrek:* Voor iedere halte dient voor 95% van de haltepassages het vertrekbericht uiterlijk 5 seconden na vertrek te zijn ontvangen
K6.5	*KPI 'KV6 Doorlooptijd'*: In 98% van de gevallen dient binnen 10 seconden na start van de Trigger, het bericht te worden aangeboden aan de DOVA OV-data en de NDOV loketten.
K6.6	*KPI 'Tijdigheid 1e bericht'* : Uiterlijk 2 minuten voor de geplande vertrektijd van een rit moet worden doorgegeven of de rit gevolgd wordt (en de ritinformatie actueel is) voor ten minste 93% van gevolgde ritten. Op de geplande vertrektijd van een rit moet een eerste KV6 bericht zijn ontvangen.
K6.7	*KPI update-frequentie*: Gedurende de rituitvoering dient in ten minste 95% van de minuten een update bericht te zijn ontvangen.
K6.8	*KPI ritregistratie*: Van alle ritten die volgens de concessie met een IVS moeten worden gereden, dient van 98% van de ritten tijdig een KV6 bericht of een "vervallen rit bericht" (KV17) of een "bericht rit niet gevolgd (KV17 NotMonitored) te zijn ontvangen.
K6.9	*KPI halteregistraties:* Van alle ritten die worden gevolgd dient bij 96% van de haltepassages tijdig een KV6 bericht of een "vervallen haltepassage – bericht" te zijn ontvangen.
K6.10	*KPI 'Initialisatie'*: Van 98% van de ritten die zijn uitgevoerd met een voertuigvolgsysteem, dient een INIT bericht te worden ontvangen.
K6.11	Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij de actuele positie en stiptheidsgegevens gaat aanleveren volgens het Nederlandse SIRI VM en ET profiel uiterlijk 1 jaar na vaststelling van dit profiel door BISON.

1.2.3 **Vrije tekst berichten (koppelvlak 15)**
De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de reisinformatie. Bij omleidingsroutes, verstoringen en calamiteiten, waarbij sprake is van een afwijkende uitvoering van de dienstregeling, is het nodig de reizigers ook met vrije teksten te informeren.

Koppelvlak 15 – Vrije tekst berichten	
Nr	**Bestekeis**
K15.1	De “vrije tekst” berichten worden door Concessiehouder vastgelegd en aangeleverd conform de actuele versie van BISON KV15..
K15.2	In BISON verband wordt gewerkt aan een Nederlands SIRI profiel ter vervanging van KV15. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij de vrije tekstgegevens gaat aanleveren volgens de geldende versie van het betreffende Nederlandse SIRI profiel uiterlijk binnen 1 jaar na vaststelling door BISON.

1.2.4 **Ingrepen in de dienstuitvoering (koppelvlak 17)**
Afwijkingen op de geplande dienstregeling, zoals o.a. omleidingsroutes, rituitval, die niet via een ander koppelvlak zijn gecommuniceerd en afwijkingen gedurende de operationele dag worden door de Concessiehouder doorgegeven via KV17.

Koppelvlak 17 – Mutaties op de operationele dienstuitvoering	
Nr	**Bestekeis**
K17.1	KPI ‘Omleidingen’: Van elke omleiding is maximaal *% niet geregistreerd via NeTEx of KV17. Aanpassingen op de geplande dienstregeling, zoals bijv. omleidingsroutes, rituitval, die niet via een ander koppelvlak zijn gecommuniceerd worden doorgegeven via KV17. *De norm voor deze KPI wordt een jaar na publicatie van dit document vastgesteld in het netwerk Vervoerders & Loketten.* ** vaststelling norm volgens beschrijving punt A6*
K17.2	KPI KV17 Tijdigheid voldoet aan de norm. Norm: Per halte wordt het tijdstip waarop de rit of haltepassage is vervallen vastgelegd. Een bericht betreffende een vervallen rit of haltepassage wordt in 95% van de gevallen voor de geplande haltepassagetijd ontvangen.
K17.3	Wijzigingen worden aangeleverd conform de actuele versie van BISON KV17 definitie.
K17.4	Indien een rit door een defect systeem niet kan worden gevolgd, wordt dit door de Concessiehouder doorgegeven via een KV17 NotMonitored bericht voor aanvang van de rit. Ook als dit plaatsvindt na aanvang van de rit. .
K17.5	Van de Concessiehouder wordt verwacht dat ingrepen in het operatonele proces worden gecommuniceerd volgens de geldende versie van het betreffende Nederlandse SIRI ET profiel uiterlijk binnen 1 jaar na vaststelling van dit profiel door BISON.

1.2.5 **Producten, Prijzen, Tarieven (koppelvlak PPT)**
Het koppelvlak PPT voorziet in het leveren van brongegevens over producten, prijzen en tarieven. Op basis van de gegevens uit dit koppelvlak, in combinatie met het planning koppelvlak (NeTEx) kan een afnemer van een product/dienst een berekening maken om de prijs van een reis op saldo bepalen.

Koppelvlak PPT – Brongegevens tbv prijsberekening reizen op saldo		
	Nr	**Bestekeis**
√	KPT.1	Voor het aanleveren van brongegevens tbv prijsberekening voor het reizen op saldo worden de gegevens aangeleverd volgens de actuele versie van het KV Producten Prijzen Tarieven bij de start van de concessie.
√	KPT.2	Wijzigingen worden aangeleverd conform de meest recente versie van het PPT koppelvlak,
√	KPT.3	*Volledigheid* Voor iedere reis tussen 2 haltes op een rit dient op basis van de brongegevens de prijs te kunnen worden bepaald. *Voor dit criterium is nog geen KPI-rapportage beschikbaar.*
	KPT 4	Van de Concessiehouder wordt verwacht dat producten, prijzen en tarieven worden gecommuniceerd volgens de geldende versie van het betreffende Nederlandse NeTEx koppelvlak PPT uiterlijk binnen 1 jaar na vaststelling van dit profiel door BISON

2. Eisen Monitorinformatie

Als opdrachtgever van het openbaar vervoer, hebben ov-autoriteiten behoefte aan monitorinformatie. Die informatie is nodig om ontwikkelingen te volgen en waar nodig bij te sturen. Ook is informatie nodig om de besteding van publieke middelen te verantwoorden naar de politiek en de maatschappij. Zo verzamelt CROW informatie bij OV-autoriteiten om een landelijk beeld te geven van ontwikkelingen via jaarlijkse Staat van het OV. Een belangrijke informatiebron voor concessieverleners is geregeld met het MIPOV. Die informatie is nodig voor besluitvorming. Via de concessiebijlage willen de ov-autoriteiten een en ander centraal regelen. Dit hoofdstuk is in deze versie van de concessiebijlage een aankondiging en uitleg over de aanlevering van monitorinformatie. In volgende versies krijgt dit hoofdstuk vorm zoals die ook in hoofdstuk 1 is ingevuld.

Wat is het MIPOV?
In het huidige Model Informatieprofiel (MIPOV) is vastgelegd welke informatie met welke frequentie concessiehouders (vervoerbedrijven) moeten aanleveren aan hun opdrachtgevers, de concessieverleners, met het oog op concessiebeheer, monitoring en verantwoording, en ook met het oog op de data die beschikbaar moeten zijn voor nieuwe aanbestedingen van ov-concessies. Vrijwel alle concessieverleners schrijven toepassing van MIPOV voor. Enkele andere hebben aanvullende en deels andere eisen aan de levering van informatie. De editie-2008 met tweetal later verschenen addenda beschrijft de in het algemeen gestelde eisen aan de aan te leveren informatie. Voor afwijkende eisen wordt verwezen naar de concessie.

Waarom een nieuw MIPOV?
Het MIPOV-2008 is verouderd, want:

1. MIPOV-2008 gaat nog uit van tabellen, terwijl concessiehouders tegenwoordig steeds vaker werken met databestanden die met dynamische dashboards worden ontsloten. Dat is veel praktischer voor het beantwoorden van vragen en voor het vergaren van informatie voor beleid en financiële verantwoording.
2. Iedere vervoerder hanteert eigen business rules en rekenregels. Dit bemoeilijkt het vergelijken van concessies en de optelbaarheid van cijfers. Ook bemoeilijkt dit het vergelijken tussen jaren voor en na een concessiewisseling als een andere concessiehouder het stokje heeft overgenomen.
3. MIPOV-2008 is statisch. Het beheer van definities en rekenregels is nauwelijks mogelijk. Ze moeten ook gemakkelijker te raadplegen zijn voor gebruikers van ov-data en ten behoeve van data-analyses.
4. MIPOV-2008 is te rigide. Er worden aanlevermomenten voorgeschreven, bijvoorbeeld ‘maandelijks’, die resulteren in de aanlevering van ruwe, voorlopige informatie. Dit speelt vooral bij de OV-chipkaarttransacties; deze zijn pas na zestig dagen gesetteld. De wens is voortaan met een vaste regelmaat alleen geconsolideerde cijfers te krijgen, ook al zijn die later beschikbaar.
5. MIPOV-2008 vraagt (te) veel elementen uit. Dankzij de voertuigvolgdata die voor actuele reisinformatie op halteportalen en apps beschikbaar zijn is een deel van de MIPOV-elementen in principe zonder tussenkomst van de vervoerder te genereren. In principe, omdat het mogelijk moet blijven dat de concessiehouder in overleg met concessieverlener correcties doorvoert om de datakwaliteit te verbeteren. Dit speelt bijvoorbeeld bij punctualiteitsrapportages.
6. In MIPOV-2008 zitten onvolkomenheden die gerepareerd moeten worden: definities die niet sluitend zijn en uitwerkingen en aanleverformats die deels achterhaald zijn door nieuwe ontwikkelingen.
7. MIPOV-2008 ging nog uit van volledig OV-chipkaartgebruik. Er bestaan echter nog veel non-chipproducten waarover de informatie niet of te laat wordt aangeleverd. Daarnaast is het MIPOV nog onvoldoende geschikt voor de nieuwe tariefdragers zoals bank-, credit- en simkaarten of e-tickets.
8. MIPOV-2008 gaat nog uit van zes dagtypen (werkdagen, zaterdag, zondag buiten vakantieperiodes, en werkdagen, zaterdag, zondag tijdens de vakanties), een indeling die nog stamt uit de tijd van de strippenkaart. Voor kennisontwikkeling en monitoring is het informatiever om uit te gaan van de echte dagen van de week. Daarmee worden bijvoorbeeld ook koopavonden, marktdagen en studentenspitsen zichtbaar. Ook met de ontwikkelingen van het thuiswerken is dit zinvol.

De structuur van het nieuwe MIPOV
Het nieuwe MIPOV bestaat uit een lexicon en vertaalinstructies, met doorverwijzing naar koppelvlakken waar dat van toepassing is:

- In het OV-lexicon staan de definities van de belangrijkste elementen waarmee gewerkt wordt voor het nieuwe MIPOV. Denk aan begrippen als dienstregelingkilometers om het aanbod n

reizigerskilometer om het gebruik te monitoren. Het OV-lexicon beschrijft ook de uitwerking van hetgeen wel en niet moet worden meegenomen in de informatieverstrekking. Bij de dienstregelingkilometers is bijvoorbeeld aangegeven dat de zogeheten matkilometers (tussen remise en beginhalte) niet meetellen. En bij de reizigerskilometers dat ook jonge kinderen (die gratis reizen) gewoon meetellen. Het OV-lexicon is vanaf 15 september 2022 online beschikbaar via een link op www.dova.nu/ov-data.

- De vertaalinstructies bestaan uit beschrijvingen van de te volgen procedures om met de beschikbare data en inzichten tot kwantificeringen te komen die de definities uit het lexicon zo dicht mogelijk benaderen. Dat geschiedt met een set van relevante afleidings- en rekenregels. De privacywetgeving vereist in veel gevallen dat de vertaalslag van data naar kwantificering binnen het domein van de vervoerder moet plaatsvinden.
- Profielthema's ten slotte, zijn de koppelvlakken: de voorgeschreven bestandsformaten om het eindresultaat van de vertaalslagen aan te leveren. Daarmee wordt bereikt dat de gewenste informatie rondom een informatiethema eenduidig en efficiënt kan worden verzameld en ontsloten.

Eindbeeld nieuwe MIPOV

Omdat het nieuwe MIPOV regelt dat met zelfde formats wordt gewerkt kunnen de bestanden op een gemeenschappelijke locatie worden opgeslagen ('ladekast' van DOVA-OV Data). Hiermee kunnen gezamenlijke dashboards worden gevoed en kan een decentrale concessieverlener op de data 'inprikken' om eigen rapportages en visualisaties te maken. Wel zal er, zeker in het begin, nog aan de datakwaliteit moeten worden bijgeschaafd. Centrale opslag van brondata is niet altijd mogelijk. In een aantal gevallen zullen de vervoerbedrijven de bestanden nog moeten genereren en aanleveren, omdat zij beter zicht hebben op bruikbaarheid van data. Dit speelt bijvoorbeeld bij punctualiteitsrapportages.

Door MIPOV te benaderen als op te leveren thematische databestanden in plaats van voorgeschreven tabellen, wordt het aantal MIPOV-elementen verminderd van 24 naar 12. Door toevoeging van extra variabelen in het databestand komt er meer informatie beschikbaar en ontstaan er extra analysemogelijkheden. Zo ontstaan profielthema's, samenvoegingen van huidige MIPOV-elementen in een voorgeschreven bestandsformaat (koppelvlak). Een profielthema bezetting kan bijvoorbeeld de MIPOV-2008-elementen instappers, uitstappers, bezettingsgraad en reizigerskilometers vervangen en daarbovenop nog meer informatie en inzicht leveren.

Volgende versie

De profielthema's en vertaalinstructies worden samen met concessiehouders en concessieverleners verder uitgewerkt. De voortgang wordt in het netwerk Vervoerders en Loketten gerapporteerd In de volgende versie van de concessiebijlage worden waar mogelijk de profielthema's op vergelijkbare wijze als in hoofdstuk 1 beschreven.

3. Landelijke richtlijnen

Dit derde hoofdstuk van de concessiebijlage wordt gebruikt om richtlijnen voor te schrijven. De richtlijnen zijn genummerd, waardoor er expliciet naar verwezen kan worden in de aanbestedingsdocumenten. De lijst kan tussentijds worden aangevuld. De nummering wordt niet gewijzigd. De concessieverlener wordt sterk aanbevolen – voor zover dit nog niet vanuit de concessie verplicht is – de volgende richtlijnen voor te schrijven:
:

1) **Richtlijn reisinformatie in ov-voertuigen**
   Deze richtlijn is opgesteld om reisinformatie landelijk op dezelfde gestandaardiseerde wijze in ov-voertuigen te kunnen tonen.
2) **Schrijfwijzer**
   De Schrijfwijzer en tekststrategie, beschikbaar via de website www.dova.nu, zorgt ervoor dat teksten op haltedisplays (DRIS) helder en eenduidig zijn voor de reiziger.
3) **Weergaverichtlijn Reisinformatie DRIS**
   Deze richtlijn behandelt de indeling en volgorde van de dynamische informatie op het scherm en de procedure bij weer te geven mededelingen. Daarnaast bevat de standaard richtlijnen voor de te gebruiken titels, namen en tekst-grootte voor de DRIS-panelen. Bij de gemaakte overwegingen staat het gebruiksgemak van de reiziger centraal. De meest actuele versie van de Weergaverichtlijn is gepubliceerd op de website www.dova.nu. Voor traditionele mono LED schermen blijft de Mijksenaar Standaard gelden, Ook deze is gepubliceerd op de website www.dova.nu.

Bijlage A.
Begrippenlijst

Afnemer	Een partij die gegevens afneemt van een van de NDOV-loketten.
Basisdienstregeling	Dienstregeling van een of meerdere lijnen zoals deze naar de klanten wordt gecommuniceerd met een gepubliceerde ingangsdatum en einddatum. Meestal betreft dit de jaardienstregeling die ingaat op de 2e zondag van december van jaar n en geldig is tot en met de zaterdag direct voorafgaand aan de 2e zondag december jaar n + 1.
BISON	Platform voor Beheer Informatie Standaarden Openbaar Vervoer Nederland.
Brondata	Data die worden gecreëerd bij het uitvoeren van processen bij een vervoerder.
Buigpunt	Punt in routebeschrijving om de lijnvoering geografisch te kunnen visualiseren.
Concessie	Een vergunning voor de exclusieve exploitatie van openbaar vervoerdiensten in een bepaald gebied of op een lijn.
Concessiehouder	De verkrijger van de concessie
Concessieverlener	Een openbaar vervoerautoriteit (OV-autoriteit) is een overheid die verantwoordelijk is voor het stads- en streekvervoer in het betreffende gebied.
Datamodel	Een datamodel beschrijft hoe de gegevens in een informatiesysteem gestructureerd zijn. Een genormaliseerd datamodel borgt dat gegevens niet gedupliceerd worden vastgelegd.
Delta planning	Tijdelijk gewijzigde dienstregeling voor een lijn, na afloop van de geldigheidsperiode van de delta planning is de oorspronkelijke basisdienstregeling voor de betreffende lijn weer geldig.
DRIS	Dynamisch Reis Informatie Systeem.
DRIS architectuur	Raamwerk voor toepassingen gericht op een betere Doorstroming, Regelmaat, Informatievoorziening en Stiptheid
Domein	Gedeelte van het DRIS-systeem dat onder de verantwoordelijkheid van een bepaalde organisatie valt.
Dummy halte	Een locatie (coördinaten) die niet wordt gebruikt voor het laten in- en/of uitstappen van reizigers, waar wel een passagebericht wordt verstuurd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bruggen.

GPRS	General Packet Radio Service; versturen van data over het GPRS netwerk.
GPS	Global Positioning System; plaatsbepaling op basis van signaal van satellieten.
Haltepaal	Haltepaal is het begrip dat wordt gebruikt om de locatie (coördinaten) van de voorste instappositie bij een halte aan te duiden. Veelal staat de haltepaal bij de voorste instappositie.
Haltevenster	Het gebied rond een haltepaal waarbinnen het voertuig bij de halte is (geacht wordt hier te zijn). Het haltevenster wordt gedefinieerd in het intelligent voertuigsysteem en hangt mede af van het gebruikte algoritme/systeem voor positiebepaling.
Haltepassage	Aankomst bij eindhalte, vertrek of passage bij overige haltes.
Incident beheer	Tijdens gebruik van applicaties kunnen storingen, vragen of wensen ontstaan. Deze worden als incident gemeld bij een helpdesk of servicedesk die onderdeel is van het proces incidentbeheer. Dit proces streeft een handhaving van de dienstverlening na, opdat voldaan wordt aan de afgesproken servicelevels. Ingewikkelde incidenten of vaak optredende incidenten worden als probleem doorgezet naar Kwaliteitsmanagement.
IVS	Intelligent Voertuig Systeem, boordcomputer met randapparatuur voor plaatsbepaling, mobiele communicatie met lokale gegevensopslag van verrijkte dienstregelinggegevens.
KAR	Korte Afstand Radio, techniek voor gegevensuitwisseling met Radio volgens Open Air Interface standaard.
Koppelvlak	Een koppelvlak is een interface die volgens een bepaalde standaard de uitwisseling van gegevens tussen informatiesystemen verzorgt.
Logdata	Door een IVS geregistreerde data met een tijdstempel en een locatie (coördinaten). Deze data kunnen achteraf worden gebruikt vast te stellen, hoe het systeem zich heeft gedragen.
MIPOV	Model InformatieProfiel Openbaar Vervoer is een beschrijving van welke informatie, in welke vorm en met welke frequentie concessiehouders (vervoerbedrijven) moeten aanleveren aan hun concessieverleners (OV-autoriteiten)
NDOV loket	Organisatie waar afnemers OV-data kunnen verkrijgen van alle openbaar vervoer in Nederland.
OV-lexicon	Online beschikbaar lexicon met definities van de belangrijkste elementen waarmee gewerkt wordt voor het nieuwe MIPOV.
Passage	Vertrekbericht van halte zonder dat er een aankomstbericht aan vooraf is gegaan
Prioriteit 1 Storingsmelding	Hieronder vallen: Storingen waarbij langer dan 10 minuten géén KV-6 berichten van Concessiehouder worden ontvangen tijdens exploitatie uren. Registraties (van incidenten) waarbij de reiziger niet is, cq. wordt geïnformeerd over afwijkingen in de exploitatie (vervallen halte, vervallen rit).

Prioriteit 2 melding	Overige storingsmeldingen, bijvoorbeeld fouten in data NeTEx en KV-6 (SIRI)en het niet werken van KAR bij een VRI volgens de eisen.
Prioriteit 3 melding	Meldingen welke geen storing betreffen, o.a. vragen.
Profielthema	Voorgeschreven bestandsformat (koppelvlak) om informatie volgens het vernieuwde MIPOV aan te leveren
Transmodel	Een in Europees verband ontwikkeld referentie gegevensmodel ten behoeve van openbaar vervoersprocessen.
Trigger	Definieert bij welke toestand (van het IVS) het versturen van een bericht moet worden geactiveerd. (bijv. passage van een x-y coördinaat)
TMI	Transmodel koppelvlakken (TransModel Interchange)
Versterkingsrit	Rit t.b.v. het vervoeren van reizigers, aanvullend op de gepubliceerde dienstregelingritten. (Een versterkingsrit is niet gepubliceerd in de dienstregeling).
VRI	VerkeersRegelInstallatie

Bijlage B.
Documentgeschiedenis

Datum	Vs	Par	Wijzigingen
11 oktober 2022	2.2.2	H2 H3	Laatste twee zinnen herschreven van 2e alinea hoofdstuk 2. Inleiding herschreven.
5 oktober 2022	2.2.1		Kleine tekstuele wijzigingen in de inleiding van hoofdstuk 1. Kop tabel op pagina 9 geactualiseerd. Kleine toevoeging in procedurevoorschriften 3 “zijn of worden”. Corrigeren van coördinaten: toegevoegd hoe te bepalen als er geen instapmarkering is.
26 september 2022	2.2		De *Richtlijn Prioriteitsverlening voor openbaar vervoer via intelligente verkeersregelinstallaties (iVRI’s)* is uit de lijst van hoofdstuk 3 gehaald, omdat deze nog in ontwikkeling is. Het gaat hier om een richtlijn die beheerd wordt door een Strategic Committee benoemd door de Minister en waarbij het secretariaat in handen is van het CROW
2 mei 2022	2.1		Actualisering onder meers als gevolg van NeTEx en SIRI en verwijderen van versienummers. Toevoeging van hoofdstuk 2 en 3 Omkeren volgorde documentgeschiedenis
22 augustus 2019	1.31		Opmerkingen van vervoerders en lokettenoverleg verwerkt door OV-Data. Normen per KPI worden jaarlijks bepaald op basis van het gemiddelde van scores van afgelopen kalenderjaar, waarbij de best en slechts scorende vervoerder voor deze KPI, niet wordt meegenomen. Uitgangspunt is dat een norm niet lager kan worden ten opzichte van het voorgaande jaar
24 april 2019	1.31C		DOVA OV-data geïntroduceerd ipv de NDOV uitvoeringsorganisatie. Diverse kleinere tekstuele aanpassingen om eisen meer eenduidig te maken. Toevoeging paragraaf 1.1.5 Tariefzones in reisinformatie’ Leveren NeTEx in plaats van KV1, uiterlijk 2 jaar na vast stellen NeTEx NL-profiel in BISON Omlopen (ipv KV4), voertuigtype en Concessiecode leveren conform NeTEx profiel. Norm voor te laat aanleveren van KV1/NeTEx ingevuld. Leveren SIRI PT (Dagplan) uiterlijk 1 jaar na vaststellen NL-profiel in BISON. Leveren SIRI VM (Vehicle Monitoring) uiterlijk 1 jaar na vaststellen NL-profiel in BISON in plaats van KV6. Norm ingevuld voor % vertrekberichten dat op tijd wordt ontvangen.

			Leveren SIRI ET (Estimated Timetable) uiterlijk 1 jaar na vaststellen NL-profiel in BISON in plaats van vergelijkbare functionaliteiten in KV17. Leveren SIRI GM of SX (General Message of Situation Exchange) uiterlijk 1 jaar na vaststellen NL-profiel in BISON in plaats van vergelijkbare functionaliteiten in KV15.
15 mei 2018	1.30		Toevoeging KV17 tijdigheid (K17.2)
29 oktober 2016	1.29		Onderscheid naar verplichte bepalingen en functionaliteiten die in de Bison koppelvlakken optioneel zijn.
30 september 2016	1.28		Nieuw voorstel n.a.v. discussie in NDOV vervoerders en lokettenoverleg. Functionele formulering van eisen/bepalingen. Eisen waar mogelijk en gewenst meetbaar geformuleerd.
20 mei 2016	1.27		Aangepast voorstel, integratie met NDOV KPI rapportages. Opmerkingen NDOV projectteam verwerkt.
7 maart 2016	1.26		Discussie verwerkt van themasessie concessiebijlage NDOV & DRIS d.d. 3 maart 2016
25 februari 2016	1.25		Voorstel voor nieuwe versie. Versie opgeschoond n.a.v. geconstateerde onduidelijkheden van vervoerders bij versie 1.24, o.a. mbt CC-0 en monitoring OV-concessie Afsprakenkader haltedatabeheer Architectuur NDOV, uitsluitend leveren aan NDOV beheer en beide loketten Termijnen voor aanlevering KV1
14 oktober 2015	1.24		Toegevoegd afsprakenkader haltedatabeheer, landelijk haltenummer, verplichting uitsluitend gebruik landelijk haltenummer in koppelvlakken
29 april 2015	1.23		Toegevoegd: - Brongegevens producten, productvoorwaarden, tarieven (in aanvulling op PPT koppelvlak voor reizen op saldo. - Brongegevens flexibel vervoer Enkele aanvullende of verduidelijkende tekstuele wijzigingen
9 december 2014	1.22		K1.6. De Concessiehouder dient voor iedere halte het (numerieke deel van het) unieke landelijke haltenummer te gebruiken. K1.7. Voor nieuwe haltes doet de Concessiehouder een (digitale) aanvraag bij het NDOV Centraal Halte Bestand of een ander door de Concessieverlener aan te wijzen instantie/systeem. Bij de aanvraag wordt het unieke landelijke haltenummer uitgegeven. K1.9. Wijzigingen in de haltenaam worden met de betreffende ingangsdatum vastgelegd in het Centraal Halte Bestand. Indien de Concessieverlener de Concessiehouder verzoekt de haltenaam wijziging in het Centraal Halte Bestand vast te leggen, aanvaardt de Concessiehouder dit verzoek. De Concessiehouder gebruikt de geldige haltenaam in alle koppelvlakken, zodat in alle uitingen van reisinformatie de halte

			eenzelfde naam heeft.
27 juni 2014	1.21		*Zelfstandige gegevensstroom van concessiehouder. Gegevensstroom dient op verbindingsniveau door een ontvanger aan of uit te kunnen worden gezet zonder dat dit consequenties heeft voor andere gegevensstromen.*
18 maart 2014	1.20		A.1. *De Concessiehouder dient vervallen haltepassages als gevolg van een omleiding/calamiteit tijdig aan te leveren. Indien deze mutaties nog niet via KV-Delta kunnen worden doorgegeven dient een Dagplan variant van KV17 te worden gebruikt.*
21 november 2013	1.19		Document gesplitst in afzonderlijke concessiebijlagen: Concessie-eisen DRIS en NDOV Intelligent Voertuigsysteem Reisinformatie in het voertuig Korte Afstand Radio *A1. Aanvullende bepaling: De Concessiehouder dient in de implementatiefase een voorstel uit te werken en voor de aanlevering van brongegevens zodat de reiziger bij actuele omleidingsroutes en calamiteiten correct kan worden geïnformeerd.* *A11. Nieuwe bepaling.* Datakwaliteit is onderdeel van monitoring Concessieuitvoering, hierbij vindt landelijk benchmark plaats met andere Concessies. Hierbij wordt de "Best in Class" als referentie gebruikt voor het onderzoeken van verbetermogelijkheden. Ook verwerkt in K6.5
27 september 2013	1.18		Definities aangescherpt in combinatie met definitie van KPI's tbv automatisch monitoren. Algemeen uitgangspunt t.a.v. gegevensaanlevering via koppelvlakken opgenomen als eis A1: " De Concessiehouder dient volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. Eis A5: Scope NDOV gedefinieerd, verwijzing naar meest actuele bijlage 1 bij Publicatiedocument. Eis A6: Voorgestelde wijzigingen door Concessiehouder worden ter toetsing voorgelegd aan Concessieverlener. *Eis A9 opgenomen om level playing field t.a.v. NDOV loketten en het ter beschikking stellen van data aan de afnemers te borgen* Eis K1.7 Voor nieuwe haltes wordt de procedure gevolgd om unieke code te bepalen (*uitwerking in kader van landelijk haltedatabeheer NDOV).* Eis K.D.3 Indien KV-Delta nog niet gereed/beschikbaar is, dan wel de Concessiehouder KV-Delta niet gebruikt, dient de reiziger bij omleidingsroutes en calamiteiten te worden geïnformeerd via vrije teksten (bijv. KV15 tekst: "Halte tijdelijk vervallen voor lijn <x>, gebruik halte <y>) Eis K6.2 Beschikbaarheid KV6 berichtenstroom gedurende exploitatieperiode toegevoegd.
5 juni 2013	1.17		Discussiepunten toegevoegd (NDOV discussie). Geel gemarkeerd in A3 en A4. Het is van belang een keuze te

			maken hoe om te gaan met wijzigingen in Bison Koppelvlakken en NDOV datasets: kosteloos implementeren 1 jaar na vaststelling of in overleg treden over implementatie. K1.3 toegevoegd overeenkomstig gemaakte afspraken in overleg NDOV – vervoerders: “De vastgestelde jaardienstregeling wordt uiterlijk 4 weken voor ingangsdatum door de Concessiehouder digitaal ter beschikking gesteld.”
11 april 2013	1.16		A9 toegevoegd, dit om te borgen dat data aan alle (potentiële) afnemers van reisinformatie onder dezelfde voorwaarden beschikbaar komen: Indien de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken zoals genoemd in deze bijlage, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV loket vormen ter beschikking te worden gesteld. K15.3 over stapelen Vrije tekstberichten weer geschrapt, niet conform Bison koppelvlak definitie. Aanpassingen n.a.v. informatieanalyse KPI’s datakwaliteit
21 maart 2013	1.15		KAR eis 3.4 inzake triggermomenten voor versturen KAR berichten. Aangepast conform definities in KV9
11 maart 2013	1.14		Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder de volledige, tijdige en juiste brondata aan te leveren, zodat de reiziger altijd geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering. De Concessiehouder heeft een zekere vrijheid t.a.v. de te gebruiken koppelvlakken. Nieuwe/aangepaste functionaliteiten: - Gebruik uniforme landelijk haltenummer (NDOV) - Aanleveren van Delta’s tbv omleidingsroutes - KPI’s kwaliteit van triggers Kv6 - Koppelvlak Producten, prijzen, tarieven opgenomen.
15 november 2012	1.13		In algemene deel expliciet opgenomen dat de Concessiehouder de statische en actuele reisinformatie gegevens conform de BISON-koppelvlakken om niet dient door te sturen aan de NDOV-beheerorganisatie en partijen die een NDOV loket vormen en elke andere door de Concessieverlener benoemde partij die de data wil gebruiken tbv reisplanners of andere reisinformatie systemen.
16 september 2011	1.12		Hoofdstuk 2. Tekstueel advies opgenomen om deze bijlage als side letter een *grondslag (haakje) te geven in de concessie,* waardoor deze als onderdeel van de concessie voorschriften kan worden geeffectueerd. K6.4 Delay bericht wordt uiterlijk 5 minuten voor de geplande vertrektijd van de rit verstuurd indien er op dat moment nog geen Init bericht is verstuurd.
3 juni 2011	1.11		- Eis R-1 *Overstapinformatie in Voertuigen*, in overeenstemming gebracht met rapport van OV-bureau Randstad opgesteld door Mijksenaar, dd. 22 februari 2011

25 november 2010	1.10		Concessie eisen KAR geïntegreerd in document met concessie eisen DRIS. concessie eisen KAR: K3.5 is aangepast: Bij start van de concessie wordt een vaste beperkte set KAR attributen gevraagd, waarbij tijdelijk op verzoek van de Concessieverlener de uitgebreide set mag worden gebruikt. De eis dat per VRI ALLEEN die KAR attributen mogen worden verstuurd die door de wegbeheerder gespecificeerd zijn, geldt vanaf 2 jaar na start concessie. *toegevoegd:* K3.5 KAR intrekbericht versturen bij Start Deur Open nadat een inmelding is verstuurd, voordat uitmeldbericht is verstuurd. K6.3, eis aangepast: Een KV6 bericht dient binnen 5 seconden na start van de trigger, gerekend vanaf het voertuig, aangeboden te worden aan de integratieserver Indeling van het document overeenkomstig het KPVV document Bestekteksten DRIS & KAR (van augustus '10). Algemene eisen in afzonderlijke subparagraven: Algemene eisen t.a.v. gebruik Bison standaarden Eigendom/hergebruik van gegevens Beheeromgeving bij Concessiehouder Voertuigsysteemeisen Reisinformatie in het voertuig Nieuwe functionaliteiten, nog niet in Bison koppelvlakken, toegevoegd in par. 3.4: Sluitende ritregistratie Geografische data gekoppeld aan lijnennet KAR in- en uitmeldpunten gekoppeld aan lijnennet
14 oktober 2010	1.9		Tekstvoorstellen Stadsregio Amsterdam verwerkt. K1.1. De dienstregeling wordt aangeleverd voor de gehele jaardienstregeling. Toegevoegd, keuze te maken door concessieverlener: K6.1 …… geldt voor alle in de concessie gebruikte voertuigen m.u.v. de volgende lijnen/voertuigen K17 Ingrepen door Concessiehouder in operationele dienstuitvoering (er wordt geen verkeersleiding voorgeschreven)
23 september 2010	1.8		Passages over tijdelijke voorziening bij KV15 en KV17 zijn vervallen. Van Concessiehouder wordt verwacht dat KV15 en KV17 bij start concessie operationeel zijn.
3 september 2010	1.7		TMI-koppelvlakken ➔ BISON koppelvlakken
4 augustus 2010	1.6		Onder prioriteit 1 storingsmeldingen vallen ook: - Registraties (van incidenten) waarbij de reiziger niet is, cq. wordt geïnformeerd over afwijkingen in de exploitatie (vervallen halte, vervallen rit). - Het niet ontvangen van het formulier sluitende ritregistratie op de eerstvolgende werkdag.
2 juni '10	1.5		Op verzoek van de Concessieverlener worden bruggen als "dummy" haltes van het type "BRIDGE" opgenomen in de routedefinitie en de geplande rijtijden/passeertijden in KV1

			(K1.9). Bij passage van een dummy halte waarvoor tijden worden vastgelegd, wordt een KV6 bericht verstuurd (K6.4). Dienstregelingtijden in seconden (K1.10) Ook plaatsbepaling op locaties waar ontvangst van satellieten wordt afgeschermd. (bij definitie haltevenster, eis K6.4).
16 februari ‘10	1.4		Toegevoegd: A.4. Indien nieuwe koppelvlakken binnen BISON worden ontwikkeld en vastgesteld, dienen deze binnen 1 jaar na vaststelling door de Concessiehouder te worden geïmplementeerd.
10 februari ‘10	1.3		Toegevoegd: Gekoppelde aankomsten aan vertrekken (koppelvlak 4) t.b.v. dynamische perrontoewijzing
2 november ‘09	1.2		Enkele tekstuele aanvullingen
28 oktober ‘09	1.1		Toegevoegd: Omlopen Sluitende ritregistratie Eisen aan beheerorganisatie bij Concessiehouder
21 september ‘09	1.0		Document bevat eisen voor aanlevering koppelvlakken en andere informatie aan een integratieserver

BIJLAGE 6: BESCHIKBAARHEID STRATEGISCHE ACTIVA

conform artikel 21 Concessie Amsterdam 2012

Inzetbaarheid van met Materieel in Concessie Amsterdam 2012-2024, artikel 21

21. Inzetbaarheid van het Materieel

1. De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat het beheer en onderhoud van het Materieel zodanig wordt uitgevoerd dat aan de volgende inzetnormen kan worden voldaan:

   a. van de Bussen kan dagelijks ten minste 92,5% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet;

   b. van de Trams en Metro's die (i) ouder dan 2 jaar doch niet ouder dan 10 jaar zijn, of (ii) niet meer dan 8 jaar eerder een Midlife Revisie hebben gehad, kan dagelijks ten minste 90% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet;

   c. van de Trams en Metro's die (i) ouder dan 10 jaar doch niet ouder dan 20 jaar zijn en geen Midlife Revisie hebben gehad, of (ii) meer dan 8 jaar eerder, doch niet meer dan 12 jaar eerder een Midlife Revisie hebben gehad, kan dagelijks ten minste 88% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet; en

   d. van de Trams en Metro's die (i) niet ouder dan 2 jaar zijn, (ii) ouder dan 20 jaar zijn en geen Midlife Revisie hebben gehad, of (iii) meer dan 12 jaar eerder een Midlife Revisie hebben gehad, kan dagelijks ten minste 85% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet.

2. De Concessieverlener bepaalt jaarlijks aan de hand van de in lid 1 genoemde percentages per (deel)serie op één decimaal nauwkeurig het aantal Voertuigen dat inzetbaar dient te zijn. Het totale aantal Trams en Metro's dat inzetbaar dient te zijn wordt vervolgens bepaald door de aantallen Voertuigen per (deel)serie zoals bedoeld in de vorige volzin voor Tram en Metro afzonderlijk op te tellen en de aantallen die aldus verkregen worden naar beneden op een geheel aantal Trams en een geheel aantal Metro's af te ronden.

Onder dagelijkse beschikbaarheid wordt in dit verband verstaan: het aantal Trams dat op een willekeurige dag om 07.00 uur beschikbaar is voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling.

BIJLAGE 6: BESCHIKBAARHEID STRATEGISCHE ACTIVA

conform artikel 21 Concessie Amsterdam 2012

Inzetbaarheid van met Materieel in Concessie Amsterdam 2012-2024, artikel 21

21. Inzetbaarheid van het Materieel

1. De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat het beheer en onderhoud van het Materieel zodanig wordt uitgevoerd dat aan de volgende inzetnormen kan worden voldaan:
   a. van de Bussen kan dagelijks ten minste 92,5% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet;
   b. van de Trams en Metro's die (i) ouder dan 2 jaar doch niet ouder dan 10 jaar zijn, of (ii) niet meer dan 8 jaar eerder een Midlife Revisie hebben gehad, kan dagelijks ten minste 90% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet;
   c. van de Trams en Metro's die (i) ouder dan 10 jaar doch niet ouder dan 20 jaar zijn en geen Midlife Revisie hebben gehad, of (ii) meer dan 8 jaar eerder, doch niet meer dan 12 jaar eerder een Midlife Revisie hebben gehad, kan dagelijks ten minste 88% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet; en
   d. van de Trams en Metro's die (i) niet ouder dan 2 jaar zijn, (ii) ouder dan 20 jaar zijn en geen Midlife Revisie hebben gehad, of (iii) meer dan 12 jaar eerder een Midlife Revisie hebben gehad, kan dagelijks ten minste 85% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet.

2. De Concessieverlener bepaalt jaarlijks aan de hand van de in lid 1 genoemde percentages per (deel)serie op één decimaal nauwkeurig het aantal Voertuigen dat inzetbaar dient te zijn. Het totale aantal Trams en Metro's dat inzetbaar dient te zijn wordt vervolgens bepaald door de aantallen Voertuigen per (deel)serie zoals bedoeld in de vorige volzin voor Tram en Metro afzonderlijk op te tellen en de aantallen die aldus verkregen worden naar beneden op een geheel aantal Trams en een geheel aantal Metro's af te ronden.
   Onder dagelijkse beschikbaarheid wordt in dit verband verstaan: het aantal Trams dat op een willekeurige dag om 07.00 uur beschikbaar is voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling.

BIJLAGE 7: CROW RICHTLIJN REISINFORMATIE IN OV-VOERTUIGEN

kennisplatform CROW

Richtlijn reisinformatie in ov-voertuigen



Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.
CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.

Over DOVA

Samenwerkingsverband DOVA bestaat uit de 12 provincies, de Vervoerregio Amsterdam, de Metropoolregio Rotterdam-Den Haag en het OV-bureau Groningen Drenthe.
De organisatie bestaat uit twee clusters: OV-netwerk en OV-data. Het openbaar vervoer in Nederland bevordert economische groei, biedt een oplossing voor de bereikbaarheid van steden en dorpen en draagt bij aan een gezonde en inclusieve leefomgeving. Om het openbaar vervoer verder te verbeteren stemmen we in het Samenwerkingsverband landelijk ov-beleid op elkaar af en delen we onze kennis en ervaring. Zo vormen we een sterk netwerk.

CROW

Postbus 37, 6710 BA Ede
Telefoon (0318) 69 53 00
E-mail klantenservice@crow.nl
Website www.crow.nl

Juni 2021

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan.
CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet.
De auteursrechten berusten bij CROW.

Inhoud

Inleiding 3

1 Scenario's overstappen 4

2 Uitgangspunten 5
2.1 Informatie-carrousel 5
2.2 Keuze van informatie 6
2.3 Informatie hiërarchie 6
2.4 Uitgangspunten weergave informatie 7

3 Opbouw schermen: algemene lay-out 8
3.1 Lay-out en grid 8
3.2 Leesbaarheid 9
3.3 Kleurgebruik 10
3.4 Pictogrammen 11

4 Weergave van reisinformatie 12
4.1 Routestrip 12
4.2 Overstapscherm 13
4.3 Actuele tijd 15
4.4 Weergave aankomst- en vertrektijden, vertraging 15
4.5 Verstoring of calamiteit 16
4.6 Off-route 17

5 Weergave van overige informatie 18
5.1 Extra berichten 18
5.2 Bijzondere vervoerdersinformatie 18

6 Combinatie met reclame 19

Bijlage
Voorbeelden van opmaak in verschillende vervoerderskleuren 21

Samenstelling werkgroep:

Yvonne Bekking (CROW)
Rijk Boerma (Mijksenaar)
Joost Boor (DOVA)
Janine Hoekman (DOVA)
Michiel Meurs (FromAtoB Public Design)

Vanaf januari 2020:
Joost Boor (DOVA)
Michiel Meurs (FromAtoB Public Design)
Carola Prins (CROW)
Carin Vos (DOVA)

Inleiding

Deze richtlijn beschrijft op welke wijze reisinformatie op beeldschermen in voertuigen dient te worden weergegeven. De doelstelling daarbij is dat de manier van weergave van deze informatie zoveel mogelijk eenduidig wordt, door heel Nederland. Daarbij wordt allereerst gedefinieerd om welke informatie het gaat, en op welke momenten deze getoond wordt.

De reisinformatie in voertuigen vormt een aanvulling op de informatie die reizigers op hun eigen smartphone of ander device kunnen vinden. Het is niet het streven de informatie op de voertuigschermen compleet te laten zijn, maar om iedere reiziger die daar behoefte aan heeft duidelijkheid te geven. Daarbij is bijvoorbeeld het steeds laten zien wat de eerstvolgende halte is waar gestopt gaat worden, een belangrijk uitgangspunt.

De richtlijn geeft een duidelijke richting aan voor nieuwe, toekomstige toepassingen.

1 Scenario's overstappen

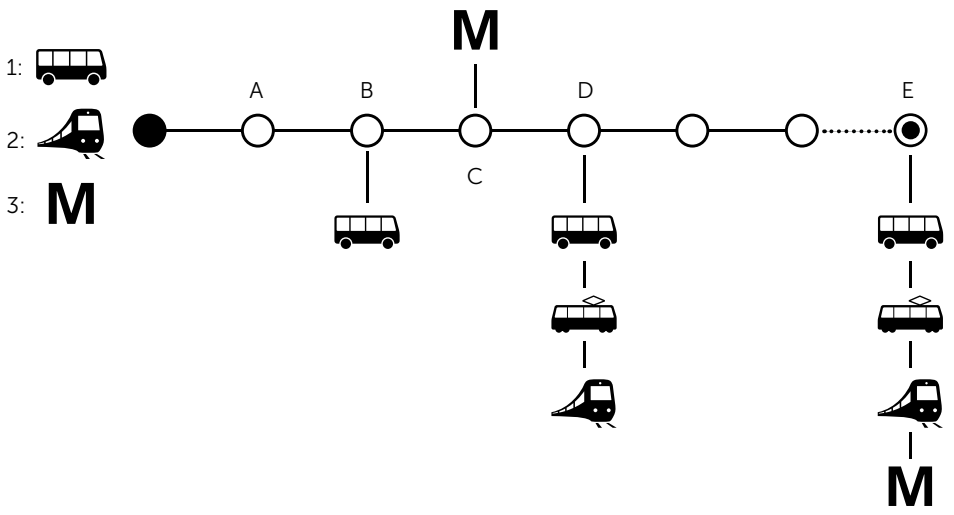
Voor de overstapinformatie zoals beschreven in deze richtlijn wordt – niet uitputtend – uitgegaan van verschillende reisscenario's met bus, tram en metro. Waarbij de mogelijkheid bestaat om over te stappen op één of enkele modaliteiten:

- Scenario A: halte zonder overstapmogelijkheden
- Scenario B: halte met overstap op bus
- Scenario C: halte met overstap op metro
- Scenario D: halte met overstap op bus, tram en trein
- Scenario E: halte met overstap op bus, tram, trein en metro

De versies 1, 2 en 3 hebben betrekking op een reis met bus, tram respectievelijk metro.

Naast de hier genoemde modaliteiten wordt voor de overstap op deelfiets en pontveer wel aangegeven waar deze beschikbaar zijn. Voor de overstap op een vliegtuig is het mogelijk informatie over een selectie van vertrekkende vluchten te tonen.

Deze richtlijn is niet ontwikkeld voor toepassing in treinen, maar waar dat mogelijk is, bijvoorbeeld bij regionale treinen die met lijnnummers en niet met vertrektijd worden aangeduid, is het uiteraard toegestaan de richtlijn te gebruiken. Een adviestekst voor concessies hierover is: 'Waar mogelijk aansluiten op Richtlijn Reisinformatie in ov-voertuigen.'



Figuur 1. Scenario's A, B, C, D en E

2 Uitgangspunten

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitgangspunten beschreven; een gedetailleerde beschrijving van de manier van weergave van reisinformatie en de indeling van schermen volgt in hoofdstuk 3 en 4.

2.1 Informatie-carrousel

Op de schermen in het voertuig wordt reisinformatie aangeboden in een serie opeenvolgende schermen, die in een vaste volgorde rouleren. Deze 'carrousel' wordt getoond tussen twee halteringen in. Als er genoeg tijd is kan de carrousel worden afgewisseld met reclame, vervoerdersinformatie of beelden van veiligheidscamera's. Tijdens het in- en uitstappen wordt geen overstapinformatie meer getoond. In plaats daarvan worden op één vast scherm de huidige halte, de lijn met bestemming, de actuele tijd en de komende haltes in een routestrip getoond.
Bij tijdhaltes kan in het stilstaande voertuig eventueel de verwachte vertrektijd worden vermeld.
De weergavetijd voor elk informatiescherm is ca. tien seconden.

De tijdlijn ziet er als volgt uit:

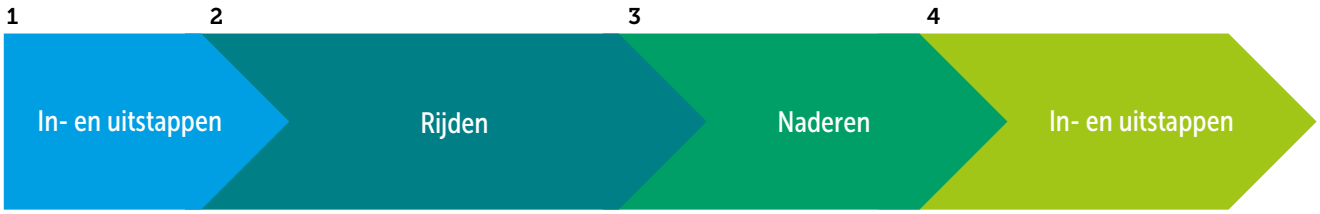
In-/uitstappen: voertuig staat stil bij een halte, deuren open *(alleen routestrip, zie paragraaf 4.1)*

Rijden: deuren zijn gesloten, voertuig rijdt naar volgende halte *(carrousel met routestrip en eventueel overstapschermen, zie paragraaf 4.1 en 4.2, indien er voldoende tijd of extra schermruimte is afgewisseld met respectievelijk overige informatie of reclame)*

Naderen: voertuig nadert de halte (minimaal zestig seconden voor de voorspelde aankomsttijd/afstand tot de halte) *(carrousel met routestrip en eventueel overstapschermen, zie paragraaf 4.1 en 4.2, geen overige informatie of reclame)*

In-/uitstappen: voertuig staat stil bij volgende halte, deuren open *(alleen volgende routestrip, zie paragraaf 4.1)*

N.B. bij punt 4 start dus een nieuwe carrousel, ook als de cyclus van de vorige carrousel nog niet helemaal was afgewerkt.



1	In- /uitstappen Voertuig staat stil bij een halte, deuren open
2	Rijden Deuren zijn gesloten, voertuig rijdt naar volgende halte
3	Naderen halte Voertuig nadert de halte (bepaalde tijd (60 seconden) voor de voorspelde aankomsttijd/ afstand tot de halte)
4	In- /uitstappen Voertuig staat stil bij volgende halte, deuren open

Figuur 2. In-/uitstappen (deuren open) – rijden – naderen – in/ uitstappen

2.2 Keuze van informatie

Reisinformatie op schermen in voertuigen is dynamisch en actueel, maar zal nooit de complete informatiebehoefte van álle reizigers kunnen dekken. Bij complexe reizen met meer dan één overstap is bijvoorbeeld de 'tweede overstap' al buiten de scope van de informatie die in het eerste voertuig geboden wordt. Maar ook bij knooppunten met veel overstapmogelijkheden en aansluitingen zal het in de praktijk onmogelijk zijn om alle mogelijkheden te laten zien in de korte tijd tussen twee haltes. Er moet gekozen worden voor informatie die voor een zo groot mogelijke groep reizigers relevant is. De totale hoeveelheid informatie moet niet te groot worden om nog wel begrijpelijk te blijven.

Daarom wordt gekozen voor de volgende informatie:

1 De actuele tijd
2 Informatie over de huidige lijn: lijnnummer en richting
3 Informatie over de komende haltes, met de verwachte aankomsttijd en eventueel 'STOP'- aanduiding
4 Informatie over de overstap-modaliteiten op de komende haltes
5 Overstapinformatie op de eerstvolgende halte, per modaliteit, met vertrektijden, lijnnummer en richting, indien mogelijk opstapplek
6 Verwachte actuele aankomsttijden
7 Verwachte actuele overstap-vertrektijden
8 Informatie over verstoringen en calamiteiten

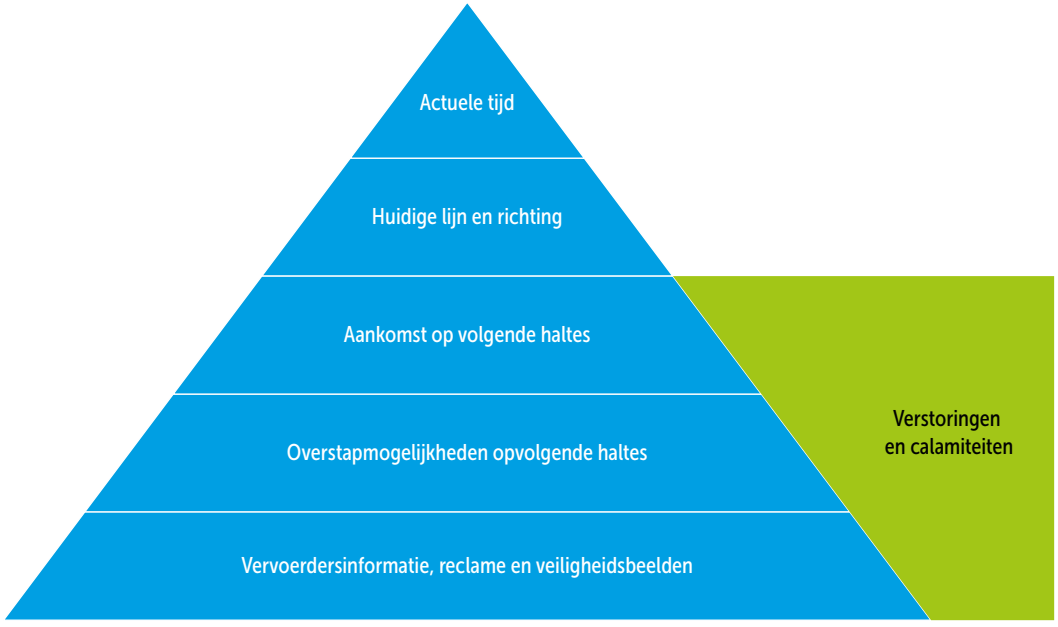
2.3 Informatie hiërarchie

De verschillende vormen van informatie die worden getoond zijn:

- de actuele tijd
- informatie over de huidige lijn en richting
- informatie over de aankomst op volgende haltes
- overstapmogelijkheden op de volgende halte
- informatie over grote verstoringen en calamiteiten
- vervoerdersinformatie, reclame en veiligheidsbeelden

Informatie over de huidige lijn met de bestemming en de actuele tijd wordt op reisinformatie-schermen altijd weergegeven. Bij de bestemming worden geen 'via' toevoegingen getoond: de combinatie van lijnnummer en bestemming is voldoende. Lijnen die met een verschillende route naar dezelfde bestemming rijden moeten ieder een apart lijnnummer hebben.

De komende haltes worden getoond in een routestrip. Daarin worden zoveel haltes als mogelijk weergegeven, en in ieder geval de eindbestemming en een eventueel eerdere belangrijke overstaphalte. Als niet alle haltes voor de eindbestemming en de eventueel belangrijke overstaphalte kunnen worden getoond, worden deze zichtbaar overgeslagen. Bij de komende haltes wordt de aankomsttijd aangegeven. De overstapmogelijkheden worden met modaliteits-pictogrammen aangeduid.



Figuur 3. Piramide

Op vervolgschermen worden de overstapmogelijkheden op de eerstvolgende halte getoond. Daarbij blijft de naam van die eerstvolgende halte en de verwachte aankomsttijd in beeld. Overstapmogelijkheden worden op aparte schermen per modaliteit weergegeven.

Overige informatie zoals mededelingen van de vervoerder, reclame of veiligheidsbeelden (camerabeelden van het voertuig) hebben een lagere prioriteit en worden alleen getoond tussen informatie-cycli in tijdens het 'rijden', zie paragraaf 2.1, paragraaf 5.2 en hoofdstuk 6, of, wanneer er sprake is van twee schermen, op het tweede scherm. Informatie over verstoringen en calamiteiten wordt op de onderrand van het scherm getoond, in een apart, bovenliggend vlak, zie paragraaf 5.1.

2.4 Uitgangspunten weergave informatie

Voor het weergeven van de genoemde informatie zijn de volgende uitgangspunten belangrijk:

- begrijpelijkheid
- eenduidigheid
- consequente weergave van informatie
- leesbaarheid
- beperkt aantal verschillende schermen
- geen scrollende informatie
- scheiding van informatie en reclame
- mogelijkheid van tweetalige weergave: Nederlands/Engels
- ruimte voor vervoerdersprofilering in kleur, logo en vormgeving achtergrond

Begrijpelijkheid: voor reizigers die op zoek zijn naar informatie over hun reis moet bevestiging worden gegeven van de huidige reisrichting en de mogelijke aansluitingen. Bij het missen van één of enkele schermen in de carrousel mag geen onduidelijkheid ontstaan over de huidige rit en de komende halte.

Eenduidigheid: de geboden informatie moet zoveel mogelijk eenduidig zijn, dus zonder ruimte te laten voor verkeerde interpretatie.

Consequente weergave van informatie: de aangeboden informatie moet, binnen de reeks schermen tijdens een reis, maar ook ten opzichte van reisinformatie via de omroep, via DRIS op haltes en overige informatiekanalen zoveel mogelijk consequent zijn, dat wil zeggen met dezelfde benamingen, volgorde van rangschikken en volgorde van informatie. Gebruikte titels en symbolen/pictogrammen zijn gelijk, niet alleen binnen het gebied van één vervoerder maar juist concessie-overschrijdend.

Leesbaarheid: de informatie wordt op een voor zoveel mogelijk reizigers comfortabel leesbare wijze gepresenteerd.

Beperkt aantal verschillende schermen: de informatie wordt zo geselecteerd en aangeboden dat het aantal schermen in een carrousel beperkt blijft tot vier, en voor grote knooppunten maximaal zes.

Geen scrollende informatie: uit onderzoek blijkt dat reizigers bij scrollende informatie eerder het idee krijgen dat ze iets hebben gemist. Bij scrollen van de routestrip zijn reizigers in verwarring over de soms niet getoonde eerstvolgende haltes. Daarom wordt scrollen vermeden.

Scheiding van informatie en reclame: het is voor reizigers belangrijk om relevante informatie te kunnen zien en lezen, zonder afleiding of onderbreking. Reclame moet zich, als hiervoor ruimte is binnen de concessie-eisen van de opdrachtgever, daarom beperken tot eventueel restruimte tussen opeenvolgende cycli van de carrousel, of, bij dubbelbrede schermen, tot een weergave naast de weergave van informatie.

Mogelijkheid van tweetalige weergave: bij de weergave van informatie wordt zoveel mogelijk met internationale symbolen en pictogrammen gewerkt, zoals de pictogrammen voor de modaliteiten of het symbool voor 'eindhalte'. Haltenamen worden niet vertaald. Alleen de titels in de schermen, zie paragraaf 4.1, kunnen indien gewenst opeenvolgend in het Nederlands en het Engels worden weergegeven. Dat kan bijvoorbeeld bij openbaar vervoer in grote steden of bij vliegvelden.

Ruimte voor vervoerdersprofilering: doel van deze richtlijn is het standaardiseren van de weergave van informatie, in het belang van de reiziger. Er worden daarbij specifieke zones op de schermen aangeduid waar de vervoerder ruimte heeft voor eigen profilering door kleur, toepassing van het eigen logo en vormgeving van de achtergrond.

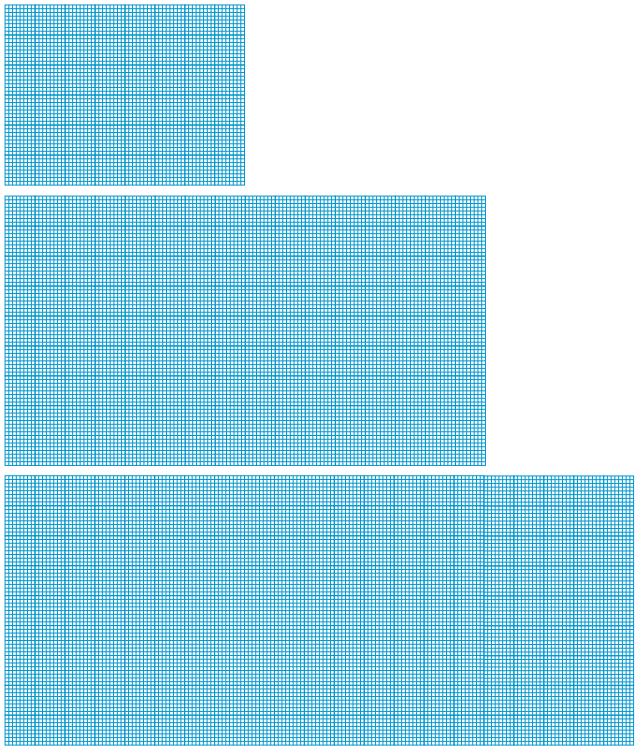
3 Opbouw schermen: algemene lay-out

3.1 Lay-out en grid

De informatieschermen hebben een vaste indeling, met drie horizontale vlakken: het bovenste geeft de actuele situatie aan: de lijn waarin de reiziger zich bevindt, en de actuele tijd. Het middelste, grootste vlak geeft toekomstige situaties aan: volgende aankomst- of vertrektijden, en als de bus gaat stoppen bij de eerstvolgende halte, het STOP-signaal. Het onderste vlak is gereserveerd voor afzender-informatie: het logo van de vervoerder bijvoorbeeld. In dit vlak wordt ook aangegeven hoeveel schermen er in de cyclus voorbijkomen.



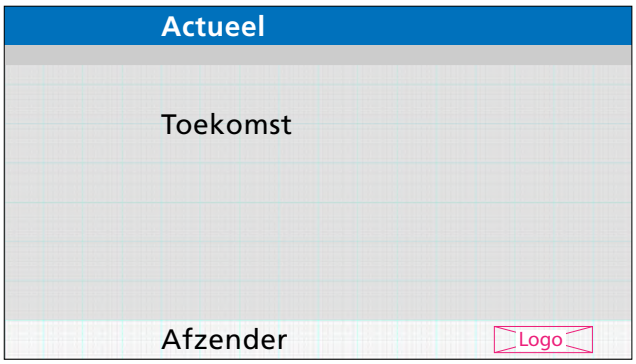
Figuur 4. Leeg scherm met velden



Figuur 5. Grid voor 8:6 (4:3), 16:9 en 21:9 schermen, details volgens figuren 8 en 9 uit de richtlijn.

Opbouw schermen met grid

Om voor alle schermverhoudingen en -afmetingen een maateenheid ter beschikking te hebben wordt gewerkt met een grid. Het grid bestaat uit een raster van vierkanten of 'units' in de schermverhouding, dus bijvoorbeeld uit een 16 x 9 raster voor een 16:9 schermverhouding. Ieder vierkant in het grid is weer opgebouwd uit 8 x 8 kleinere vierkanten, de 'hokjes'. De opbouw met een grid maakt het makkelijk om kolommen op het scherm uit te lijnen.
Voor een uitgebreide beschrijving zie de Richtlijn voor de weergave van reisinformatie op DRIS.



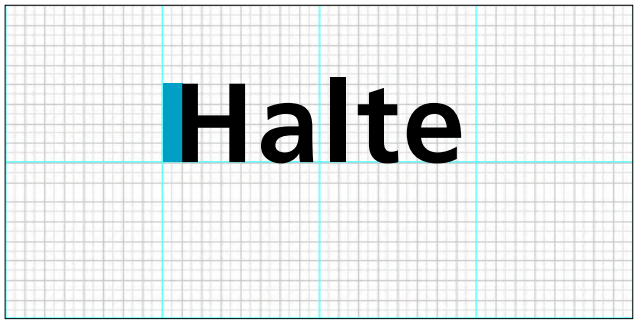
Figuur 6. Leeg scherm met velden, op grid-raster (bovenbalk 1 unit hoog met 0,5 unit hoge titelbalk eronder, onderbalk 1 unit hoog)

3.2 Leesbaarheid

In verband met de leesbaarheid wordt een schreefloos lettertype met stok- en staartletters gebruikt, in een niet te smalle (condensed) versie, bijvoorbeeld de Frutiger 65 Bold of Regular. De fontgrootte wordt uitgedrukt in de kapitaalhoogte in hokjes. Deze is 4, 3 of 2 hokjes hoog. De keuze voor één van deze fontgroottes voor de informatie hangt samen met het aantal te presenteren regels op een scherm. Dit is groter bij het kleinere formaat van 3 hokjes hoog. Wanneer binnen een vervoersgebied geen behoefte is aan 6 of 7 regels informatie (zie ook paragraaf 4.1 en 4.2 voor de opmaak van de schermen) wordt gekozen voor het formaat van 4 hokjes hoog in verband met de betere leesbaarheid. Wanneer er wel behoefte is aan meer informatieregels wordt gekozen voor het formaat van 3 hokjes hoog. Deze keuze geldt dan voor alle schermen binnen het vervoersgebied, om te zorgen dat schermen op een constante manier worden opgemaakt.

4 hokjes hoog

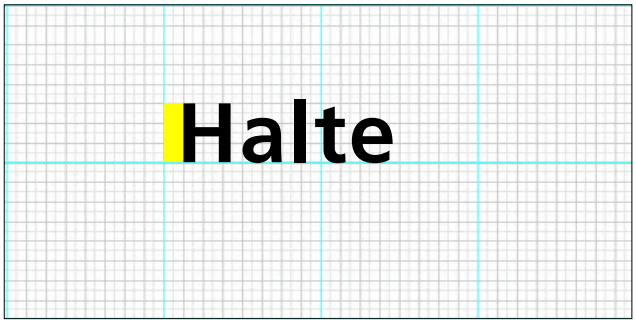
Deze maat wordt in ieder geval gebruikt voor het lijnnummer en de bestemming van de huidige lijn en voor de actuele tijd in het 'actuele situatie'-vlak. Als er genoeg ruimte is kan alle overige informatie ook in deze maat worden weergegeven.



Figuur 7. Tekst (woord) 4 hokjes hoog

3 hokjes hoog

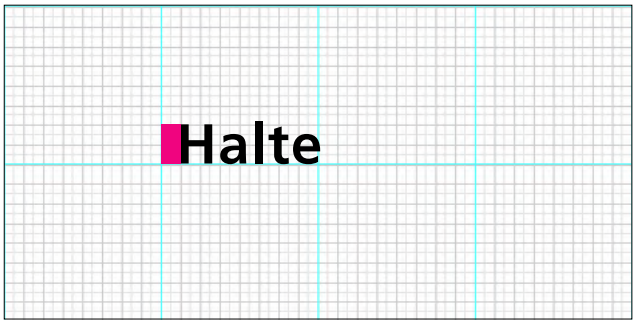
Deze maat wordt gebruikt voor de lijnnummers, bestemmingen, aankomst- en vertrektijden en voor de titel Overstap Bus/Tram/Trein/Metro in het 'toekomstige situatie'-vlak, als er behoefte is aan meer regels dan in de opmaak met kapitaalhoogte 4 hokjes. Ook de schermnummering (b.v. 1/4) in het 'afzender'-vlak wordt in kapitaalhoogte 3 hokjes geplaatst.



Figuur 8. Tekst (woord) 3 hokjes hoog

2 hokjes hoog

Deze maat wordt alleen gebruikt voor de titels in de daarvoor bestemde titelbalk, boven de kolommen in het 'toekomstige situatie'-vlak.



Figuur 9. Tekst (woord) 2 hokjes hoog

Contrastwaarde

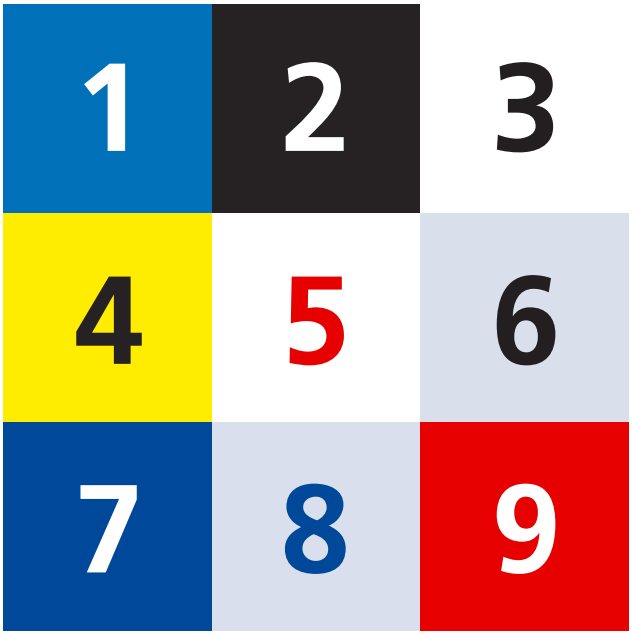
Tekst (titels, reisinformatie, tijd) en pictogrammen moeten voldoende contrast hebben met de ondergrond. De minimale helderheidswaarde is 70, te berekenen volgens onderstaande formule:

$$\frac{D - L}{D} \times 100 = H$$

Hierin is D de hoogste kleurwaarde (hue), L de laagste kleurwaarde en H de helderheidswaarde.

Hoewel de kleurmogelijkheden op grafische beeldschermen groot zijn, wordt geadviseerd om de weergave van informatie te presenteren met een beperkt aantal kleurcombinaties. Aanbevolen combinaties met voldoende contrast zijn:

1 wit op medium blauw
2 wit op zwart
3 zwart op wit
4 zwart op geel
5 rood op wit
6 zwart op lichtblauw
7 wit op donkerblauw
8 donkerblauw op lichtblauw
9 wit op rood

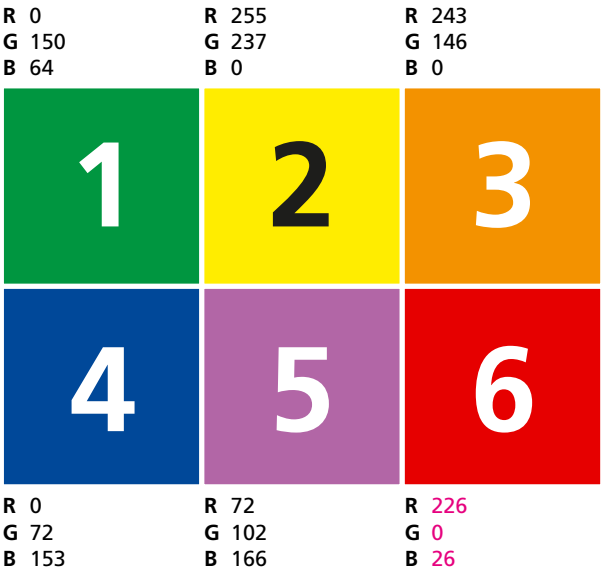


Figuur 10. Negen vlakken met kleurcontrast (pag. 25 richtlijn weergave DRIS)

3.3 Kleurgebruik

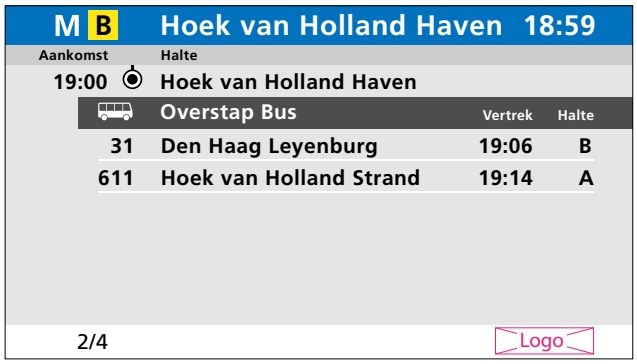
Het toepassen van kleurcodering op lijnniveau draagt bij aan vindbaarheid en herkenbaarheid van een (bus)lijn. Om de reiziger te voorzien van eenduidige en hoogwaardige reisinformatie gelden richtlijnen voor de toepassing van lijnkleurcodering. Een toelichting hierop wordt gegeven in hoofdstuk 6 'Kleurcodering van lijnen' in de 'Richtlijn voor de weergave van reisinformatie op DRIS-displays'. Hierbij wordt het aantal toe te passen kleurencombinaties beperkt tot 10.

Voor het gebruik van kleurcodering geldt de beperking dat niet meer dan 6 kleuren goed te onderscheiden zijn. Dit zijn de primaire en secundaire kleuren. De kleurcodering heeft dan ook vooral zin bij een beperkt aantal verschillende lijnen, zoals bij bijvoorbeeld een metronet.



Figuur 11. Zes goed te onderscheiden kleuren

Het gebruik van huisstijlkleuren van de vervoerder is toegestaan in het afzendervlak en in de keuze van de achtergrondkleur in de vlakken 'actueel' en 'toekomst' op voorwaarde dat aan de eis met betrekking tot contrastwaarde wordt voldaan, en het onderscheid tussen de vlakken 'actueel' en 'toekomst' behouden blijft. In de bijlagen achterin deze richtlijn zijn enkele voorbeelden van vervoerders-profilering opgenomen.



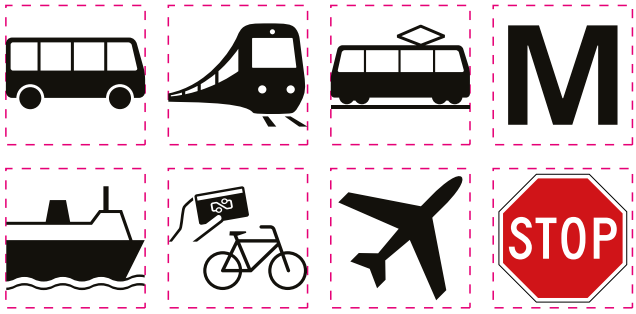
Figuur 12. Scherm met metrolijn B, kleur geel



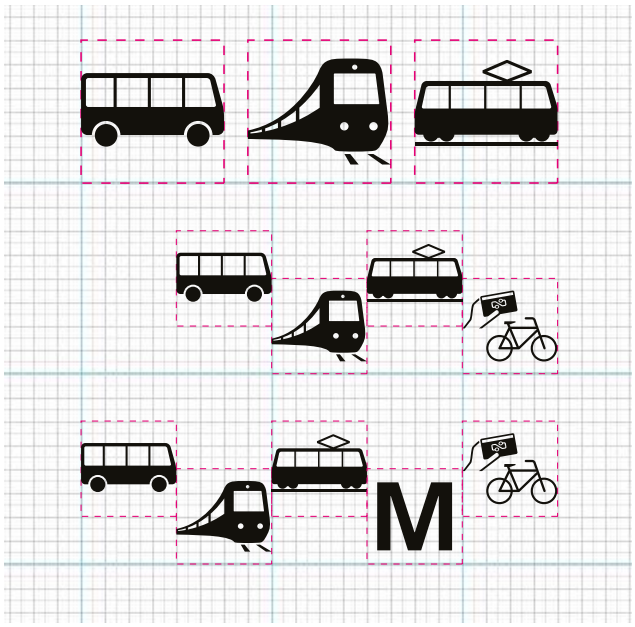
Figuur 13. Scherm met de profileringsruimte voor vervoerders

3.4 Pictogrammen

Om de modaliteiten aan te duiden worden pictogrammen gebruikt. Hiervoor worden de standaard pictogrammen volgens UIC (Union Internationale des Chemin de fer, internationale spoorwegunie) gebruikt, zoals ook ProRail en NS die gebruiken. Voor metro wordt de hoofdletter 'M' gebruikt zoals ProRail, NS, GVB en RET dat doen. Aan deze set zijn nog pictogrammen voor deelfiets, veerpont en vliegtuig toegevoegd. De pictogrammen zijn toe te passen binnen het grid voor beeldschermen, binnen een vierkant van 7 x 7 hokjes, bij fonthoogte 4 hokjes, of 6 x 6 hokjes bij fonthoogte 3 hokjes.
Wanneer bij een knooppunt zoveel modaliteiten samenkomen dat er meer dan drie pictogrammen moeten worden afgebeeld is het een optie om de pictogrammen iets te verkleinen en op twee regels te plaatsen. Op deze manier blijft de benodigde ruimte beperkt.



Figuur 14. Pictogrammen overstapmodaliteiten en STOP

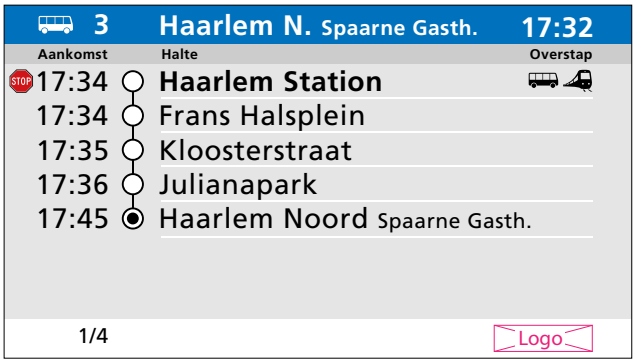


Figuur 15. Positioneren van pictogrammen verkleinde weergave

4 Weergave van reisinformatie

Er zijn twee typen reisinformatieschermen die in de carrousel worden getoond: routestrips en overstap-schermen. De routestrip wordt vertoond in alle fasen van de tijdlijn, zie paragraaf 2.1, en wordt aangepast zodra het voertuig een volgende halte heeft bereikt (een nieuwe fase 'in-/uitstappen): de net bereikte halte is dan geen bestemming meer. De overstapschermen worden alleen getoond in de fasen 'rijden' en 'naderen', indien er sprake is van overstapmogelijkheden op de eerstvolgende halte.

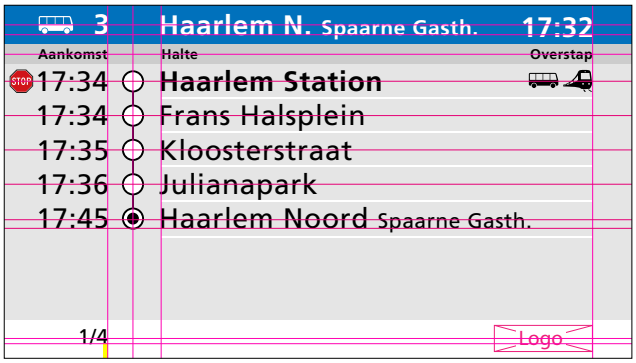
4.1 Routestrip



Figuur 16. Scherm routestrip, tekst 4 hokjes, met titelbalk, eindpunt vast aan de lijn

Informatie over de huidige lijn wordt weergegeven met behulp van een routestrip, waarin altijd van boven naar onder de volgende haltes worden aangegeven.
Met fontgrootte 4 hokjes kapitaalhoogte is er op een 16:9 scherm ruimte voor 6 haltes, plus de eindbestemming. Bij kapitaalhoogte 3 hokjes worden dit 7 haltes, plus de eindbestemming. Deze laatste wordt met een bolletje in het cirkeltje aangeduid. Als niet alle haltes voor de eind-bestemming kunnen worden getoond, wordt er extra regelafstand gebruikt, en wordt de doorgetrokken lijn tussen de cirkeltjes in de routestrip vervangen door een rij stipjes. Overstapmogelijkheden op komende haltes worden aangegeven met een pictogram van de desbetreffende modaliteit.

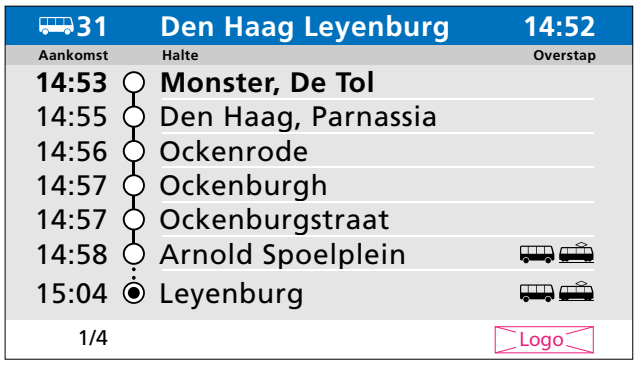
De 'parelketting ' van de routestrip staat midden tussen twee kolommen. In de linkerkolom staan, in de bovenbalk met actuele informatie, het modaliteitpictogram en lijnnummer van het voertuig en daaronder, in het vlak voor toekomstige situaties, de verwachte aankomsttijden op de komende haltes. Deze linkerkolom is rechtslijnend: de teksten en tijden worden aan de rechterzijde uitgelijnd. De rechter-kolom toont, in de bovenbalk, de eindbestemming en, in het toekomst-vlak, de komende haltes. De rechterkolom is linkslijnend: de teksten worden aan de linkerzijde uitgelijnd. De titels in de grijze titelbalk zijn op dezelfde manier uitgelijnd als de kolom waarop ze betrekking hebben, dus rechts- respectievelijk linkslijnend voor 'Aankomst' en 'Halte'.
Wanneer een reiziger in het voertuig op de stopknop heeft gedrukt komt links van de verwachte aankomsttijd bij de eerstvolgende halte een STOP-pictogram te staan.
Dit pictogram is rood omdat het verwijst naar het rode stop-lampje dat ook in het voertuig gaat branden.
Aan de rechterkant van het scherm is een derde kolom, met in het bovenvlak de actuele tijd, en daaronder de pictogrammen van de overstap-modaliteiten. Deze kolom is weer rechtslijnend, ook in de titelbalk met het woord 'Overstap'. Wanneer er meer dan drie modaliteiten beschik-baar zijn bij een volgende halte kunnen de pictogrammen verkleind worden afgebeeld, in dezelfde kolombreedte als drie normale pictogrammen.



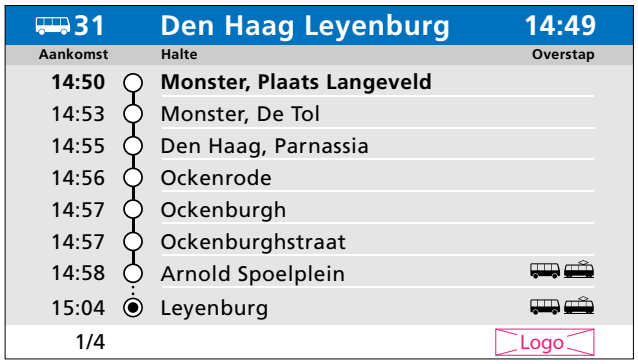
Figuur 17. Uitlijnen van kolommen op scherm routestrip

Als er een belangrijke overstaphalte vermeld moet worden vóór de eindbestemming, en niet alle haltes voor deze overstaphalte en/of tussen deze overstaphalte en de eindbestemming kunnen worden getoond, wordt er extra regelafstand gegeven en wordt de doorgetrokken lijn tussen de cirkeltjes in de routestrip vervangen door een rij stipjes.
Indien het voor de herkenbaarheid van belang is om zowel de haltenaam als de plaatsnaam te vermelden, adviseert de richtlijn om alleen bij de eerste halte in een nieuwe plaats de plaatsnaam te vermelden.
Boven de routestrip wordt een titelbalk opgenomen, met de aanduidingen 'Aankomst', 'Halte' en 'Overstap' boven de informatie, in fonthoogte 2 hokjes. Bij tweetalige weergave wordt dit 'Arrival', 'Stop' en 'Connection'.

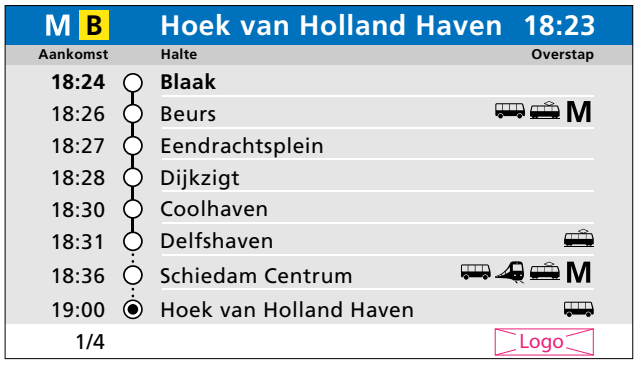
Extra afbeeldingen routestrip:



Figuur 18. Routestrip 4 hokjes, met titelbalk, eindbestemming met puntjes

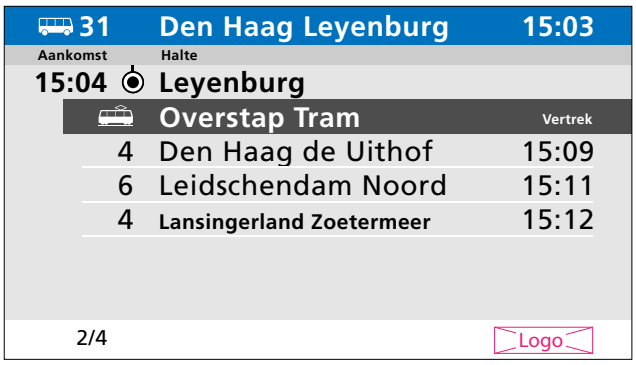


Figuur 19. Routestrip met tekst 3 hokjes, met titelbalk, eindbestemming met puntjes



Figuur 20. Idem met extra overstapbestemming en extra puntjes

4.2 Overstapscherm



Figuur 21. Overstapscherm, tekst 4 hokjes, met titelbalk (iets versmalde overstapbalk) overstap tram

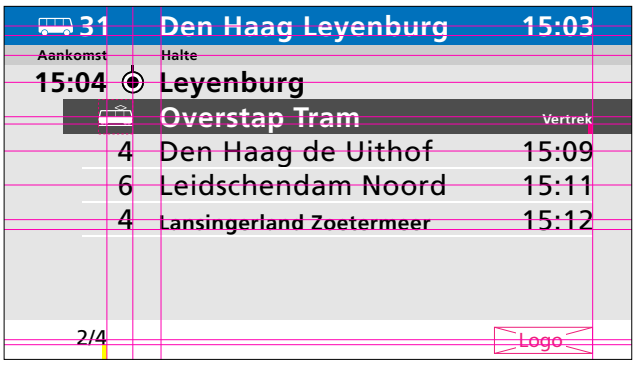
Informatie over overstapmogelijkheden wordt altijd weergegeven in combinatie met informatie over de eerstvolgende halte, waar de overstap mogelijk is. Hier kan dus ook altijd het STOP-pictogram bij worden aangegeven. Deze informatie over de eerstvolgende halte wordt op dezelfde manier uitgelijnd als bij de routestrip. Hieronder komt een inspringende balk met een afwijkende kleur, bijvoorbeeld donkergrijs, met de aanduiding 'Overstap' en de desbetreffende modaliteit. Deze wordt met een pictogram en met de benaming aangegeven.

Om het voor reizigers duidelijk te maken waar ze kunnen overstappen op de getoonde aansluitingen worden alleen van de eerstvolgende halte de overstapmogelijkheden getoond. Ook als de tijd tussen vertrek voor de voorgaande halte tot bijvoorbeeld een groot knooppunt beperkt is, is het beter de informatie maar kort te laten zien dan reizigers op het verkeerde been te zetten en te suggereren dat hun aansluiting er bijna is.

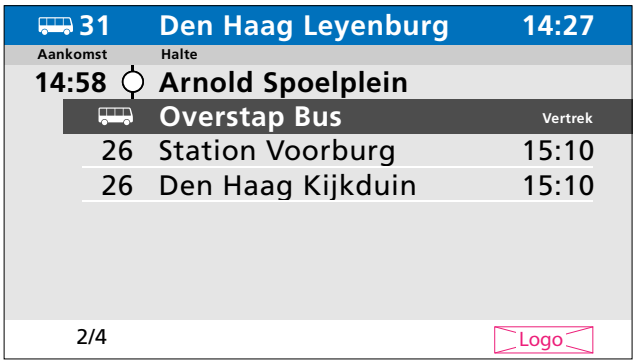
Onder de inspringende balk worden per modaliteit de eerste overstap-opties aangegeven, met vertrektijd, lijnnummer, bestemming en indien mogelijk vertrekperron. De opties worden gesorteerd op vertrektijd: de eerste boven. Het hele veld onder de inspringende balk wordt hiermee uitgelijnd, en staat dus verder naar rechts dan de regel met de aankomsttijd op de eerstvolgende haltes. Dit zorgt voor een goed onderscheid met de informatie over komende haltes op de huidige lijn in het routestrip-scherm. Boven de aanduiding van de eerstvolgende halte wordt een titelbalk opgenomen, met de aanduidingen 'Aankomst' en 'Halte'. In de balk met pictogram en 'Overstap [Modaliteit]' wordt de titel 'Vertrek' boven de vertrektijden en eventueel 'Halte' (voor bus of tram) of 'Spoor' (voor trein) boven de opstaplocatie opgenomen. De volgorde van informatie

wordt dan lijnnummer – richting – vertrektijd (– eventueel halte of spoor), waarbij lijnnummer onder het pictogram staat en richting onder 'Overstap [Modaliteit]' .
Alleen bij overstap op trein is de volgorde vertrektijd – richting – spoor, waarbij de vertrektijd onder het treinpictogram staat, en de richting onder 'Overstap [Modaliteit]'.
Bij tweetalige weergave worden de termen in de overstapbalk 'Connection', 'Departure' en 'Platform'.

Als de eerstvolgende halte de eindhalte is wordt de afbeelding van een cirkel met stip erin uit de routestrip overgenomen (zie figuur 17A). Als de eerstvolgende halte met overstapmogelijkheden geen eindhalte is wordt de open cirkel met het lijntje van de routestrip gebruikt (zie figuur 23).



Figuur 22. Uitlijnen van kolommen op overstapscherm



Figuur 23. Overstapscherm, geen eindhalte

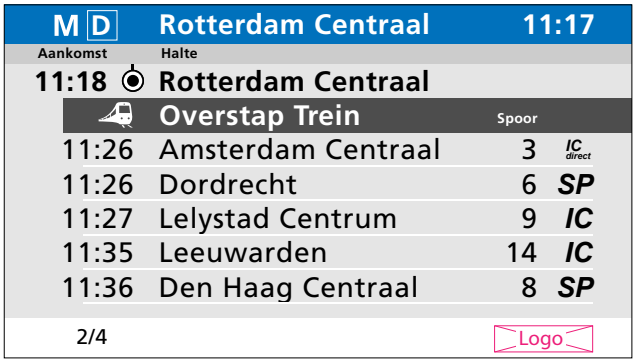
Het aantal te tonen overstapmogelijkheden op één scherm is afhankelijk van de fontgrootte. Indien het aantal te tonen overstapmogelijkheden groot is kan ervoor gekozen worden het afzendervlak te laten vervallen bij de overstapschermen. Bij teksten in kapitaalhoogte 4 hokjes is het maximum aantal overstapregels 5; wanneer de afzenderregel vervalt maximum 6 regels. Bij teksten in kapitaalhoogte 3 hokjes is het maximum aantal overstapregels 6 of zonder afzender-vlak 7.

Wanneer bij grote knooppunten het aantal van 7 overstapregels per modaliteit niet voldoet, worden per modaliteit alleen de desbetreffende lijnnummers getoond. Eventueel kan ervoor gekozen worden om op één scherm eerst drie regels met uitgebreide informatie over lijn, bestemming en verwachte vertrektijd van de eerste drie aansluitingen te tonen, en daaronder alleen de (overige) lijnnummers van de desbetreffende modaliteit.

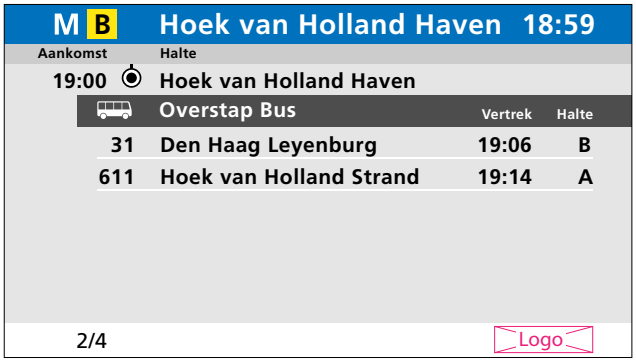
Extra afbeeldingen routestrip:



Figuur 24. Overstapscherm 4 hokjes, met titelbalk, overstap op bus



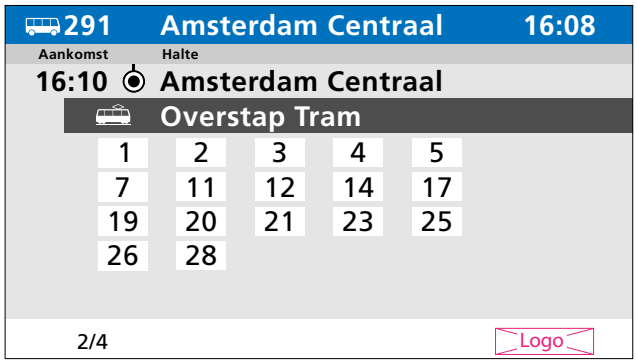
Figuur 25. Idem, overstap op trein



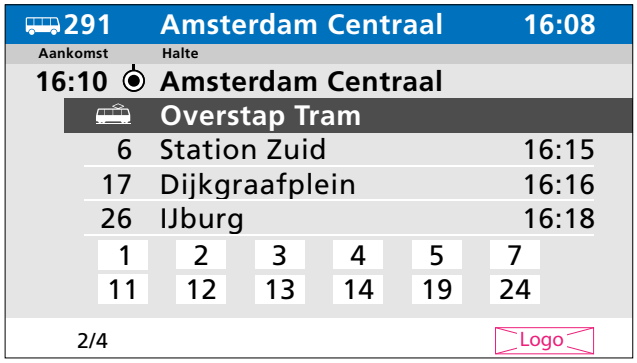
Figuur 26. Overstapscherm met tekst 3 hokjes, met titelbalk, overstap op bus



Figuur 27. Overstapscherm 3 hokjes 'extra veel overstappen' (zonder afzenderregel) NB: wel paginanummering 2/4 et cetera linksonder in beeld brengen

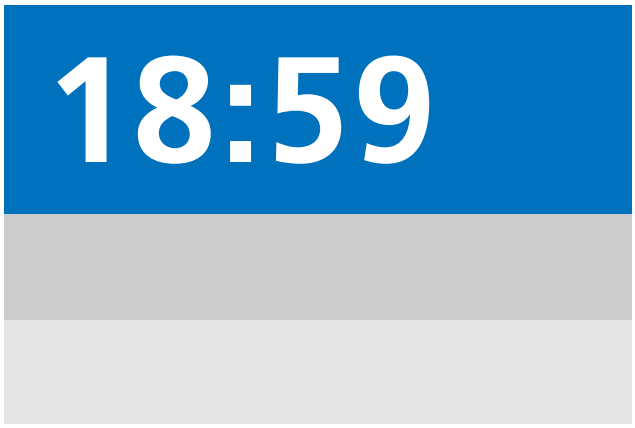


Figuur 28. Overstapscherm met alleen pictogram (tram) en hele reeks lijnnummers



Figuur 29. Idem in hybride vorm: eerst een paar regels met complete info, dan een regel met (andere) lijnnummers.

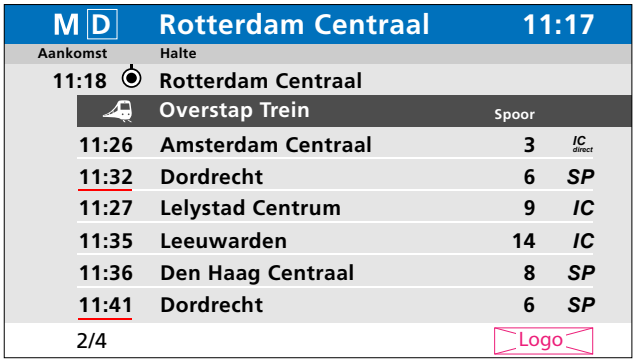
4.3 Actuele tijd



Figuur 30. Detail actuele tijd

Op alle schermen in de reisinformatie-cyclus staat de actuele tijd op een vaste positie, rechts bovenin het scherm. De dubbele punt knippert, om duidelijk te maken dat dit de actuele, lopende tijd is.

4.4 Weergave aankomst- en vertrektijden, vertraging

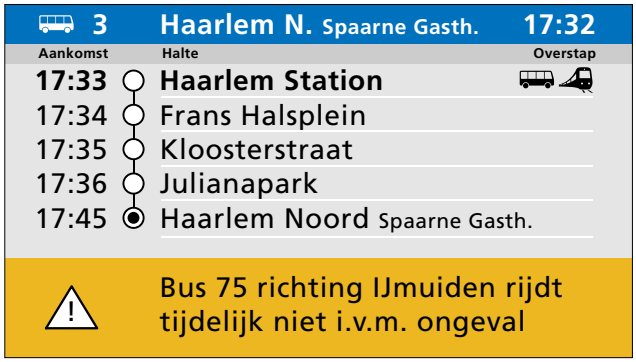


Figuur 31. Overstapscherm met enkele rood onderstreepte vertrektijden trein

Verwachte aankomst- of vertrektijden worden statisch, dus niet knipperend, getoond. Vertraging bij aankomst- of vertrektijden wordt niet apart aangegeven, de actuele verwachte aankomst- of vertrektijd, dus inclusief eventuele vertraging wordt getoond. Hierdoor hoeven reizigers niet te rekenen met het bijtellen van vertragings-minuten. Alleen bij overstap naar trein wordt het feit dat er eventueel sprake is van vertraging, aangegeven met een rode onderstreping van de werkelijke actuele verwachting, inclusief de

vertraging. Bij trein is dit relevant omdat treinen aan de vertrektijd en niet aan een lijnnummer worden herkend. Deze weergave van vertraging komt overeen met die op schermen in treinen van NS.

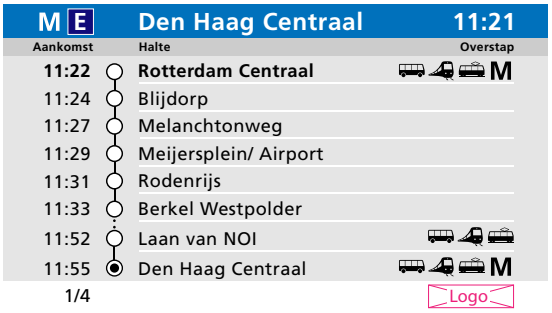
4.5 Verstoring of calamiteit



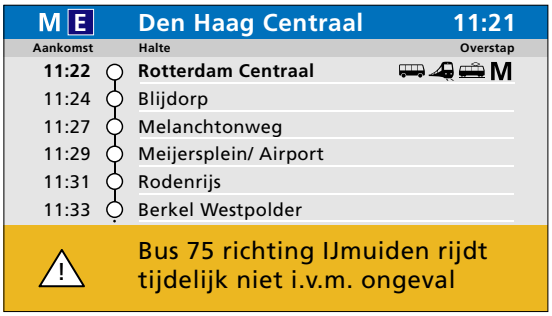
Figuur 32. Weergave verstoring of calamiteiten

Bij verstoringen of calamiteiten wordt in het onderste deel van het scherm een opvallend gekleurd vlak getoond met de mededeling over de verstoring. Dit vlak schuift voor het onderste 'afzender'-vlak en voor het onderste deel van het vlak met reisinformatie, tot een maximale hoogte van 2/3 van de schermhoogte, dus bijvoorbeeld 6 units hoog voor een 9 x 16 scherm. Als er verschillende mededelingen zijn worden deze in opeenvolgende vlakken getoond, met een index in het eigen gekleurde vlak. Zie hoofdstuk 5 voor de juiste weergave van informatie.
Om niet voortdurend een deel van het onderliggende scherm te verstoren, wordt het verstoringsscherm in de carrousel van opeenvolgende informatieschermen getoond voor de helft van de schermtijd van een informatiescherm, zie figuur 33.

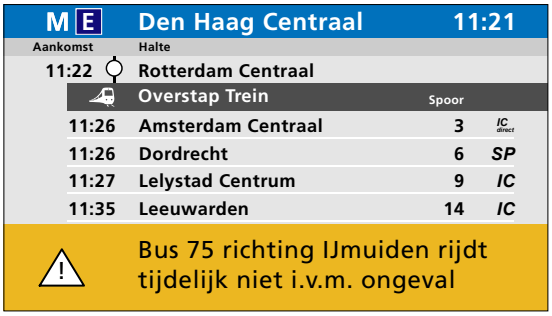
Een bijzondere situatie doet zich voor wanneer een bus of tram bij het eindpunt van de route verder rijdt als andere lijn, zonder bufferpauze. In dit geval zou een passagier die met deze volgende lijn verder wil reizen, kunnen blijven zitten. In dit geval kan op het gekleurde ondervlak als tekst worden vertoond: "Bus/ Tram xx" rijdt na "eindhalte" door als lijn "yy" naar "bestemming", zie figuur 34.



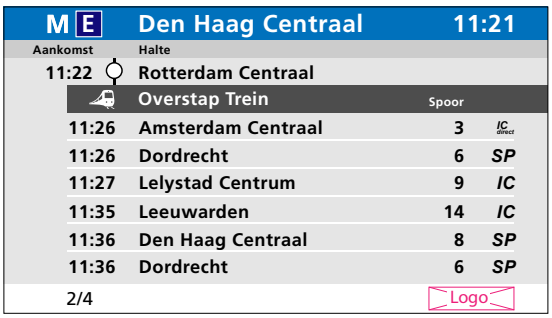
5 seconden
Routestrip



5 seconden
Routestrip met verstoringsbericht

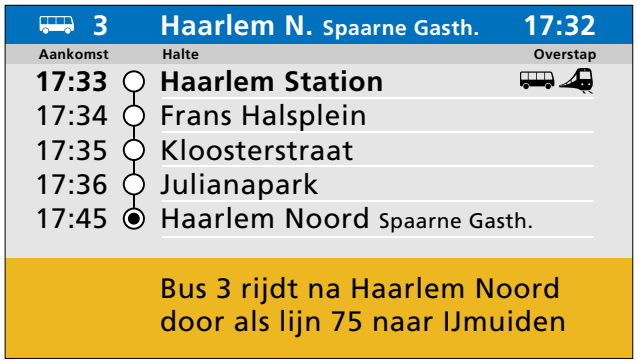


5 seconden
Overstapscherm met verstoringsberichteconden



5 seconden
Overstapscherm zonder verstoringsbericht

Figuur 33. Vier schermen op rij: weergave van verstoringen of calamiteiten



Figuur 34. Bus rijdt door als andere lijn

4.6 Off-route



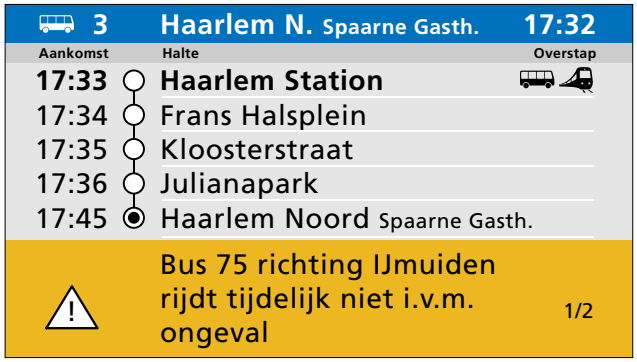
Figuur 35. Off-route: voertuig rijdt een omleiding

Een bijzonder soort verstoring treedt op wanneer een bus niet meer op de geplande route rijdt, bijvoorbeeld door een omleiding. Wanneer het voertuigsysteem detecteert dat het voertuig niet meer op de geplande route rijdt wordt de routestrip vervangen door een scherm met alleen de bovenste regel met lijn, bestemming en actuele tijd. In het veld hieronder wordt een mededeling weergegeven: 'Voertuig rijdt een omleiding'.
Vanaf het moment dat de bus weer op de geplande route is wordt de normale routestrip met indien van toepassing de normale overstapschermen weer getoond.

5 Weergave van overige informatie

5.1 Extra berichten

Bij calamiteiten en verstoringen kunnen extra berichten getoond worden op een vlak in een opvallende kleur. Het is belangrijk om selectief met het weergeven van berichten om te gaan: alleen verstoringen die veel reizigers aangaan, moeten worden vermeld. Het gaat hierbij om verstoringen of calamiteiten met gevolgen voor de huidige lijn of op netwerkniveau. De wijze van vermelden wordt uitgebreid beschreven in het document 'Schrijfwijzer & tekststrategie RAOV' van 2020.
Indien er verschillende berichten getoond moeten worden, kunnen deze achter elkaar worden getoond met een paginanummer '1/3' op het gekleurde vlak. De extra berichten worden met een 'verschoven frequentie' getoond, waardoor het deel van de reisinformatieschermen dat onder het extra berichten-vlak ligt nooit helemaal onzichtbaar wordt, zie ook paragraaf 4.5.



Figuur 36. Scherm met speciaal bericht, met paginanummer 1/2.

5.2 Bijzondere vervoerdersinformatie



Figuur 37. Vervoerdersinformatie met actuele tijd

Bijzondere vervoerdersinformatie zoals aankondigingen van werkzaamheden, tarieven of tariefwijzigingen et cetera kunnen vertoond worden tussen de carrousel van informatieschermen in, tijdens de fase 'rijden' (zie paragraaf 2.1). Op deze vervoerdersinformatieschermen blijft altijd de actuele tijd zichtbaar, op de vaste positie rechts bovenin het scherm.

6 Combinatie met reclame

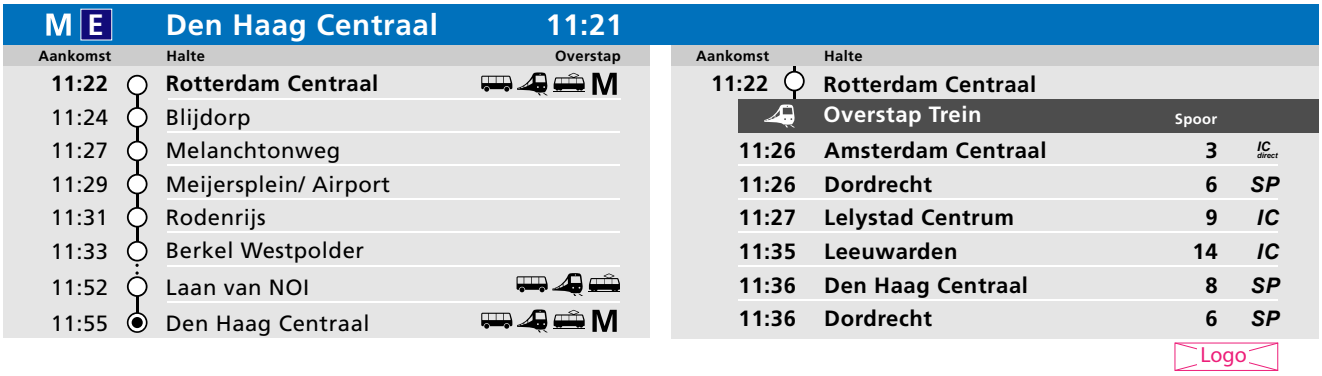
Omdat reisinformatie belangrijk is voor een grote groep reizigers is de combinatie met reclame maar beperkt toegestaan. Reclame kan worden vertoond wanneer:

- het is toegestaan volgens de concessie-eisen van de opdrachtgever;
- er sprake is van twee schermen;
- er in de fase 'rijden' (zie paragraaf 2.1) voldoende tijd overblijft tussen twee loops van de carrousel.

Wanneer er sprake is van twee schermen (of twee schermhelften) naast elkaar met elk minimaal de schermverhouding 4:3 kan op het ene scherm continue reisinformatie worden getoond terwijl op het andere scherm reclame of bijzondere vervoerdersinformatie wordt weergegeven. Bij komende haltes met veel overstapmogelijkheden kunnen de beide schermen worden gebruikt voor de overstapinformatie. De schermen moeten daarvoor wel goed gesynchroniseerd zijn.

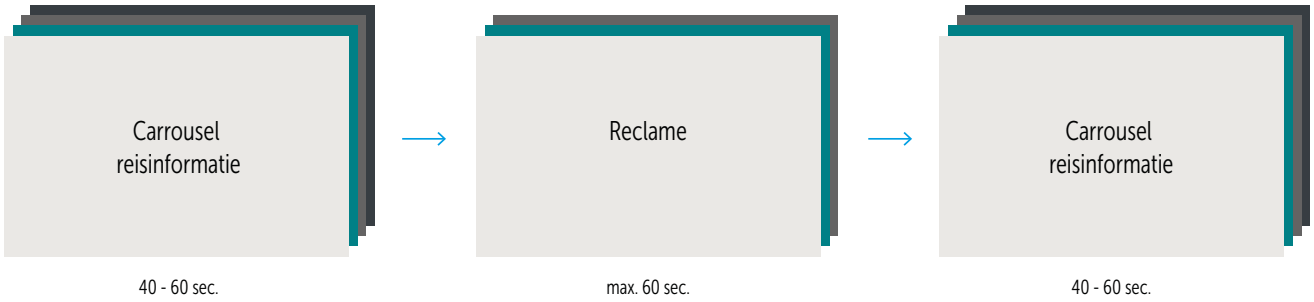


Figuur 38. Extra breed scherm, met links reisinformatie en rechts reclame



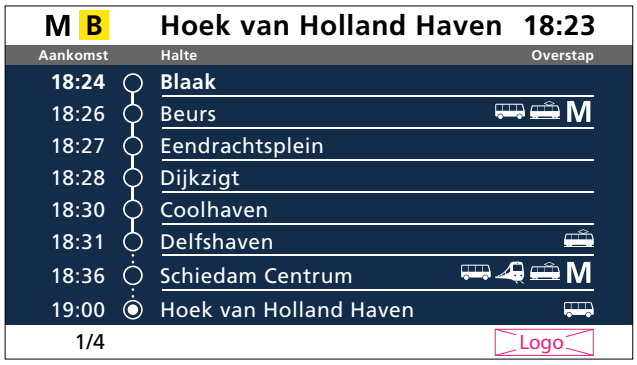
Figuur 39. Extra breed scherm, twee reisinformatie-schermen naast elkaar

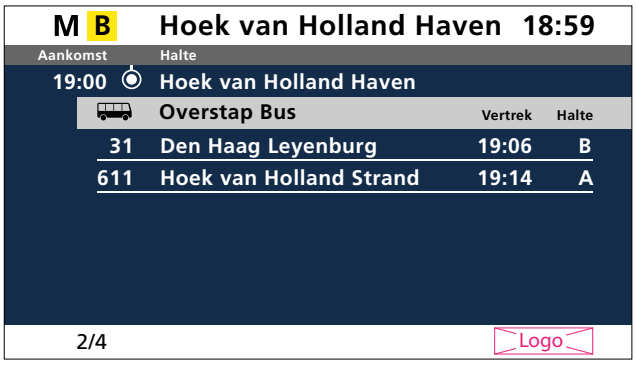
Wanneer er maar één scherm per balkon of positie van het voertuig beschikbaar is, wordt hierop met voorrang reisinformatie getoond. Alleen in de fase 'rijden' is het mogelijk om tussen twee cycli van reisinformatie in reclame te tonen. De reclame-cyclus duurt hier maximaal zestig seconden, hierna volgt een nieuwe informatiecyclus van de reisinformatie. Zodra de fase 'rijden' overgaat in de fase 'naderen' wordt de eventueel getoonde reclame vervangen door de reisinformatie-cyclus.

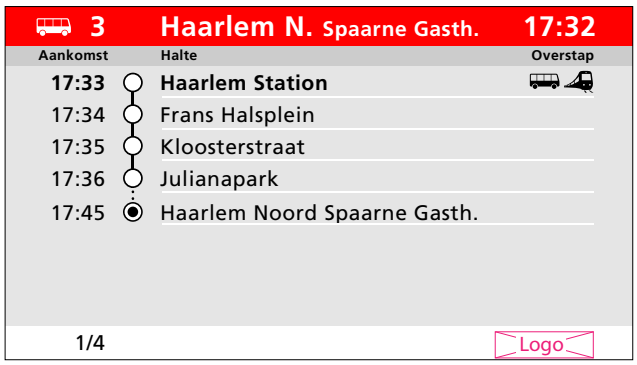


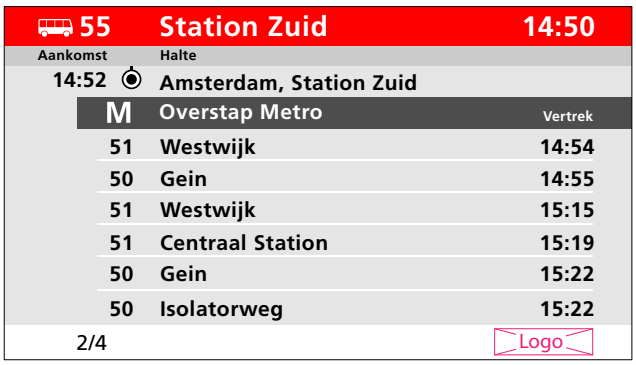
Figuur 40. Cyclus reisinformatie – reclame – reisinformatie in de fase 'rijden'.

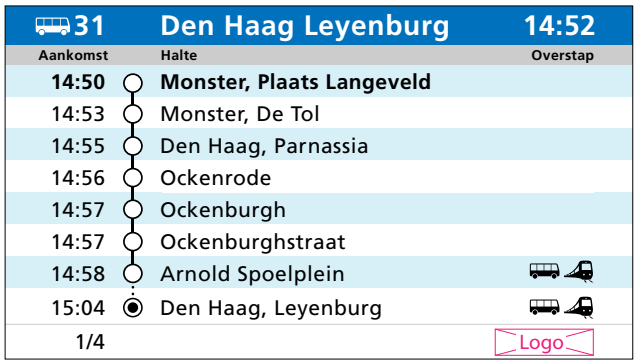
Bijlage Voorbeelden van opmaak in verschillende vervoerderskleuren

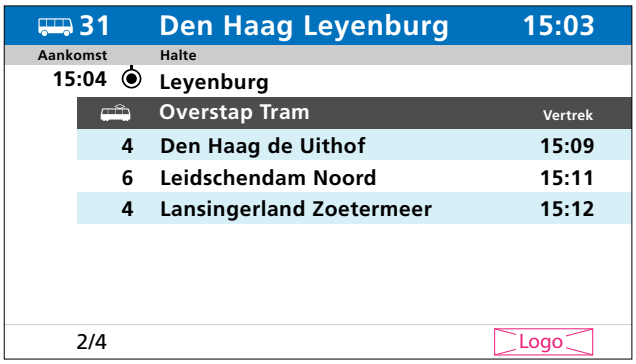












Figuur 41. Voorbeelden van opmaak in verschillende vervoerderskleuren

Colofon

Richtlijn reisinformatie in ov-voertuigen

uitgave
CROW, Ede

artikelnummer
D505

tekst en illustraties
Michiel Meurs (FromAtoB Public Design)

eindredactie
Hedda Treffers

fotografie
Herman Stöver

vormgeving
Inpladi bv, Cuijk

productie
CROW

bestellen
Deze uitgave is via de webshop bij CROW te bestellen.
Zie voor de actuele verkoopprijs www.crow.nl/shop

kennisplatform CROW

BIJLAGE 8: EISEN AAN HET OV-BETAALSYSTEEM

EISEN AAN HET OV-BETAALSYSTEEM

	Artikel 1 Definities
1	De in de bijlage “Eisen aan het OV-Betaalsysteem” gehanteerde begrippen hebben de betekenis zoals gedefinieerd in de Begrippenlijst, tenzij in de Bijlage “Eisen aan het OV-Betaalsysteem” hiervan uitdrukkelijk is afgeweken.

	Artikel 2 Algemene verplichtingen OV-Betaalsysteem
1	De Concessiehouder is verplicht om het OV-Betaalsysteem, de OV-Chipkaart, gebaseerd op de Mifare-Classic technologie met een distributienetwerk en EMVc en Barcode bij aanvang van de Concessie in werking te hebben. Onder het OV-Betaalsysteem wordt in elk geval verstaan:
	a. een zodanig functionerend systeem dat alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-Chipkaart en/of Nieuwe Betaalwijzen (ook van andere concessiehouders) kunnen reizen met het Openbaar Vervoer via zowel de geldige Proposities, waaronder begrepen maar niet uitsluitend Proposities gebaseerd op zones zoals de huidige sterabonnementen, als op Saldo;
	b. apparatuur (inclusief alle daarvoor benodigde hard- en software) die is gecertificeerd door TLS, of waar TLS voor certificering een ontheffing (“waiver”) heeft verleend;
	c. een systeem dat is aangesloten op en deel uitmaakt van de landelijke backoffice van TLS (“level 4”) en/of diens opvolger.
2	Het OV-Betaalsysteem is zodanig ingericht dat het tenminste alle gegevens verzamelt die nodig zijn om door de Concessieverlener gevraagde informatie met betrekking tot de distributie en het gebruik van de OV-Chipkaart en Nieuwe Betaalwijzen op te leveren, met inachtneming van het bepaalde in Artikel 71 van het Programma van Eisen.
3	De Concessiehouder is verplicht om het OV-Betaalsysteem zoals bedoeld in het eerste lid gedurende de duur van de Concessie goed te beheren en deugdelijk te onderhouden en in stand te houden.

	Artikel 3 Beschikbaarheid apparatuur en gevolgen voor de reiziger
1	Het OV-Betaalsysteem voldoet aan een beschikbaarheidspercentage dat redelijkerwijze kan worden verlangd van de Concessiehouder. Van deze verplichting kan door de Concessieverlener ontheffing worden verleend na een daartoe ingediende schriftelijke aanvraag van de Concessiehouder.
2	Bij aanvang van de Concessie dient de Concessiehouder een zodanig werkend OV-Betaalsysteem in werking te hebben dat voldoet aan hetgeen gesteld in lid 3 en 4 van dit artikel.
3	De Concessieverlener hanteert ten aanzien van de beschikbaarheid van Post en Verkoopautomaten de later vermelde normen[1]. Hierbij is een tweedeling gemaakt in enerzijds normen met betrekking tot de afhandeling van storingen en anderzijds normen met betrekking tot de vereiste beschikbaarheid van apparatuur.

[1] Zie anne1, normen m.b.t. de beschikbaarheid van Post en Verkoopautomaten.

4	Met betrekking tot Storingen aan OV-Betaalapparatuur in het Materieel gelden de eisen zoals vermeld later in dit document[2].
5	Bij onvolledige werking brengt de Concessiehouder bij een Reiziger – bij normaal gebruik – nooit meer in rekening dan de verschuldigde ritprijs, berekend op basis van de Tarieven welke vastgesteld zijn door de Concessieverlener voor het moment waarop gereisd is.[3]
6	Met betrekking tot Storingen aan Ophaal- en Oplaadautomaten voor OV-Chipkaarten bij wederverkopers zoals beschreven in Bijlage J van het Programma van Eisen gelden de volgende eisen:
	a. een Storing dient binnen 3 uur te worden opgevolgd door bezoek van een monteur, en
	b. indien een Storing niet ter plaatse kan worden verholpen, dient de desbetreffende automaat vervangen te worden door een goed werkende automaat zodanig dat de volledige functionaliteit weer beschikbaar is voor Reizigers.
	Bovenstaande eisen gelden tijdens de openingstijden van de desbetreffende wederverkoper, ook in geval van avond- en/of zondagsopenstelling.
7	Ophaal- en Oplaadautomaten, zoals beschreven in Bijlage J van het Programma van Eisen, zijn gedurende ten minste 99% van de openingstijden van de wederverkopers beschikbaar voor Reizigers. Het beschikbaarheidpercentage als bedoeld in de vorige volzin wordt per Ophaal- en Oplaadautomaat per maand berekend.

[2] Zie annex 2, Eisen m.b.t. Storingen aan het OV-Betaalsysteem in het Materieel.

[3] Dit betekent onder meer dat het systeem, ook in het geval dat OV- Betaalapparatuur zich in een staat van "onvolledige werking" bevindt, rekening moet houden met de eventuele omstandigheid dat een Reiziger is overgestapt binnen de landelijk overeengekomen overstaptijd (nu: 35 minuten) en hij/zij daardoor niet opnieuw het basistarief zou hoeven te betalen. Bovendien mag een Reiziger die recht heeft op korting (bijvoorbeeld vanwege zijn/haar leeftijd of omdat deze op een (ster)abonnement reist), nooit meer hoeven te betalen dan in de situatie dat de apparatuur wel naar behoren functioneert.

Annex 1 Normen m.b.t. de beschikbaarheid van Post en Verkoopautomaten

I. Afhandeling Storingen

a. Object
In het kader van annex 1 van deze Bijlage is een Object een Post of Verkoopautomaat.

b. Leverancier
Een Leverancier is een partij die namens de Concessiehouder verantwoordelijk is voor het onderhoud, de reparaties en de vervanging van OV- Chipkaartapparatuur. De Concessiehouder kan ervoor kiezen de rol van Leverancier binnen de eigen organisatie in te vullen.

c. Prioriteit
De Prioriteit betreft de volgorde waarin Storingen moeten worden afgehandeld. Bij de toekenning van de Prioriteiten worden de volgende criteria gehanteerd:

Prioriteit 1
• verwijderen van glas, scherven of scherven die nog deels in/aan de apparatuur vastzitten, uitstekende scherpe delen;
• reparatie van glasschade;
• reparatie van uitstekende scherpe delen;
• reparatie van losliggende bekabeling, en
• verwijderen van graffiti of krassen met persoonlijk kwetsende of discriminerende leuzen, teksten of tekens.

Prioriteit 2
• alle overige Storingen

Servicewindow oplossen Storingen
Het servicewindow voor het oplossen van Storingen is als volgt:

Service level		
Object	**Prioriteit**	**servicewindow**
Post	**Prioriteit 2**	**24 uur per dag, 7 dagen per week**
Verkoopautomaat	**Prioriteit 1 en 2**	**24 uur per dag, 7 dagen per week**

a. Gemiddelde en maximale hersteltijd
Storingen dienen te worden opgelost binnen de toegestane maximale hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel, waarbij de gemiddelde hersteltijd van de Storingen in enige maand niet meer bedraagt dan de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel. Onder de gemiddelde hersteltijd wordt verstaan de gemiddelde hersteltijd voor een Object bij uitval of Storing in de betreffende maand. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd is afhankelijk van de Prioriteit die de Storing van het betreffende Object heeft. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd betreft de periode van het moment van melding aan Leverancier of constatering door Leverancier tot aan het moment dat Leverancier het Object terecht hersteld meldt. De Concessiehouder dient een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk te melden aan de Leverancier. De gemiddelde en maximale hersteltijd is inclusief reistijd van de Leverancier naar het betreffende Object.

Prioriteit 1 (reparatie gevaarlijke en kwetsende situaties)		
Object	**Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd**	**Toegestane maximale hersteltijd**
Verkoopautomaat	**45 minuten**	**4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden**

Prioriteit 2 (alle overige storingen)		
Object	**Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd**	**Toegestane maximale hersteltijd**
Post	**2 uur**	**4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden**
Verkoopautomaat	**45 minuten**	**4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden**

II. Beschikbaarheid

Beschikbaarheid geeft aan dat een Object gedurende een vastgestelde exploitatietijd de overeengekomen functionaliteit biedt. De Beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur van de openstellingsperiode (de uren waarop het systeem toegankelijk is voor gebruik door reizigers) per Object per maand. Een Object wordt gedefinieerd als onbeschikbaar indien er sprake is van een Storing met betrekking tot het Object met Prioriteit 1 of 2. De onbeschikbaarheid van een Object geldt vanaf het moment van melding aan de Leverancier of constatering door de Leverancier tot aan het moment dat de Leverancier het Object terecht hersteld meldt (conform gemiddelde en maximale hersteltijd). De Concessiehouder meldt een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk aan de leverancier.

De volgende berekening wordt gehanteerd voor de Beschikbaarheid:

$$\text{Beschikbaarheid} = \frac{\text{Exploitatieperiode SYSTEEM} - \sum \text{Tijdsduur Onbeschikbaarheid}}{\text{Exploitatieperiode SYSTEEM}} \times 100\%$$

De beschikbaarheid van een Object wordt bepaald per dag.

Voor de beschikbaarheid van een Object geldt de volgende norm:

Object	In % uitgedrukt
Post	**≥ 98,0%**
Verkoopautomaat	**≥ 98,0%**

Vandalisme

Bij alle normen in dit lid geldt dat deze – met uitzondering van Storingen met Prioriteit 1 – niet van toepassing zijn in het geval van vandalisme. In geval van vandalisme zal de Concessiehouder er in redelijkheid binnen zijn mogelijkheden alles aan doen om een Storing zo snel mogelijk op te lossen en rapporteert hierover desgevraagd aan de Concessieverlener.

Annex 2 Eisen m.b.t. storingen aan OV-Betaalapparatuur in het Materieel

Met betrekking tot Storingen aan OV-Betaalapparatuur in het Materieel gelden de volgende eisen.

a. Object
In het kader van annex 2 van deze Bijlage wordt onder een Object een boordcomputer en/of Kaartlezer in het Materieel en/of het level 2/3 systeem van de Concessiehouder verstaan.

b. Storingsklassen
Storingen van de OV-Betaalapparatuur in het Materieel worden ingedeeld in de volgende standaard storingsklassen:

	Situatie	Gevolg/Actie
A	Belangrijke (combinaties van) Kaartlezers werken niet. Het gaat daarbij om: - Kaartlezer bij de Bestuurder, en/of: - twee Kaartlezers bij dezelfde deur.	Het Voertuig kan de rit afmaken en de defecte OV-Betaalapparatuur moet bij een Eindpunt worden gerepareerd of vervangen.
B	Een of meerdere – niet belangrijke - Kaartlezers in een Voertuig werken niet of werken in Degraded mode[1].	Het Voertuig kan de dienst/dag afmaken en de defecte OV- Betaalapparatuur moet aan het einde van de dienst/dag worden gerepareerd.

De Concessiehouder dient bovenstaande storingsclassificatie te hanteren. Wanneer de Concessiehouder voornemens is een afwijkende storingsclassificatie te hanteren dient hij de Concessieverlener hierover tijdig te informeren. De Concessieverlener zal akkoord gaan met een afwijkende storingsclassificatie, mits de Concessiehouder aantoont dat dit geen nadelige gevolgen voor Reizigers heeft (zo mag de afwijkende storingsclassificatie in ieder geval niet leiden tot meer of langer durende verstoringen).

c. Prioriteit
De volgende prioriteitsstelling wordt gehanteerd:
Prioriteit 1: Systeemstoringen (= een Klasse A of Klasse B storing) waardoor Reizigers niet kunnen in-/uitchecken die meerdere Voertuigen betreft;
Prioriteit 2: Systeemstoringen waardoor Reizigers niet kunnen in/uitchecken die één Voertuig betreft;
Prioriteit 3: Overige Storingen.

d. Gemiddelde en maximale hersteltijd
Storingen dienen te worden opgelost binnen de toegestane maximale hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel, waarbij de gemiddelde hersteltijd van de Storingen in enige maand niet meer bedraagt dan de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel. Onder de gemiddelde hersteltijd wordt verstaan de gemiddelde hersteltijd voor een Object bij uitval of Storing in de betreffende maand. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd is afhankelijk van de Prioriteit die de Storing van het betreffende Object heeft. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd betreft de periode van het moment van melding aan Leverancier of constatering door Leverancier tot aan het moment dat Leverancier het Object terecht hersteld meldt. De Concessiehouder meldt een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk aan de Leverancier. De gemiddelde en maximale hersteltijd is inclusief reistijd van de Leverancier naar het betreffende Object.

Prioriteit 1 Een Klasse A of Klasse B Storing die meerdere Voertuigen betreft	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	**Toegestane maximale hersteltijd**
2 uur	4 uur (tot acceptabele workaround)

Prioriteit 1 Een Klasse A of Klasse B Storing die één Voertuig betreft	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	**Toegestane maximale hersteltijd**
4 uur	8 uur

Prioriteit 3 Overige Storingen	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	**Toegestane maximale hersteltijd**
24 uur	48 uur