

Protocol sturing		
Stap 1. De Concessieverlener constateert het niet, niet tijdig of van onvoldoende kwaliteit leveren van gevraagde en aangeboden diensten, producten, bestanden, plannen/rapportages.		
Vraag 1.		
<i>Is boetetabel van toepassing?</i>		
Antwoord Ja	Antwoord Nee	
Stap 2. - Concessieverlener legt een boete op; en - Concessiehouder stelt Verbeterplan op (stap 4.)	Stap 3. De Concessieverlener beoordeelt of het gaat om: a. een begane, niet meer te herstellen overtreding: verder naar stap 7. In dit geval kan de Concessieverlener ook een Verbeterplan eisen om een vergelijkbare overtreding in de toekomst te voorkomen: verder naar vraag 2. b. een overtreding die hersteld kan worden: verder naar vraag 2.	
Vraag 2.		
<i>Zijn producten / diensten / documenten nog leverbaar?</i>		
	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	Stap 4. - Concessiehouder onderbouwt schriftelijk en op tijd in een Verbeterplan wanneer en wat hij levert. - Het Verbeterplan kan onderdeel uitmaken van de kwartaalrapportage. - Het Verbeterplan omvat een analyse, aanpak en planning. Verder naar stap 6.	Stap 5. - De Concessiehouder meldt dit proactief aan de Concessieverlener en geeft direct aan wat hij wel levert. - Dit aanbod heeft minimaal een gelijke kwaliteit en waarde voor Reizigers en/of Concessieverlener, dit ter beoordeling van de Concessieverlener. - De Concessiehouder verwerkt dit in een Verbeterplan (zie stap 4). Verder naar stap 6.
Stap 6. - De Concessieverlener beoordeelt het Verbeterplan en kan hier nadere eisen aan stellen. Verder naar vraag 3.		
Vraag 3.		
<i>Voert de Concessiehouder het verbeterplan conform de afspraken uit en leidt dit ook tot de beoogde verbeteringen?</i>		
	Antwoord Ja	Antwoord Nee
	Einde.	Stap 7. - De Concessieverlener zal overgaan tot andere maatregelen, afhankelijk van de schade voor Reizigers en het contract, waaronder escaleren, en/of een discretionaire boete opleggen.