Concessie Amsterdam 2025

Ontwerp Programma van Eisen

Vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio Amsterdam d.d. 14 december 2023

Versie 0.6

Inhoudsopgave

1 Inleiding 6

1.1 Achtergrond 6

1.2 Scope concessie Amsterdam 2025 6

1.2.1 Concessiegebied Amsterdam 6
1.2.2 Vervoervormen binnen en buiten de Concessie 7
1.2.3 Exclusief recht, taken en verantwoordelijkheden 7
1.2.4 Concessieduur 8

1.3 Ambities voor het Concessiegebied 8

1.4 Doel en inhoud ontwerp-programma van eisen 11

1.4.1 Programma van Eisen bevat eisen en ontwikkelrichtingen 11
1.4.2 Onderwerpen buiten scope Programma van Eisen 12

1.5 Betrokkenheid stakeholders bij het ontwerp-Programma van Eisen 12

1.6 Status ontwerp Programma van Eisen en verdere procedure 12

2 Ontwikkelopgave 14

2.1 Hoofdopgaven voor het OV-systeem in het Concessiegebied 14

2.1.1 Inclusief OV-systeem 14
2.1.2 Aantrekkelijk OV-systeem 16
2.1.3 Veilig OV-systeem 18
2.1.4 Duurzaam OV-systeem 19
2.1.5 OV-systeem passend bij haar omgeving 20
2.1.6 Realisatie Ambities en Hoofdopgaven in de tijd 22

2.2 Samen gericht en flexibel werken aan Ambities en Hoofdopgaven 25

2.2.1 Ontwikkelrol bij Concessiehouder 25
2.2.2 Samenwerken aan Ambities en Hoofdopgaven aan Ontwikkeltafels 26
2.2.3 Aan de hand van een meerjarig ontwikkelprogramma 27

3 Vervoerkundige uitgangspunten 31

3.1 Inleiding 31

3.1.1 Ontwikkelopgave 31
3.1.2 Uitgangspunten 31

3.2 Ontsluiting van het concessiegebied 32

3.2.1 Algemene ontsluitingseisen 32
3.2.2 Woongebieden 33
3.2.3 Werkgebieden 34
3.2.4 Centrumgebied 35
3.2.5 Winkelgebieden 36
3.2.6 Zorginstellingen 37
3.2.7 P+R-terreinen 37

3.3 Verplichte verbindingen tussen knooppunten 38

3.3.1 A-knooppunten (nationale en internationale Knooppunten) 38
3.3.2 B-knooppunten (regionale Knooppunten) 39
3.3.3 C-knooppunten (Stedelijke Centra) 41
3.3.4 D-knooppunten (lokale knooppunten) 41

3.4 Overige verplichte verbindingen 42

3.4.1 Verplichte infrastructuur 42
3.4.2 Uitlopers 42
3.5 Ontheffing van bedienings- en ontsluitingseisen 43
3.6 Opbouw van het Lijnennetwerk 44
3.6.1 Ontsluitende Lijnen 47
3.6.2 Verbindende Lijnen 47
3.6.3 HOV-Lijnen 48
3.6.4 Andere Lijnen 49
3.6.5 Basismobiliteit 49
3.7 Nachtvervoer 51
3.8 Dienstregeling 52
3.8.1 Algemene eisen aan de Dienstregeling 52
3.8.2 Lijnnummering 54
3.8.3 Feestdagen 54
3.9 Jaarplan Vervoer 56
4 Betrouwbaarheid 59
4.1 Vervoergarantie 59
4.2 Rituitval 61
4.3 Punctualiteit 62
4.4 (Gegarandeerde) Aansluitingen 64
4.5 Vergoedingsregeling 65
4.6 Afwijken van de Dienstregeling 66
4.6.1 Incidenten, Calamiteiten en Evenementen 66
4.6.2 Omleidingen 68
4.7 Betrouwbaarheid in het Jaarplan Reizigers 69
5 Infrastructuur 71
5.1 Businfrastructuur 71
5.1.1 Verplichte businfrastructuur 71
5.1.2 Tijdelijke Wijzigingen in de Verplichte businfrastructuur 71
5.1.3 Aanleg en herinrichting van de businfrastructuur 73
5.1.4 Medegebruik businfrastructuur 73
5.2 Haltes en stations 74
5.2.1 Beschikbare Haltes 74
5.2.2 Herinrichting van Haltes 75
5.2.3 Schoonmaak Metrostations 76
5.3 Samenwerking Concessiehouder-wegbeheerder 76
5.4 eindopuntvoorzieningen voor het personeel 78
6 Strategische activa 79
6.1 Inleiding 79
6.2 Beheer Strategische activa 79

6.3 Instandhouding Strategische activa 84
6.4 (Des)investeringen Strategische activa 85
7 Reisinformatie 91
7.1 Reisinformatie algemeen 91
7.2 Reisinformatie op Haltes en Stations 94
7.3 Reisinformatie in Voertuigen 96
7.4 Reisinformatie bij bemande Informatiepunten 98
8 OV-betaalsystemen, tarieven, distributie 100
8.1 OV-Betaalsystemen 100
8.2 Tarieven, Reisproducten en Proposities 101
8.3 Distributienetwerk 104
9 Personeel 107
9.1 Concessiehouder als werkgever 107
9.2 Personeel en Reizigers 108
9.3 Social Return on Investment (SROI) 109
9.4 Personeelsplan 110
10 duurzaamheid 111
10.1 algemene eisen 111
10.2 Uitstootreductie 111
10.3 Circulariteit 112
10.4 Klimaatadaptie 112
10.5 Biodiversiteit 113
10.6 Duurzaamheidsplan 113
11 veiligheid 114
11.1 Algemene en fysieke veiligheid 114
11.2 Veiligheidsplan 115
11.3 Verkeersveiligheid 116
11.4 Sociale veiligheid 116
11.4.1 Inzet Personeel ten behoeve van Sociale Veiligheid 118
11.4.2 Kaartcontrole 119
11.4.3 Cameratoezicht 120
11.4.4 Serviceconcept 120
11.4.5 Monitoring sociale veiligheid 120
12 Marketing 123
12.1 Marketing in het Reizigersplan 123

12.2 Marketingbureau 123
13 Consumentenbescherming en reizigersinspraak 125
13.1 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden 125
13.2 Klachtenservice 126
13.3 Adviesrol Reizigers Advies Raad 127
13.4 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden 128
13.5 ConsumentenPlatform 129
13.6 Reizigershandvest 130
14 Relatie met concessieverlener 131
14.1 Verstrekken van gegevens door Concessiehouder 132
14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens 136
14.3 Deelname aan overleggen 137
15 Specifieke taken Concessiehouder 138
15.1 Innovatie 138
15.2 Centrale verkeersleiding 138
15.3 Concessieverlener als MObiliteitsmakelaar 139
15.4 samenwerking met wegbeheerders 140
Bijlage 1: Planprocedure 142
Bijlage 2: Kaarten 146
Bijlage 3: Informatieprofiel Jaarplan Vervoer en Dienstregeling 147
Bijlage 4: Concessiebijlage Datasets OV 148
Bijlage 5: CROW Richtlijn reisinformatie in OV-Voertuigen 149
Bijlage 6: Eisen aan het OV-Betaalsysteem 150
Bijlage 7: Distributienetwerk 151

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. 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 Uitlopers), 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

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

gemeentelijke herindeling voor de door de Concessiehouder uit te voeren verbindingen en te gedogen grensoverschrijdende verbindingen van en naar 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 Uitlopers, 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*: (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 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

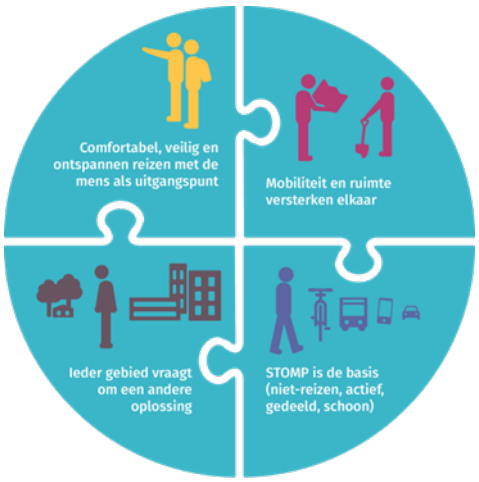
De Concessie start op 15 december 2024 (bij aanvang van de dienst) en wordt verleend voor een duur van elf jaar. In het Concessiebesluit zal de mogelijkheid worden opgenomen om de duur van de Concessie tegen gelijkluidende voorwaarden met vier jaar te verlengen mocht het verloop van de concessieverleningsprocedure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





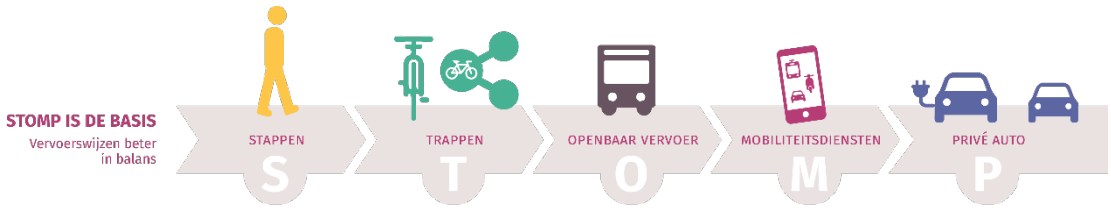
De Vervoerregio geeft aan de doelen van 'Brede Welvaart' inhoud met vier principes:

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 tússen de gebiedstypen, waarbij onder meer hubs overstappen tussen vervoerwijzen mogelijk maken.

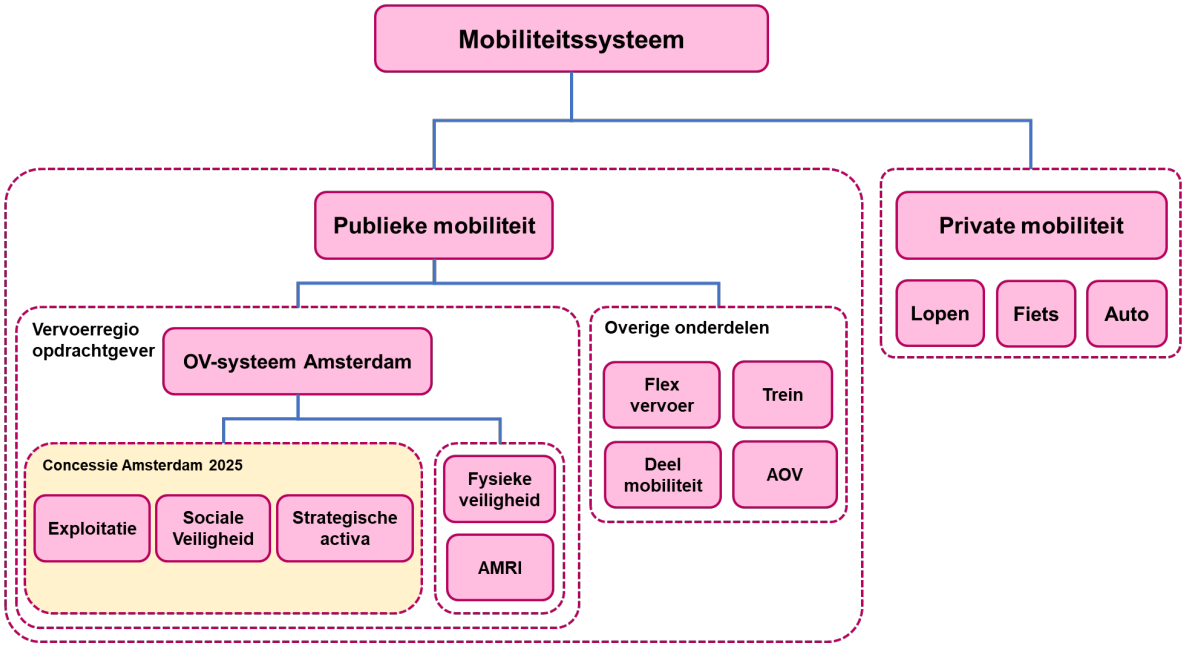
4. **Mobiliteit en ruimte versterken elkaar**
   De Vervoerregio heeft grote belangen bij een goede ruimtelijke ordening en een goede, prettige en klimaatbestendige openbare ruimte. Dit bepaalt namelijk hoe mensen kunnen en willen reizen. Samen met haar partners streeft de Vervoerregio naar nabijheid 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.

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.



Figuur 1 - Positie OV-systeem binnen het mobiliteitssysteem

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 ONTWERP-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 deze ontwerpversie 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 ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN EN VERDERE PROCEDURE

Na vaststelling van het Ontwerp Programma van Eisen, legt de Concessieverlener legt dit Programma van Eisen[3] ter advisering voor aan 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. Met de provincies voert de Concessieverlener tevens overleg over de afstemming van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied met dat in de aangrenzende concessiegebieden. Ook bespreekt de Concessieverlener het Programma van Eisen met de regioraad. Ten slotte kiest de Concessieverlener ervoor het Programma van Eisen, hoewel niet wettelijk verplicht, ter inzage te leggen om alle belanghebbenden de gelegenheid te bieden een reactie op het Programma van Eisen te geven voordat het Programma van Eisen definitief wordt vastgesteld.

De Concessieverlener neemt de adviezen en reacties op het Programma van Eisen op in een Reactienota. In de Reactienota geeft de Concessieverlener aan of en, zo ja, op welke wijze deze adviezen en reacties in het (uiteindelijke) Programma van Eisen voor de Concessie zijn verwerkt. De Concessieverlener stelt zowel de Reactienota als het Programma van Eisen volgens de huidige planning in het voorjaar van 2024 vast. Aan het (Ontwerp) Programma van Eisen zelf kunnen derhalve geen rechten worden ontleend. Het besluit tot vaststelling van het Programma van Eisen staat niet open voor bezwaar en beroep.

Parallel aan het opstellen van het (uiteindelijke) Programma van Eisen stelt de Concessieverlener de volgende documenten ten behoeve van de inbesteding op:

- Concessiebesluit: in het Concessiebesluit zijn bepalingen van meer juridische aard uitgewerkt zoals onderwerp, duur en gebied van de Concessie en procedures voor onder meer herijking/aanpassing van de Concessie. Eén van de bijlagen bij het Concessiebesluit is Bijlage A (Begrippenlijst) waarin de definities van de in de documenten gehanteerde begrippen zijn opgenomen. Andere bijlagen zijn het Programma van Eisen en de financiële bepalingen.
- Financiële bepalingen: bijlage bij het Concessiebesluit waarin onder meer wordt ingegaan op de financiële vergoeding die door de Concessieverlener ter beschikking kan worden gesteld voor de

[3] Met het oog op de leesbaarheid wordt in dit document steeds gesproken over Programma van Eisen, waarmee de ontwerpversie van het Programma van Eisen wordt bedoeld.

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.

Tezamen met de op 12 oktober 2023 door de Concessieverlener vastgestelde Inbestedingsleidraad vormen deze documenten de Inbestedingsdocumenten.

N.B.:
Tijdens de inbestedingsprocedure kan de Concessieverlener nog wijzigingen in het Programma van Eisen en andere Inbestedingsdocumenten doorvoeren. Deze wijzigingen dienen te passen binnen de kaders van de naar verwachting in het voorjaar vast te stellen conceptversie van het Programma van Eisen. De Concessieverlener stelt bij de verlening van de Concessie het Programma van Eisen definitief vast, tezamen met het Concessiebesluit, de Begrippenlijst en de Financiële bepalingen.

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
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 voor zover mogelijk binnen de financiële en juridische kaders). 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 subparagrafen 2.1.1 tot en met 2.1.5 zijn de ontwikkelrichtingen per Hoofdopgave nader beschreven. Deze ontwikkelrichtingen en de fasering zoals beschreven in subparagraaf 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 overbrugbaar zijn (= fijnmazigheid, ofwel beschikbaarheid naar plaats)
- mensen zich welkom voelen, ongeacht hun gender, etniciteit, nationaliteit, leeftijd, sociaal niveau, fysieke of mentale gesteldheid, seksuele oriëntatie of geloofsovertuiging (= gelijkheid)
- 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 Gelijkheid

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, geen drempels in 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)
- 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'.

2.1.2.6 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.

2.1.2.7 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 (= Vf-factor < 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.

2.1.2.8 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 Hoogwaardige Openbaar Vervoer 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 hoeven zij niet onnodig bij een Halte 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.

2.1.2.9 Gemak

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

2.1.2.10 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 prettige overstap, een prettige en goed beschutte Halte, voorzieningen op Metrostations en in Voertuigen, een goede zitplaats en een schone 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



Figuur 2 Klantwensenpiramide

aspecten we prioriteit geven als het gaat om het verbeteren van het comfort voor en daarmee de beleving van Reizigers.

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[4] minimaal is (= sociale veiligheid)
- is voldaan aan wet- en regelgeving op het gebied van railveiligheid, brandveiligheid, elektronische veiligheid en arbo veiligheid (= fysieke veiligheid)
- 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 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.

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.

[4] Actieprogramma Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer (www.officielebekenmakingen.nl)

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, et cetera).

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)
- 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 CO_2-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 CO_2 en andere schadelijke stoffen zoals fijnstof en stikstof te minimaliseren.

2.1.4.2 Energieverbruik

Ten aan zien 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 Klimaatadaptiviteit

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)
- 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 goede, makkelijke 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

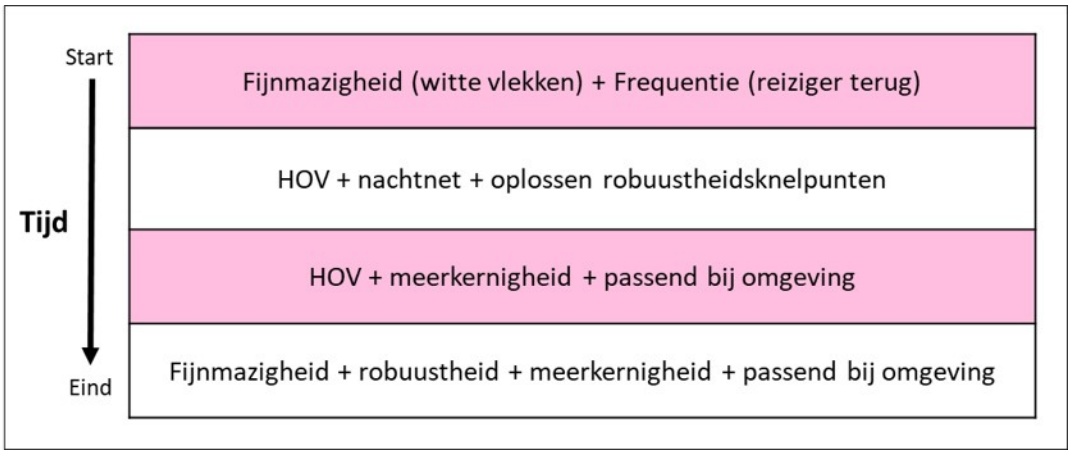
gaat verder dan het voldoen aan wet- en regelgeving en vraagt om samenwerking van alle betrokken partijen.

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.

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.



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. 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.

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 goede overstappen 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 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 infrastructuur en frequentie en 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 klimaatadaptiviteit.

Tabel 3 - 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 nieuwe overlegstructuur waarbij partijen aan meerdere Ontwikkeltafels vanuit verschillende invalshoeken met elkaar over de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied spreken en de integraliteit van ideeën en voorstellen die op de afzonderlijke Ontwikkeltafels worden gegenereerd, binnen een overkoepelend Ontwikkelteam voor de Concessie wordt geborgd. Tijdens de implementatie van de Concessie zal nader worden bepaald welke vertegenwoordigers vanuit de genoemde organisaties aan de Ontwikkeltafels.

	Artikel 2 Overlegstructuur
1	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer intensief samen met de Concessieverlener, Concessiegemeenten (en in geval van Uitlopers ook de betrokken concessieverleners van en gemeenten in de aangrenzende concessiegebieden), de Reizigers Advies Raad, 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 Reizigers Advies Raad en GVB Infra B.V.;
	c. Ontwikkeltafel Reizigers, bestaande uit vertegenwoordigers van de Concessieverlener, de Concessiehouder en de Reizigers Advies Raad; 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 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;
	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, 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 1, onder meer wat de verwerking van de input vanuit de Ontwikkeltafels betreft;
	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 bij de uitvoering van de Ontwikkelrol praktisch invult, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau.

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. Toevoeging van een Ontwikkelplan aan de Planprocedure (zie Bijlage 1) maakt het mogelijk om tijdens de looptijd van de Concessie beter in te spelen op grotere (beleids)ontwikkelingen en 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 en een door hem gemaakte Vervoerprognose stelt de Concessiehouder een meerjarig Ontwikkelplan en bijbehorend Meerjaren Investeringsplan op dat 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 alle 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 Vervoerprognose en 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 1 in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Vervoerprognose op voor de komende 15 jaar die in ieder geval inzicht biedt in:
	a. het verwachte aantal Reizigers, onderscheiden naar relevante doelgroepen; 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.
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 1 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 1 een Ontwikkelplan op.
2	De Concessieverlener verstrekt uiterlijk op de in Bijlage 1 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 Vervoerprognose, 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.
3	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 Uitlopers;
	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) Reizigers, 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 2.1; en
	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.
4	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 Uitlopers (SWOT-analyse) 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.
5	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 1 in acht.
6	De Concessiehouder hanteert het Ontwikkelplan als uitgangspunt voor het Meerjaren Investeringsplan (zie artikel 54) en de jaarlijks door hem op te stellen plannen, voorstellen en procedures genoemd in artikel 5 en in Bijlage 1).

	Artikel 5 Jaarplannen
1	De Concessiehouder legt jaarlijks uiterlijk op de in Bijlage 1 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,
	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
	iii. personeelsbeleid, waaronder kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt; en
	d. Jaarplan Strategische activa (zie artikel @@ van de Financiële bepalingen).
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 zelf onderdeel wordt 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 1 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 (zie hoofdstuk 14). De Concessiehouder werkt daarnaast in samenwerking met de Concessieverlener en de Concessiegemeenten op de Ontwikkeltafels aan het Ontwikkelplan. De in de paragraaf 2.1 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 zorgdragen 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)
- De opzet van de Dienstregeling (paragraaf 3.8)

De eisen zijn opgesteld met oog op het minimumniveau van het aanbod aan Openbaar Vervoer. Bij 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 1. 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.
- De Reizigers vanuit/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 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 ontsluit minimaal 96% van alle adressen in het Concessiegebied met het Dagnet van het Openbaar Vervoer.
3	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 van het Openbaar Vervoer mits in deze Buurgemeente of dit Stadsdeel minimaal 15.000 adressen bestaan.
4	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 van het Openbaar Vervoer. 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.
5	In aanvulling op het bepaalde in lid 4 mag in elk Woongebied, zoals bedoeld in lid 4, het aantal inwoners dat niet wordt ontsloten met het Dagnet van het Openbaar Vervoer, nooit hoger zijn dan 1.000.
6	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 2.

	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 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 2.

	Artikel 8 Werkgebieden
1	De Concessiehouder ontsluit minimaal 90% van alle adressen 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 rijdt; 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 met als doel om het reizen door het Centrumgebied met een bestemming elders te beperken, en tegelijkertijd de fijnmazige bereikbaarheid van het Centrumgebied te borgen (zie opgave fijnmazigheid in hoofdstuk 2.1). Dit houdt in dat OV-corridors door de binnenstad gekenmerkt worden als verbindende corridors (voor Verbindende Lijnen en HOV-Lijnen) of corridors voor de fijnmazige ontsluiting van de binnenstad waar alleen Ontsluitende Lijnen zijn toegestaan. De verbindende corridors tot aan de Binnenring zijn 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 2). 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 en ten minste de rand van de binnenstad (Binnenring) 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. Doelgroepen voor wie een kortere loopafstand noodzakelijk is, kunnen op deze locaties overstappen op Ontsluitende Lijnen die het Centrumgebied fijnmazig ontsluiten.

	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.
2	De Concessiehouder mag de volgende straten uitsluitend met Ontsluitende Lijnen en Nachtlijnen bedienen: • Vijzelstraat • Utrechtsestraat • Damrak
3	Vanaf 2028 is het de Concessiehouder niet toegestaan om de Leidsestraat met andere Lijnen dan Ontsluitende Lijnen te bedienen, tenzij de maatregelen ten aanzien van de doorstroming en betrouwbaarheid van de ram in het kader van het project “Oranje Loper” naar het oordeel van de Concessieverlener niet voldoende zijn gerealiseerd.
4	Het is de Concessiehouder toegestaan om in afwijking van het bepaalde in leden 2 en 3 bij Tijdelijke Wijzigingen, omleidingen en verstoringen de genoemde straten met andere dan de in lid 2 en lid 3 genoemde typen Lijnen te bedienen.
5	De Concessiehouder bedient een door Trams uitgevoerde Lijn in een Wijk buiten de A10 die nodig is voor de verbinding vanuit deze Wijk met het Centrumgebied volgens de eisen aan een Verbindende Lijn of een HOV-Lijn.

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 2.

	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 (zoals opgenomen in lid 1) óf een Stedelijk Centrum (zie paragraaf 3.3.3), waarbij geldt dat: • De Reistijd maximaal 15 minuten bedraagt; en • 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 locaties 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 2.

	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 businfrastructuur, 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 • 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 • Station Bijlmer Arena – Station Zuid
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 • 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 • 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 • 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. 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 2.

3.4.2 Uitlopers

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

	Artikel 18 Uitlopers
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 (tramverbinding) met ten minste een HOV-Lijn volgens de productformule R-net; • Gemeentegrens Amsterdam (Beneluxbaan) – Amstelveen Binnenhof (tramverbinding) met een Verbindende Lijn of een HOV-Lijn;

	• Gemeentegrens Amsterdam (Benno Premselabrug) – Weesp (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.

3.5 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 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 in Bijlage 1 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 buiten A10, frequent	Snel, hoogfrequent
Verbindingstypen	Indirect: gebiedsontsluitend	Direct (deels indirect): radiaal, tangentiaal of ring, (deels gebiedsontsluitend)	Direct: radiaal of tangentiaal
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 1: 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; deze 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 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. 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 • 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 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.

<table>
<tr><th></th><th>Artikel 21 Ontsluitende Lijnen</th></tr>
<tr><td>1</td><td>De Concessiehouder exploiteert Lijnen, niet zijnde Verbindende Lijnen of HOV-Lijnen, conform de eisen aan Ontsluitende Lijnen.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>De Concessiehouder bedient elke Ontsluitende Lijn minimaal conform de frequenties zoals opgenomen in onderstaande tabel:

<table>
<tr><th>Frequenties</th><th>Vier keer per uur</th><th>Twee 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>4</td><td>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.</td></tr>
</table>

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-locaties 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.

<table>
<tr><th></th><th>Artikel 22 Verbindende Lijnen</th></tr>
<tr><td>1</td><td>De Concessiehouder exploiteert Lijnen conform de eisen aan Verbindende Lijnen als deze voldoen aan de volgende criteria:</td></tr>
<tr><td></td><td>a. De Lijn rijdt waar mogelijk op eigen Infrastructuur; en</td></tr>
<tr><td></td><td>b. De Lijn rijdt conform de eisen in artikel 9, leden 3 en 4 niet op een of meerdere van de corridors zoals genoemd in hetzelfde artikel 9, leden 3 en 4 waar alleen de bediening met Ontsluitende Lijnen zijn toegestaan.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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.</td></tr>
</table>

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.

	Artikel 23 HOV-lijnen
1	De Concessiehouder exploiteert Lijnen conform de eisen aan HOV-Lijnen als deze voldoen aan de volgende criteria:
	a. De Lijn heeft een gemiddelde exploitatiesnelheid van minimaal 25 km/h. In het geval dat de Lijn gedeeltelijk binnen de A10 rijdt en uitgevoerd wordt door Trams geldt dat de Lijn op het hele traject een gemiddelde exploitatiesnelheid van minimaal 20 km/h heeft, mits de Lijn op het gedeelte buiten de A10 een gemiddelde exploitatiesnelheid van minimaal 25 km/h heeft.
	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 Concessieverlener stelt voorstellen van de Concessiehouder in het Ontwikkelplan of in het Jaarplan Vervoer al dan niet vast.
	c. De Lijn heeft behalve op nader te bepalen Haltes en/of Stations een gemiddelde rijtijdspreiding met een standaarddeviatie van 1,05% ten opzichte van de gemiddelde rijtijdspreiding van alle Lijnen.
	d. 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.
2	De Concessiehouder bedient ongeacht de criteria in lid 1 elke Lijn die uitgevoerd wordt door Metro's conform de eisen aan HOV-Lijnen.
3	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 – Station Zuid (als Tramlijn)

<table>
<tr><td></td><td>

IJburg – Bijlmer Arena (als Buslijn)
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>
</table>

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 hoofdstuk 4, artikel 34, 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 Collectief 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 6, 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 waarbij – in het geval dat de Concessiehouder voor een invulling van de Basismobiliteit met vraagafhankelijk vervoer kiest – de Reiziger kan kiezen uit minimaal vier reserveerbare vertrektijdstippen per uur met gelijkmatig verdeelde intervallen per uurblok, 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.
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. 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; • De mogelijkheid voor Reizigers om via de reserveringsapp live de route van het Voertuig van de gereserveerde Rit te kunnen volgen; • Dat Reizigers minimaal 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; • 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* • *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 OV-conform niveau.
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.
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.

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.
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 Uitloper Uilenstede-Amstelveen Binnenhof waarbij de Concessiehouder gebruik kan maken van de volgende wegen binnen Amstelveen: @@NOG NADER TE BEPALEN@@.
6	De Concessiehouder biedt een Nachtlijn zoals bedoeld in lid 1 op de Uitloper naar Schiphol Airport waarbij de Concessiehouder gebruik kan maken van de volgende wegen binnen de gemeente Haarlemmermeer: @@NOG NADER TE BEPALEN@@.
7	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	Waar relevant, stemt de Concessiehouder de vertrektijden van zijn Ontsluitende en

	Verbindende Lijnen af op de vertrektijden van grensoverschrijdende lijnen die gedeeltelijk dezelfde route volgen maar 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.

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 (Evenementen), 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 Reizigers Advies Raad nauw betrekt bij het opstellen van het Jaarplan Vervoer

Het Jaarplan Vervoer is een van de drie 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 1) 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 3, 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, en
	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;
	v) het gaat vergezeld van het advies van de Reizigers Advies Raad zoals bedoeld in artikel 31, lid 3. De Concessiehouder vermeldt daarbij gemotiveerd of, en zo ja, op welke wijze, rekening is of zal worden gehouden met de adviezen van de Reizigers Advies Raad. Indien onderdelen van adviezen van de Reizigers Advies Raad 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 Werkende 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	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.
5	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.

6	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. 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.
7	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.
8	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 Werkende Vervoerysteem (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 het aantal Uitgevallen Ritten, ongeacht de vraag of sprake is van Bijzondere Omstandigheden, 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 Ritten bedraagt, ėn • per Ontsluitende Lijn, HOV-Lijn of Nachtlijn niet meer dan 0,5% van het aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt, en • per Verbindende Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt.
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, ongeacht de vraag of sprake is van Bijzondere Omstandigheden, in enig kwartaal het aantal Uitgevallen Ritten 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 tien 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 tien 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 Ritten 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 Ritten 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 Uitgevallen Ritten in de gehele Geldende Dienstregeling, per Lijntype en per Lijn. De Concessiehouder geeft als oorzaak voor elk Uitgevallen Rit 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 Inclusieve 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 Werkende Vervoersysteem (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 35, 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.
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 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.
7	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 6 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.
8	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 6 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.
9	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.
10	Voor het bepaalde in leden 2 tot en met 9 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 9 genoemde marges, mag vertrekken. Bij de bepaling van deze 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 6 en in artikel 35, 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.
11	De Concessiehouder draagt ervoor zorg dat elke HOV-Lijn behalve op nader te bepalen Haltes en/of Stations een gemiddelde rijtijdspreiding met een standaarddeviatie van 1,05% ten opzichte van de gemiddelde rijtijdspreiding van alle Lijnen heeft.
12	In afwijking van het bepaalde in leden 10 en 11 geldt dat de Concessiehouder vanaf het moment dat de Concessieverlener normwaarden voor de punctualiteit en standaarddeviatie per ijntype vaststelt die geldt voor het hele WRVS, ervoor zorgt dat over het hele WRVS, ongeacht de vraag of sprake is van Bijzondere Omstandigheden, in enig kwartaal het aantal niet punctuele Ritten niet hoger is dan de van de Concessieverlener bepaalde normwaarden.
13	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 35, lid 4. In dat geval zijn de aangepaste vertrektijden maatgevend, mits de Concessiehouder deze controleerbaar heeft vastgelegd.
14	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 35 tot en met 37 aanpassen.

4.4 (GEGARANDEERDE) AANSLUITINGEN

	Artikel 34 (Gegarandeerde) Aansluitingen
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Lijnen op Knoop- en overstappunten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten.
2	De Concessiehouder geeft in het Jaarplan Vervoer en vervolgens in de Dienstregeling aan waar en wanneer hij Aansluitingen biedt en in hoeverre daarbij sprake is van Gegarandeerde Aansluitingen en hoe hij daarbij rekening houdt met loopafstanden voor overstappende Reizigers op Aansluitpunten.
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 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: • In het geval van frequenties van minder dan acht keer per uur op ten minste één van de twee Lijnen een gegarandeerde cross platform overstap op het respectievelijke overstappunt tussen twee Metrolijnen moet worden geboden, en • Indien beide Lijnen frequenties van acht keer per uur of hoger hebben, de overstaptijd op het respectievelijke overstappunt tussen twee Metrolijnen 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 39, lid 1. • 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 39, 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.

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 39, 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.
	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. 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
	i. Reizigers op de niet bediende halte door gebruik te maken van deze Ritten hun bestemming met maximaal één extra overstap kunnen bereiken; en
	ii. 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 4) of diens opvolger(s).
3	De Concessiehouder hangt minimaal vijf Werkdagen van tevoren duidelijk leesbare en begrijpelijke mededeling conform het bepaalde in hoofdstuk 7, artikel 69 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 35 en 36.
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, Uitgevallen Ritten, gewijzigde vertrektijden van Ritten en eventuele gevolgen hiervan voor (Gegarandeerde) Aansluitingen;
	d. De wijze waarop gegevens met betrekking tot Uitgevallen Ritten 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 4) 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;
	k. De planning van de uitvoering van de voorgestelde maatregelen; en
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 Verplichte infrastructuur

De Concessiehouder kan voor de uitvoering van de Concessie, voor wat betreft Bussen, Trams en Metros, 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, vrije bus- en trambanen, busstations en metroinfrastructuur. 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 Verplichte 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 Verplichte infrastructuur

	Artikel 40 Tijdelijke Wijzigingen in de Verplichte infrastructuur
1	Uitsluitend in het geval dat de Verplichte 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 Verplichte 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 Verplichte 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. 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 Verplichte 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.
	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.
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 Concessiehouder 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 PvE 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 metro infrastructuur 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, en bedrijfsvervoer zoals de Westpoortbus 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 en bedrijfsvervoer zoals de Westpoortbus gebruik mogen maken van ZE laadinfrastructuur op Haltes, onder de voorwaarde dat de desbetreffende Derde van de desbetreffende beheerder toegang tot deze infrastructuur heeft verkregen. Het medegebruik mag het OV niet negatief beïnvloeden

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 Beschikbare Haltes

De Infrabeheerders zijn verantwoordelijk voor zowel aanleg als onderhoud van bus- en gecombineerde bus- en tramhaltes, als ook metrostations, inclusief abri's, fietsenstallingen en, voor zover deze door of in opdracht van de Infrabeheerder zijn geplaatst, panelen voor het tonen van actuele reisinformatie.

	Artikel 43 Beschikbare haltes
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 Uitlopers 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;
	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.
3	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.
4	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.
5	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 van 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 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;
	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 PvE. 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 PvE 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.
5	De Concessiehouder volgt de instructies van de wegbeheerder met betrekking tot vervangende (nood)Haltes bij beheer- en onderhoudsactiviteiten nauwgezet op.
6	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.
7	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.
8	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.
9	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.
10	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.
11	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 Korteafstandsradio (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 zijn bij GVB Activa B.V. ondergebracht. De Concessieverlener onderscheidt de volgende categorieën Strategische activa (zie ook onderstaande figuur):

a. Voertuigen (rollend materieel, waaronder begrepen de Laadinfrastructuur ten behoeve van Zero-emissievoertuigen);
b. procesinstallaties;
c. vastgoed;
d. ICT-systemen;
e. overige Strategische activa.



Figuur 4 - Categorieën strategische activa binnen Activa b.v.

GVB Activa B.V. stelt de Strategische activa om niet aan de Concessiehouder beschikbaar. De Concessiehouder zorgt als een 'goed huisvader' voor de Strategische activa en is ervoor verantwoordelijk dat het Beheer en Onderhoud zorgvuldig wordt verricht. Ook is de Concessiehouder ervoor verantwoordelijk dat de waardeontwikkeling van de Strategische activa tijdens hun levensduur conform hun onderhoudsprogramma verloopt. Ten slotte verzorgt de Concessiehouder de afstemming hierover met Activa BV.

6.2 BEHEER STRATEGISCHE ACTIVA[5]

De essentie van de eisen ten aanzien van het Beheer van de Strategische activa is dat de Concessiehouder en de Concessieverlener elkaar vroegtijdig informeren en elkaar meenemen bij (de voorbereiding van) de besluiten die in het kader van het Beheer en Onderhoud van de Strategische activa genomen moeten worden door een duidelijke beschrijving van:

- onderlinge verdeling van activiteiten en stappen bij de voorbereiding van besluit in het kader van het Beheer en Onderhoud van de Strategische activa en de producten die daarvoor moeten

[5] De Concessieverlener is op dit moment met de beoogde concessiehouder in gesprek over verdere verbetering van het Beheer van de Strategische activa (het strategisch asset management). De uitkomsten van dit gesprek kunnen tot aanpassingen van de inhoud van deze en volgende paragrafen hebben, onder meer wat de planstructuur, procesafspraken en risicotoedeling betreft.

worden opgesteld;

- rollen en verantwoordelijkheden per activiteit en stap;
- criteria per activiteit en stap;
- criteria bij besluitvorming;
- afspraken ten aanzien van de wijze van bekostiging en de risicoverdeling.

	Artikel 48 Overzicht structurele activiteiten Beheer Strategische activa
1	In het kader van het Beheer van de Strategische activa levert de Concessiehouder aan de Concessieverlener de volgende producten:
	a. Strategisch activa-plan;
	b. Meerjaren Investeringsplan
	c. Jaarplan Strategische activa.
2	De Concessiehouder beschikt over proces-afloopschema's waarin de stappen en verdeling van taken en verantwoordelijkheden zijn weergegeven die een tijdige aanlevering van de producten genoemd in lid 1 aan de Concessieverlener 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 jaarlijks 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 als bedoeld in lid 2.
4	In aanvulling op het bepaalde in lid 1 omvat het Beheer van de Strategische activa tevens de volgende terugkerende activiteiten:
	a. Bijhouden van het Activaregister als bedoeld in artikel 49;
	b. bepalen omvang van de Technische Reserve overeenkomstig het bepaalde in artikel 55, lid 3
	c. opstellen Kwartaalrapportage Strategische activa;
	d. uitvoeren Jaarmeting Strategische activa;
	e. aanvragen Subsidie Kapitaallasten Strategische activa; en
	f. verantwoorden Subsidie Kapitaallasten Strategische activa.
5	De Concessiehouder levert desgevraagd aan de Concessieverlener alle relevante informatie met betrekking tot de Strategische activa die de Concessieverlener nodig heeft om op basis van de criteria zoals vastgelegd in het plan van aanpak als bedoeld in lid 6 van artikel 61 integrale (dat wil zeggen, bezien vanuit het OV-systeem) afwegingen van de noodzaak tot en kosten en opbrengsten van (des)investeringen in Strategische activa te kunnen maken.
6	De Concessiehouder werkt volledig en onvoorwaardelijk mee aan audits van het Beheer en Onderhoud van de Strategische activa door of in opdracht van de Concessieverlener.

	Artikel 49 Activaregister
1	De Concessiehouder houdt een Activaregister bij dat een actueel overzicht van alle Strategische activa bevat. Tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen, verwerkt de Concessiehouder in het Activaregister mutaties in Strategische activa als gevolg van alle (des)investeringen zoals opgenomen in het vastgestelde Meerjaren Investeringsplan.
2	De Concessiehouder voegt als bijlage bij het Meerjaren Investeringsplan een overzicht van de Strategische activa per 1 januari van het betreffende jaar toe. 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;
	f. boekwaarde.
3	De Concessiehouder neemt in de Kwartaalrapportage Strategische activa een overzicht op van de wijzigingen in het Activaregister, zoals bedoeld in artikel 53, lid 2, sub e. en f.
4	De Concessiehouder verleent de Concessieverlener, en op diens verzoek Amsterdam, inzage in het Activaregister.

	Artikel 50 Strategische activa plan
1	De Concessiehouder stelt overeenkomstig de planning in Bijlage 1 periodiek in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Strategische activa-plan met een tijdshorizon van 15 jaar op.
2	Het Strategische activa-plan biedt in ieder geval inzicht in:
	a. per Serie Voertuigen: het aantal Voertuigen, ingebruiknamedatum, lengtes, breedtes, gewicht en maximale (dienst)snelheid, het aantal kilometers waarvoor het Voertuig is ingekocht, de historische kilometers per serie, de inzetlijnen per serie en de inzetcapaciteit;
	b. per Modaliteit: het benodigde aantal Voertuigen (de materieelbehoefte) afgezet tegen het aantal beschikbare Voertuigen vermeerderd met reeds bestelde nieuwe Voertuigen;
	c. per Serie Voertuigen: een geactualiseerde inschatting van de einde technische, economische en functionele levensduren rekening houdend met de Total Cost of Ownership (TCO) van bestaande en nieuw aan te schaffen Voertuigen;
	d. verwachte investeringen in vastgoed voor zover dat onderdeel is van de Strategische activa (zie figuur 4);
	e. de staat van en verwachte investeringen in ICT-systemen, in ieder geval voor zover het ICT-systemen betreft die onderdeel zijn van de Strategische activa (zie figuur 4
3	De Concessiehouder toont door middel van een cijfermatige onderbouwing aan dat het Strategische 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 op grond van artikel 55, lid 3 toegestane maximale omvang van de Technische Reserve.
4	De Concessiehouder biedt het Strategische activa-plan ter vaststelling aan de Concessieverlener aan en neemt daarbij de termijnen en bepalingen in Bijlage 1 in acht.

	Artikel 51 Meerjaren Investeringsplan
1	De Concessiehouder stelt overeenkomstig de planning in Bijlage 1 periodiek in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Meerjaren Investeringsplan met een tijdshorizon van 15 jaar op.
2	Het Meerjaren Investeringsplan biedt in ieder geval inzicht in:
	a. benodigde en beschikbare aantallen Voertuigen onderscheiden naar Modaliteit;
	b. verwachte investeringen in Voertuigen, vastgoed, procesinstallaties en ICT-systemen in de komende 15 jaar inclusief de verwachte investeringsmomenten;

	c. de verwachte ontwikkeling in de hoogte van de Kapitaallasten Strategische activa tijdens de tijdshorizon van 15 jaar.
3	De Concessiehouder neemt in het Meerjaren Investeringsplan herkenbare samenvattingen op van het Strategisch activa-plan.
4	De Concessiehouder geeft, zoveel mogelijk door middel van cijfermatige onderbouwing, duidelijk en concreet inzicht in de samenhang van het Meerjaren Investeringsplan met:
	a. het benodigde aantal Voertuigen zoals die volgen uit de materieelbehoefte volgens het Mid-scenario zoals uitgewerkt in de Vervoerprognose, daarbij rekening houdend met de op grond van artikel 55, lid 3 toegestane maximale omvang van de Technische Reserve;
	b. de vervoerkundige strategie uit het vastgestelde Ontwikkelplan voor de corresponderende periode zoals weergegeven in Bijlage 1; en
	c. de verwachte investeringen zoals die volgen uit het Strategische activa-plan;
	d. het effect van de investeringen op de hoogte van de Kapitaallasten Strategische activa.
5	De Concessiehouder biedt het Meerjaren Investeringsplan ter vaststelling aan de Concessieverlener aan en neemt daarbij de termijnen en bepalingen in Bijlage 1 in acht.
6	De Concessieverlener stelt het Meerjaren Investeringsplan vast, indien het Meerjaren Investeringsplan:
	a. voldoet aan de eisen gesteld in dit artikel;
	b. logisch voortvloeit uit de Vervoerprognose, het Ontwikkelplan en het Strategische activa-plan; en
	c. past binnen de door de Concessieverlener meegegeven financiële kaders.
7	De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om op enig moment te besluiten het Strategische activa-plan en het Meerjaren Investeringsplan te integreren in een Strategisch Asset Management Plan (SAMP).

	Artikel 52 Jaarplan Strategische activa
1	De Concessiehouder stelt overeenkomstig de planning in Bijlage 1 jaarlijks in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Jaarplan Strategische activa op.
2	De Concessiehouder geeft in het Jaarplan Strategische activa aan welke activiteiten in het kader van het Beheer en Onderhoud van de Strategische activa tijdens de looptijd van het plan zullen plaatsvinden en voegt hieraan een gedetailleerde begroting toe van de uitgaven voor:
	a. activeerbare onderhoudskosten met betrekking tot de Strategische activa, niet zijnde uitgaven voor Levensduurverlengend onderhoud, Midlife revisies, Modificaties en Schade-/Storingswerkzaamheden;
	b. voorbereidingskosten in het kader van voorgenomen investeringen in Strategische activa.
3	De gedetailleerde begroting als bedoeld in lid 2 geeft in ieder geval inzicht in:
	a. de kosten en eventuele opbrengsten die gemoeid zijn met de in lid 1 bedoelde activiteiten;
	b. opbouw van de tarieven van het Personeel dat de Concessiehouder voor de uitvoering van deze activiteiten inzet; en
	c. de kosten, in- en exclusief eventuele opslagen, van bijvoorbeeld materialen en uitbesteed werk.
4	De Concessiehouder biedt het Jaarplan Strategische activa ter vaststelling aan de Concessieverlener aan en neemt daarbij de termijnen en bepalingen in Bijlage 1 in acht.
5	De Concessieverlener stelt het Jaarplan Strategische activa vast indien het Jaarplan Strategische activa:

	a. voldoet aan de eisen gesteld in dit artikel;
	b. logisch voortvloeit uit het Meerjaren Investeringsplan; en
	c. past binnen de door de Concessieverlener meegegeven financiële kaders.

	Artikel 53 Kwartaalrapportage Strategische activa
1	De Concessiehouder dient uiterlijk zes weken na afloop van ieder kwartaal een Kwartaalrapportage Strategische activa ter toetsing bij de Concessieverlener in en neemt daarbij de bepalingen in Bijlage 1 in acht.
2	De Kwartaalrapportage Strategische activa bevat in ieder geval de volgende informatie:
	a. voortgang van verwervingsprojecten, met daarbij onderscheid tussen Materieel, procesinstallaties, vastgoed en ICT vervangingsprojecten;
	b. indien nog van kracht, voortgang SLA tussen de Concessiehouder en GVB Activa B.V. wat Bus, Tram, Metro, procesinstallaties, vastgoed en ICT betreft;
	c. voortgang (des)investeringen in het lopende kalenderjaar;
	d. boekwaarde, activeringen, (versnelde) afschrijvingen en Dispositie van de Strategische activa;
	e. in gebruik genomen Strategische activa in het lopende kalenderjaar;
	f. afgevoerde Strategische activa in het lopende kalenderjaar; en
	g. 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 zoals genoemd in paragraaf 6.3.

	Artikel 54 Jaarmeting Strategische activa
1	De Concessiehouder voert jaarlijks 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 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;
	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 en bepalingen in Bijlage 1 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;

	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 Openbaar Vervoer Chipkaart (OVC) 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.

6.3 INSTANDHOUDING STRATEGISCHE ACTIVA

De Concessieverlener onderscheidt de volgende typen werkzaamheden gericht op de Instandhouding van en/of Waardetoevoeging aan Voertuigen:

1. Regulier/periodiek onderhoud;
2. Schade-/storingwerkzaamheden;
3. Onderhoudsprojecten, te weten:
    a. Groot onderhoud;
    b. Revisies;
    c. Midlife-revisies;
    d. Levensduurverlengend onderhoud (LVO);
    e. Modificaties en Functiewijzigingen;
    f. Werkzaamheden als gevolg van Obsolete onderdelen;
    g. Interieur- en exterieurbeurten van een complete serie Voertuigen; en
    h. Systeemintegraties (ICT-gerelateerd).

Daarnaast onderscheidt de Concessieverlener de volgende typen onderhoudswerkzaamheden gericht op de Instandhouding van Strategische activa anders dan Voertuigen:

1. Onderhoud;
2. Schade-/storingwerkzaamheden;
3. Modificaties.

	Artikel 55 Beschikbaarheid Strategische activa
1	De Concessiehouder beheert en staat in voor de technische staat en functionaliteit van de Strategische activa en voert daarvoor onderhoudswerkzaamheden uit volgens een meerjaren onderhoud- en revisieprogramma zoals genoemd in artikel 56.
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[6] voldoet:
	a. van de Bussen kan dagelijks ten minste @@,@% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet;
	b. van de Trams kan dagelijks ten minste @@,@% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet; en
	c. van de Metro's kan dagelijks ten minste @@,@% voor de uitvoering van de Geldende Dienstregeling worden ingezet.

[6] De Concessieverlener is op dit moment met de beoogde concessiehouder in gesprek over 'werkbare' percentages voor de technische/operationele reserve. In het definitieve versie van het Programma van Eisen zullen deze percentages worden toegevoegd.

4	De Concessieverlener bepaalt jaarlijks per (deel)serie het minimumaantal Voertuigen dat dagelijks voor de uitvoerig 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 minimaantallen Voertuigen per (deel)serie voor afronding bij elkaar op en rondt de aldus verkregen gesommeerde aantallen naar beneden af op een geheel aantal Bussen, een geheel aantal Trams en een geheel aantal Metro's 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 56 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 het gerealiseerde onderhoud, eventuele mutaties in het Activaregister en voortschrijdend inzicht in de optimale onderhoudsfrequentie rekening houdend met de onderhoudsvoorschriften van de betreffende leverancier) overzicht geeft van het uit te voeren onderhoud per categorie Strategische activa en per type Voertuigen voor minimaal de komende vijf jaar.
2	De Concessiehouder neemt noodzakelijke Onderhoudsprojecten op in het Meerjaren Investeringsplan en dient, met inachtneming van het bepaalde in artikel 62 voor aanvang van de activiteiten ter goedkeuring een Investeringsaanvraag bij de Concessieverlener in.
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.

6.4 (DES)INVESTERINGEN STRATEGISCHE ACTIVA

De Concessieverlener onderscheidt 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. Onderhoudsprojecten;
3. Aanschaf, Modificaties en Functiewijzigingen van procesinstallaties, vastgoed, en ICT systemen die samenhangen met een Systeemsprong;
4. Aanschaf, Modificaties en Functiewijzigingen van procesinstallaties, vastgoed en ICT systemen voor zover deze niet samenhangt met de Aanschaf van Materieel of een Systeemsprong;
5. Dispositie van Voertuigen;
6. Dispositie van procesinstallaties, vastgoed en ICT systemen.

	Artikel 57 Incidentele activiteiten (des)investeringen 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 4 de volgende incidentele activiteiten uit:
	a. Voorbereiden Investeringsaanvraag Strategische activa;
	b. Voorbereiding en uitvoering aanbesteding Strategische activa;

	c. Levering Strategische activa; en
	d. Dispositie Strategische activa.
2	De Concessiehouder beschikt over proces-afloopschema's die een tijdige afronding van de activiteiten genoemd in lid 1 moet 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.
3	De Concessiehouder en de Concessieverlener stellen ieder een proceseigenaar aan die toeziet op een tijdige afronding van de activiteiten genoemd in lid 1.
4	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 artikel 59, lid 3 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 c., integrale (dat wil zeggen, bezien vanuit het 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 business case.
	f. afspraken over het (mogen) delen van informatie/gegevens verkregen in het kader van de uitvoering van de activiteiten.
5	De Concessiehouder legt het plan van aanpak ter vaststelling aan de Concessieverlener voor. De Concessieverlener deelt binnen zes 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 58 Investeringsaanvraag Strategische activa
1	Voor zover deze aanvraag nog niet is opgenomen in het vastgestelde Jaarplan Strategische activa, stelt de Concessiehouder stelt voor de in dit jaarplan voorziene investeringen in Strategische activa (categorieën 1 t/m 4) in nauwe samenspraak met de Concessieverlener een Investeringsaanvraag op. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin hoeft de Concessiehouder voor Onderhoudsprojecten anders dan Levensduurverlengend onderhoud, Midlife revisies en Modificaties geen Investeringsaanvraag op te stellen.
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 in ieder geval 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. aard van de investering, met als onderscheid Aanschaf van Strategische activa (categorie 1, 3 en/of 4) of Onderhoudsprojecten (categorie 2),
	iii. omvang van de investering in aantallen, inclusief factoren die de omvang van de investering kunnen beïnvloeden,
	iv. raming van het investeringsbedrag, inclusief VAT-kosten en risicobudget, maar gecorrigeerd voor de kosten voor Regulier/periodiek onderhoud dan wel Schade-/Storingswerkzaamheden die de Concessiehouder tegelijk met de investering in de betreffende Strategische activa uitvoert. De Concessiehouder geeft bij het investeringsbedrag het prijspeiljaar en, voor zover van toepassing, de wijze van indexering aan, en
	v. voorstel voor de wijze van bekostiging van het investeringsbedrag;
	b. Aanleiding van de investering, waaronder de samenhang met de Hoofdopgaven, de Vervoerprognose en het Strategische activa-plan;
	c. Varianten die bij het opstellen van de Investeringsaanvraag in beschouwing zijn genomen;
	d. Vergelijking van de varianten op basis van een business case dan wel een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) gebaseerd op het Total Costs of Ownership-principe en rekening houdend met alle bijkomende kosten (bijvoorbeeld investeringen in/aanpassingen van Railinfrastructuur, vastgoed, procesinstallaties en ICT systemen), en de op basis van deze vergelijking gezamenlijk bepaalde Voorkeursvariant;
	e. In geval van de Aanschaf van nieuwe Voertuigen, de Strategische uitgangspunten voor de Voorkeursvariant;
	f. Juridische grondslagen voor en relevante wetgeving in relatie tot de investering;
	g. Indien van toepassing, de te volgen aanbestedingsstrategie of selectieprocedure;
	h. De planning van de investering;
	i. Effecten van de investering voor andere contracten binnen het OV-systeem;
	j. De voor de investering ingerichte governance; en
	k. Kansen en risico's in relatie tot de investering, inclusief een voorstel voor de wijze waarop het risicobudget ingezet kan worden, met inachtneming van het bepaalde in artikel 60, lid 4, een voorstel voor sturingscriteria.
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 e.voor advies aan de Reizigers Advies Raad aan. De Concessiehouder voegt een afschrift van dit advies en de manier waarop hij met dit advies is omgegaan toe bij de Investeringsaanvraag.
4	De Concessieverlener deelt binnen zes 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.

	Artikel 59 Aanbesteding Aanschaf/Functionaliteitstoevoeging 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[7] dezelfde Modaliteit en de uitkomsten van een evaluatie van deze laatste investering verwerkt, die Concessiehouder opstelt na in bedrijfstelling van de Voertuigen;
	c. afhankelijk van de gekozen aanbestedingsprocedure:
	i. een aanbestedingsleidraad voor de gehele aanbestedingsprocedure, of
	ii. aanbestedingsleidraden voor de afzonderlijke fasen binnen de aanbestedingsprocedure; en
	d. een model-koopcontract dat voldoet.
	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle documenten 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.
2	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.
3	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.
4	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener na afronding van een fase binnen de aanbestedingsprocedure schriftelijk over het resultaat van deze fase.
5	In aanvulling op het bepaalde in het vorige lid 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 inschrijving voldoet aan de Strategische uitgangspunten en financiële kaders die de Concessieverlener met de goedkeuring van de Investeringsaanvraag aan de Concessiehouder heeft meegegeven.

[7] Bij start van de Concessie betreft dit M4 voor metro, 15G voor trams en EB 4 voor bussen.

	Artikel 60 Levering/uitvoering Aanschaf en Onderhoudsprojecten Strategische activa
1	De Concessiehouder ziet toe op de tijdige levering van nieuwe Strategische activa (Aanschaf) dan wel tijdige uitvoering van Onderhoudsprojecten voor bestaande Strategische activa 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 Onderhoudsprojecten 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 van 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 61 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, 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 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.

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 62 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 Uitlopers.
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 5) 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 4) 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 1 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 Uitlopers in het algemeen.

	Artikel 63 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, met de vertrektijden van de Lijnen die vanaf de betreffende Halte of Station vertrekken;
	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), en
	v. Informatie over kapotte liften en roltrappen;
	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 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.

Bij dit alles is belangrijk dat Reizigers niet alleen goed geïnformeerd worden over de Dienstregeling die de Concessiehouder voorafgaand aan een Dienstregelingjaar heeft opgesteld, maar ook over wijzigingen van de Dienstregeling tijdens het Dienstregelingjaar.

	Artikel 64 Informatie over wijzigingen van de Dienstregeling
1	De Concessiehouder maakt de Dienstregeling voor een Dienstregelingjaar en wijzigingen van de Dienstregeling tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 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 20 Werkdagen voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Geldende Dienstregeling de in artikel 66, lid 4 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' (Bijlage 4) 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 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 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 66, 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 4) 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 65 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 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 66 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, en

	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;
	d. 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;
	e. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice, en
	f. 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 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 67 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 (indien dit technisch mogelijk is).
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, en
	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.
	f. Kapotte liften en roltrappen (indien dit technisch mogelijk is).
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 5) 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 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 e.d. (onderwerp van artikel 73 zo laagdrempelig mogelijk te maken richt de Concessiehouder in ieder geval binnen het Concessiegebied en eventueel op belangrijke (Eind)bestemmingen van de Uitlopers 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 68 Informatiepunten
1	De Concessiehouder richt binnen het Concessiegebied op ten minste vier 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;
	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.				
	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 OV-reispas. Uiteindelijk wordt naar verwachting eind 2025 de Mifare-Classic technologie uitgezet en vervangt het nieuwe landelijke OV-Betaalsysteem op basis van EMVc 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 69 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 6 (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 70 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 OV Marketingbureau zoals bedoeld in artikel 100.
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 71 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 '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 is daarbij belangrijk.

	Artikel 72 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 1 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 1 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 Inschrijving 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, 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 73 Distributienetwerk
1	De Concessiehouder neemt, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage 1 als onderdeel van de 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 1 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 7 (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 zal zijn. Zie voor een indicatie van het distributienetwerk per 1 december 2024 Bijlage 7.
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.
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 74 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 75 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 76 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;
	a. het Personeel is herkenbaar en goed verzorgd gekleed;
	b. het Personeel beantwoordt vragen van Reizigers juist, netjes en adequaat in de Nederlandse taal en, indien van toepassing, ook in de Engelse taal;
	c. 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;
	d. het Personeel is bekend met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval is inbegrepen de Geldende Dienstregeling, de Vervoerbewijzen en de Tarieven;
	e. 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;
	f. 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. g. 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. h. het Personeel ziet toe op de naleving van de huisregels zoals bedoeld in artikel 89 lid 1 sub a.

	i. 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, en
	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.
	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 arbeidsmarktkansen 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 77 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 behaalt, en
	b. de Concessiehouder in het kalenderjaar 2029 ten minste trede 3 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen behaalt.
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.

	Artikel 78 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, en
	ii. maatregelen aanvullend op de opleiding van het Personeel als bedoeld onder sub a, onder ii;
	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 77 (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 1 in acht.

	Artikel 79 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 Bestuursakkoord die ingedeeld is in de onderwerpen uitstootreductie, circulariteit, klimaatadaptatie en biodiversiteit.

10.1 ALGEMENE EISEN

	Artikel 80 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 een Duurzaamheidsplan.

10.2 UITSTOOTREDUCTIE

	Artikel 81 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 Laadinfrastructuur 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. Het gedachtegoed van de R-ladder dient bij elke overweging als uitgangspunt gebruikt te worden.

	Artikel 82 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 Levensduurverlengend onderhoud 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 LCA's/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 Duurzaamheidsplan.

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 83 ..
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.
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 Duurzaamheidsplan.

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 84 bioddioversiteit.
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 Duurzaamheidsplan.

10.6 DUURZAAMHEIDSPLAN

	Artikel 85 Duurzaamheidsplan
1	De Concessiehouder levert jaarlijks aan de Concessieverlener een Duurzaamheidsplan aan en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de bovenstaande eisen in acht. De Concessiehouder geeft in het Duurzaamheidsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van duurzaamheid treft. Het Duurzaamheidsplan gaat in ieder geval in op: a. Uitstootreductie; b. Circulariteit; c. Klimaatadaptie, 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 Duurzaamheidsplan 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 die van de Vervoerregio een veiligheidscertificaat heeft verkregen als bedoeld in de Wls. GVB 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 86 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 lid 2, onder sub f van artikel 91 bedoelde 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 Veiligheidsplan

In een Veiligheidsplan beschrijft de Concessiehouder preventieve maatregelen die hij in het kader van veiligheid treft. Bij het opstellen van dit Veiligheidsplan vraagt de Concessiehouder de veiligheidsregio's om advies.

	Artikel 87 Veiligheidsplan
1	De Concessiehouder stelt een Veiligheidsplan op waarin hij aangeeft welke preventieve maatregelen hij neemt ten behoeve van de veiligheid. De Concessiehouder maakt daarbij onderscheid tussen preventieve maatregelen die hij te allen tijde zal treffen en aanvullende maatregelen die hij zal treffen ter preventie van Calamiteiten of terrorisme. 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. organisatie en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder ten aanzien van veiligheid, waaronder begrepen de omgang met van Calamiteiten en terrorisme;
	c. maatregelen ter preventie en mitigatie van (bijna) Incidenten, Calamiteiten en terrorisme, inclusief gedetailleerde beschrijving hoe de Concessiehouder gehoor geeft aan meldingen via het Alerteringssysteem Terrorismebestrijding (Atb);
	d. samenwerking met bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen;
	e. afstemming van de organisatie en maatregelen met het crisisbeheersingsplan van het bevoegde gezag, de Gemeenten en nood- en hulpdiensten, en
	f. de wijze waarop de Concessiehouder ten aanzien van de onder sub a tot en met f genoemde onderwerpen zal handelen in geval van werkzaamheden aan infrastructuur;
	g. 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 f genoemde partijen ten aanzien van de opzet en inhoud van het Veiligheidsplan nauwgezet en adequaat op.
	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.
4	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 1 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 veiligheidsregio's Zaanstreek, Waterland en Amsterdam-Amstelland 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.

11.3 Verkeersveiligheid

	Artikel 88 Verkeersveiligheid
1	De Concessiehouder beschikt over een jaarlijks door de Concessieverlener goedgekeurd VeiligheidsBeheerSysteem gericht op het bereiken van een optimale (verkeers)veiligheid. Het VeiligheidsBeheerSysteem 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 (AVAS);
	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 89 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 ten minste 7,5 als streefcijfer betreffende het gevoel van veiligheid onder Reizigers en Personeel.
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[8] in Amsterdam of diens opvolgers. Voordat de Concessiehouder met deze partijen afspraken maakt,

[8] Thor: Toezicht Handhaving Openbare Ruimte

	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 90 Personeel betreffende sociale veiligheid
1	De Concessiehouder stelt met het oog op de veiligheid van Reizigers en Personeel jaarlijks ten minste n.t.b. fulltime-equivalenten (fte's) Personeel volledig ter 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 subparagraaf 11.2.4) 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. 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.
	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 91 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	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. Ingeval de Concessieverlener constateert dat in enig kwartaal op een Lijn of traject dit percentage hoger dan 5% is, geeft de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan welke maatregelen hij zal treffen om dit percentage te verlagend.

11.4.3 Cameratoezicht

	Artikel 92 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 revisie 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 93 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
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 94 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 Uitlopers 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 Actiejaarplan 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, en
	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)
	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 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 - 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 95 Marketing in het Reizigersplan
1	De Concessiehouder voldoet aan alle eisen aan het Jaarplan Reizigers (zie Bijlage 1).

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 96 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.

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 97 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 Reizigers Advies Raad 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 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 1 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 98 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 hert Consumentenplatform 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. De Concessiehouder informeert de Reizigers Advies Raad tijdig, vraagt de Reizigers Advies Raad 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 99 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; en
	b. de plannen en voorstellen genoemd in Bijlage 1
	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;
	i. De wijze waarop de Concessiehouder de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer waarborgt.

3	De Concessiehouder verstrekt ten minste 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 Reizigers Advies Raad.
4	Indien de Concessiehouder het advies als bedoeld in lid 1 niet opvolgt, maakt de Concessiehouder zijn overwegingen hiervoor schriftelijk kenbaar aan de Reizigers Advies Raad en de Concessieverlener.
5	In aanvulling op het bepaalde in lid 2, 3 en 4, informeert de Concessiehouder de leden van de Reizigers Advies Raad 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 Reizigers Advies Raad waarin deze informatie zal worden besproken.
7	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over maatregelen die hij naar aanleiding van de consultatie van de Reizigers Advies Raad voornemens is te nemen.

13.4 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 Reizigers Advies Raad 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 waar relevant 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 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 1 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.

13.5 CONSUMENTENPLATFORM

	Artikel 101 Consumentenplatform
1	De Concessiehouder stelt een Consumenten Platform in dat bestaat uit leden van de Consumentenorganisaties uit het Concessiegebied. Dit kunnen leden vanuit de Reizigers Advies Raad zijn, 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 Reizigers Advies Raad 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; • 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 Reizigers Advies Raad, heeft de reactie van het Consumenten Platform een informele status.

13.6 REIZIGERSHANDVEST

Artikel 102 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 pro-actieve informatieuitwisseling tussen Concessieverlener en Concessiehouder. Dit gebeurt onder andere via de overlegstructuur zoals beschreven in hoofdstuk 2.2. In, of als nadere uitwerking van de samenwerkingsregeling 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 informatieuitwisseling 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 informatieuitwisseling (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 informatieuitwisseling bijdragen aan de performance van het netwerk. 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 Reizigers Advies Raad 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 VERSTREKKEN VAN GEGEVENS DOOR CONCESSIEHOUDER

De Concessieverlener ziet er nauw op toe dat de Concessiehouder de afspraken in de Concessie nakomt. Daarbij maakt de Concessieverlener gebruik van informatie afkomstig uit verschillende bronnen. Voor veel informatie is de Concessieverlener afhankelijk van de Concessiehouder. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder in ieder geval de in deze paragraaf genoemde informatie periodiek via (online) managementinformatiesystemen aan de Concessieverlener beschikbaar stelt en de Concessieverlener proactief informeert wanneer (onverwachte) ontwikkelingen bij de uitvoering van de Concessie daar aanleiding toe geven.

	Artikel 103 Informatieverstrekking aan Concessieverlener
1	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener:
	a. Alle informatie die de Concessiehouder bij of krachtens wet- en regelgeving waaronder artikel 46 van de Wp2000, het Concessiebesluit, het Programma van Eisen en/of de Subsidiebeschikking dient te verstrekken.
	b. Alle gegevens die de Concessieverlener noodzakelijk acht voor het vervullen van zijn rol.
	De Concessiehouder verstrekt deze informatie in ieder geval digitaal in een door de Concessieverlener aan te geven format van een softwareprogramma.
2	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de uitvoering van de Concessie, zowel periodiek aan de hand van de in leden 3 tot en met 6 genoemde managementinformatie, als proactief wanneer de uitvoering van de Concessie hiertoe aanleiding geeft.
3	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener in ieder geval de informatie met betrekking tot de uitvoering van het Concessiebesluit zoals omschreven in Bijlage 3

	(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. 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 3 (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 toestemming van de Concessieverlener afwijken van de in Bijlage 3 (Informatieprofiel uitvoering Concessie) omschreven rapportagevorm. Wanneer de Concessiehouder meent de rapportageverplichting van één of meerdere informatie-elementen bij aanvang of tussentijds niet te kunnen nakomen dan meldt hij dit terstond schriftelijk aan de Concessieverlener. Deze mededeling ontslaat de Concessiehouder niet van zijn verplichting om de betreffende informatie te leveren.
5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de in lid 3 bedoelde informatie permanent via een online platform met een dashboard-, analyse- en exportfunctie voor de Concessieverlener beschikbaar is. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat de Concessieverlener:
	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 de verschillende Lijntypes zoals gedefinieerd in Hoofdstuk 3 en voor zover relevant Scholierenlijnen en Basismobiliteitsvormen 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.
6	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.
7	De Concessiehouder rapporteert Incidenten en Calamiteiten en vormen van terrorisme in het Openbaar Vervoer terstond aan de Concessieverlener. De Concessiehouder rapporteert Incidenten en Calamiteiten in ieder geval, maar niet uitsluitend volgens het MIPOV 2008. In aanvulling op de eerste volzin, rapporteert de Concessiehouder preventieve en aanvullende maatregelen die hij zal treffen ter preventie van Calamiteiten of terrorisme terstond aan de Concessieverlener.

8	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
9	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 zoals bedoeld in hoofdstuk 6 en ten behoeve van het mobiliteitssysteem van de Vervoerregio en haar mobiliteitspartners.
10	De Concessiehouder draagt blijvend zorg voor een Sluitende Ritregistratie en neemt daarbij de bepalingen in het document 'Concessiebijlage datasets OV (Bijlage 4) of diens opvolger(s) in acht.
11	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.
12	De Concessiehouder stelt, met in achtneming van wet- en regelgeving, alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-Chipkaart, OV-Pay 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.
13	De Concessiehouder levert aan de Concessieverlener informatiebestanden tenminste ten behoeve van:
	a. geografische informatiesystemen (GIS), en
	b. 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.
14	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 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.
15	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. Ingeval 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. 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.

16	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan controles, al dan niet met inschakeling van een door de 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 3 (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.
17	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan de controle van de uitvoering van de Concessie en/of de juistheid van de door de Concessiehouder geleverde gegevens aan de hand van waarnemingen van zogenaamde “mystery guests” op Haltes en in Voertuigen.
18	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken naar klanttevredenheid onder Reizigers in het Concessiegebied en naar eventuele andere onderzoeken die de Concessieverlener laat uitvoeren onder Reizigers. De 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.
19	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoek dat de 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 de Concessiehouder.
20	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken in het kader van duurzaamheid, milieu en circulariteit, waaronder onderzoek naar elektriciteits-/brandstofverbruik, CO_2-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.
21	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.
22	De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG.
23	Aanvullend op de eisen in de Bijlage 4 stuurt de Concessiehouder per NeTEx de Dienstregeling 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.
24	De Concessiehouder verstrekt de Concessieverlener alle door de Concessieverlener gevraagde informatie binnen de door de Concessieverlener in het informatieverzoek gestelde termijn.
25	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 OPENBAARHEID EN BESCHERMING VAN (PERSOONS)GEGEVENS

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 104 Openbaarheid informatie
1	De Concessiehouder werkt actief mee aan het als open data beschikbaar stellen van informatie met betrekking tot de uitvoering van de Concessie via een door de Concessieverlener ontwikkelde en beheerde openbare online publicatie, zoals een online dashboard, met informatie voor alle door de Concessieverlener verleende concessies. De Concessieverlener maakt voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie nadere afspraken met de 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, voertuigkilometers, klanttevredenheid en duurzaamheid. De te leveren informatie is nader aangeduid in een bijlage van het Concessiebesluit.
2	De Concessieverlener is gerechtigd om de gegevens die de 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 lid 2, 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 lid 2, 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.

14.3 DEELNAME AAN OVERLEGGEN

	Artikel 105 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;
	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 106 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

15.2 CENTRALE VERKEERSLEIDING

De Centrale Verkeersleiding maakt deel uit van de Concessie.

	Artikel 107 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;
	j. Het beheer en onderhoud van de huisvesting van de CVL.

15.3 CONCESSIEVERLENER 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 108 Invulling rol van Mobiliteitsmakelaar
	De Concessiehouder draagt in zijn rol als mobiliteitsmakelaar in ieder geval zorg voor:
-	b. Het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen tussen Lijnen onderling en tussen Lijnen en openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
-	c. Het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen;
-	d. De afstemming van het Openbaar Vervoer met het openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
-	e. 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;
-	f. 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;
-	g. Het doorverwijzen van Reizigers naar het reserveringssysteem van door Derden op Haltes/Knooppunten aangeboden mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer;
-	h. Het bieden van informatie over actuele vertrektijden van en Aansluitingen op ander Openbaar Vervoer in het Voertuig;
-	i. Het accepteren van Interoperabele Wegwerpchipkaarten (of interoperabele Vervoerbewijzen op nieuwe Productdragers, zoals een barcode op de mobiele telefoon) van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
-	j. Het introduceren en accepteren van concessiegrensoverschrijdende Vervoerbewijzen en Tarieven;

	k. 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 1 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 1 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 109 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 110 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 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.
6	De Concessiehouder informeert en adviseert de Concessieverlener over de taken zoals genoemd onder leden 1 tot en met 4.

Bijlage 1: Planprocedure

Artikel 1 Procedure vaststelling/toetsing	
1	De Concessiehouder legt een ontwerpversie van de navolgende plannen, voorstellen en procedures uiterlijk op de in tabel 1 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 Inschrijving;
	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;
	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 juli 2023, vervolgens uiterlijk 1 jaar voor het afschaffen of de uitfasering van de OV-Chipkaart, en verder uiterlijk op 1 september van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan het Dienstregelingjaar 2027 en 2032;
	b. Personeelsplan, uiterlijk op 1 september 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
	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.