

Bijlage B

Producten en dienstencatalogus Routebureau (PDC)

Behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau.

Bestaande uit:

- De productmatrix als bedoeld in artikel 2.1;
- Een productblad per product of dienst genoemd in de productmatrix, als bedoeld in artikel 2.1.

Inhoud

I.	Productenmatrix	3
II.	Productbladen behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN	4
taakveld 1: Beheer en Onderhoud		
1.01.01	Beheer wandelroutenetwerk	4
1.01.02	Beheer wandelnetwerk Oost	7
1.01.03	Wandelnet Routes	10
1.02.01	Beheer Fietsknooppuntennetwerk	11
1.02.02	Beheer LF routes	14
1.02.03	Mountainbike Routes	18
1.03.01	Beheer Sloepennetwerk	19
1.04.01	Coördinatie routebeheer	22
1.04.02	Beheer en onderhoud Maatwerkopdrachten	25
taakveld 2: informatievoorziening en marketing		
2.01.01	Website	27
2.01.02	Informatievoorziening	29
2.02.01	Uitvoering activiteiten volgens jaarplan	31
taakveld 3: Ontwikkeling		
3.01.01	Advies	33
3.01.02	Activiteiten routeontwikkeling volgens jaarplan	35
3.01.03	Ontwikkeling Maatwerkopdrachten	36
3.02.01	Monitoring	38
taakveld 4: Management		
4.01.01	Begrotingsadvies	39
4.01.02	Periodieke rapportages	41
4.01.03	Jaarverantwoording	42
4.01.04	Kwaliteitshandboek	43

I. Productenmatrix behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Taakveld	Productgroepen	Producten en diensten	klanten																						
			SGL (incl 60% DeBit)	Plassenschap LSD	V V plassen	De Blit 40% (UHV/K)	Amerisfoot	Bunnik	Leusden	Renswoude	Rhene	Utrechtse Heuvelrug	Veenendaal	Wijk bij Duurstede	Woudenberg	Zeist	Baarn	Bunscoten	Eemnes	Montfoort	Oudewater	Soest	Vianen	Provincie Utrecht	
1. Beheer en Onderhoud	1.01. Wandelroutes	1.01.01 Beheer Knooppuntennetwerk A&B																							
		1.01.02 Beheer Netwerk Oost																							
		1.01.03 LAW, streekpaden, Te Voet																							
	1.02. Fietsroutes	1.02.01 Beheer Fietsknooppuntennetwerk																							
		1.02.02 Beheer LF routes																							
		1.02.03 Beheer Mountainbike routes																							
	1.03. Vaarroutes	1.03.01 Beheer Sloepen routes																							
	1.04. Algemeen	1.04.01 Coordinatie																							
		1.04.02 Maatwerk opdrachten																							
	2. Informatie-voorziening en markering	2.01. Informatie-voorziening	2.01.01 Website																						
2.01.02 Informatievoorziening																									
	2.02. Marketing	2.02.01 Opdrachten volgens jaarplan																							
3. Ontwikkeling	3.01. Algemeen	3.01.01 Advies																							
		3.01.02 Opdrachten volgens jaarplan																							
		3.01.03 Maatwerk opdrachten																							
	3.02. Monitoring	3.02.01 Monitoring																							
4. Management	4.01. bedrijfsvoering	4.01.01 Begrotingsadvies																							
		4.01.02 Periodieke rapportages																							
		4.01.03 Jaarverantwoording																							
		4.01.04 Kwaliteitshandboek																							

II. Productbladen behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.01.01 Beheer wandelrouten netwerk
Productgroep	1.01 Wandelroutes
Proceseigenaar	Coördinator Beheer

Omschrijving	<p>Beheer en onderhoud van het wandelrouten netwerk omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspectie van het routen netwerk en onderhoud van de bewegwijzering. • Herstel van schade aan markeringen, infopanelen en markeringsdragers behorende bij het routen netwerk en vervanging van verdwenen bewegwijzering. • Beheer en revisie van het netwerk in het digitale beheersysteem • Voorzien in een centraal meldpunt. <p>Onder het beheer wandelrouten netwerken valt niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groot onderhoud en vervangingsinvesteringen bij einde levensduur, of als gevolg van calamiteiten en vandalisme, niet zijnde incidentele vervangingen door schade of vermissing of boven het schadepercentage. • Openstelling en fysiek onderhoud van de paden waarover de routes lopen, inclusief voorzieningen zoals overstapjes, hekjes en bruggetjes. • Toezicht/handhaving • Wijzigingen in het netwerk (zowel tijdelijk als permanent), inclusief de gevolgen daarvan voor extra onderhoud. <p>Activiteiten die niet onder beheer en onderhoud vallen, kunnen op verzoek worden uitgevoerd als maatwerk.</p> <p>Uitbreidingen van aantal kilometers worden vanaf het eerstvolgende kalenderjaar na aanleg meegenomen in regulier beheer, waarbij de kosten voor opdrachtgever navenant worden aangepast.</p>
Beoogd resultaat	Efficiënt en effectief beheerd en onderhouden wandelrouten netwerk, gericht op instandhouding.
Onderdelen product/dienst	<p>Inspectie van de route en onderhoud van bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het voorjaar, voor aanvang van het recreatieseizoen, wordt het routen netwerk helemaal nagelopen; in het najaar wordt steekproefsgewijs nogmaals de route en bewegwijzering gecontroleerd.

	<ul style="list-style-type: none"> • De route wordt gecontroleerd op veiligheid, vindbaarheid en eventuele wijzigingen/stremmingen. • De bebording wordt visueel geïnspecteerd op gebreken/defecten. Waar nodig wordt bewegwijzering gesteld en recht gezet. • De bebording wordt gereinigd en gecontroleerd op leesbaarheid. Om bebording zichtbaar te maken wordt waar nodig licht maaien/of snoeiwerk uitgevoerd. <p>Herstel van schade aan bewegwijzering en vervanging van verdwenen bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naast onderhoud/vervanging voortkomend uit controles wordt beschadigde/verdwenen bebording na constatering (via meldpunt en/of controle in het veld) gerepareerd/vervangen uitgaande van een schadepercentage van maximaal 6% per jaar. • Vandalisme en/of vernielingen niet zijnde incidenteel of boven het schadepercentage van 6%, door de aannemer gefactureerd, worden verrekend met opdrachtgever. • Na constatering of melding van graffiti en/of wildplak, worden deze verwijderd. • Meldingen of bevindingen die buiten het onderhoudscontract vallen (zoals verdwenen bebording door wegwerkzaamheden) worden gerapporteerd aan opdrachtgever. <p>Digitaal beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale data worden tweemaal per jaar gereviseerd en beschikbaar gesteld aan UBase voor bijvoorbeeld Wandelnet en routenet. • Tijdelijke wijzigingen/afsluitingen worden bijgehouden in de planner en app. Kortdurende omleidingen zijn hiervan uitgesloten, mits goed bewegwijzerd. <p>Beheer meldpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recreanten kunnen via een centraal punt meldingen doorgeven aan het Routebureau. • De melder krijgt binnen 3 werkdagen feedback op de gedane melding. • De melding wordt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgelegde termijn opgelost of doorgestuurd naar de betreffende pad-/wegbeheerder. • Een actueel overzicht van meldingen wordt bijgehouden. <p>Op aanwijzing van de coördinator worden tevens werkzaamheden rondom (tijdelijke) wijzigingen uitgevoerd en verwerkt in het digitale beheersysteem.</p>
Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • Inspectie, controle en onderhoud, op basis van kwaliteitshandboek, volgens vooraf bepaalde planning. • Herstelwerkzaamheden worden te allen tijde uitgevoerd met materialen, zoals deze in het kwaliteitshandboek zijn vastgelegd.

	<ul style="list-style-type: none"> • Herstel van schade en vervanging van verdwenen bebording gebeurt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgestelde termijn: <ul style="list-style-type: none"> ○ grote schade - bordje weg of onvoldoende zichtbaar door vandalisme- 7 werkdagen ○ kleine schade - bordje is nog zichtbaar maar beschadigd - 6 weken (of bestel termijn nieuw bordje) ○ cosmetische schade - bordje is zichtbaar en niet beschadigd maar bijvoorbeeld vies - bij volgende inspectie meenemen. ○ In het geval van discriminerende of racistische leuzen en teksten, worden deze binnen 7 werkdagen verwijderd. • Digitale data worden tweemaal per jaar gereviseerd en gedeeld met UBase. • Meldingen worden binnen 3 werkdagen teruggekoppeld aan melder.
Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> • De opdrachtgever geeft uiterlijk 3 weken van te voren aan het Routebureau door: tijdelijke wijzigingen, afsluitingen en omleggingen (bijvoorbeeld ivm broedseizoen of wegwerkzaamheden). • Het plaatsen van tijdelijke bebording is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtgever draagt eveneens de kosten. • De opdrachtgever kan het Routebureau vragen om te zorgen voor tijdelijke bebording (maatwerk, product 1.04.02). • Extra kosten die het Routebureau moet maken (voor bijvoorbeeld omleggingen en afsluitingen) komen voor rekening van de opdrachtgever.
Afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • In vergoedingen voor openstellingen is voorzien. • De eigenaar en verantwoordelijke voor het beheer van het pad, de weg en de voorzieningen bij het pad (overstapje bijvoorbeeld) zijn bekend bij het Routebureau. • De verantwoordelijke en de contactpersoon voor toezicht en handhaving zijn bekend bij het Routebureau • Dit product is beperkt tot regulier onderhoud. Voor het langdurig borgen van kwaliteit is het routebureau afhankelijk van opdrachtgevers. Bijvoorbeeld voor groot onderhoud en vervangingsinvesteringen. • De verantwoordelijkheid (voor het regelen) van het beheer van het pad (en het omliggende terrein) ligt bij de eigenaar. • Voorzieningen (zoals bruggetjes, overstapjes, hekjes) worden door de verantwoordelijke beheerder planmatig onderhouden. • Voor realisatie en instandhouding van routes door opengestelde natuurgebieden is het Routebureau afhankelijk van de uitvoering en handhaving van relevante (subsidie)verordeningen en regelgeving m.b.t. openstellingen.

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.01.02 Beheer wandelnetwerk Oost
Productgroep	1.01 Wandelroutes
Proceseigenaar	Coördinator Beheer

Omschrijving	<p>Beheer en onderhoud van het wandelnetwerk Oost omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspectie van het routenetwerk en onderhoud van de bewegwijzering. • Herstel van schade aan markeringen, infopanelen en markeringsdragers behorende bij het routenetwerk en vervanging van verdwenen bewegwijzering. • Beheer en revisie van het netwerk in het digitale beheersysteem. • Voorzien in een centraal meldpunt. <p>Onder het beheer wandelroutenetwerken valt niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groot onderhoud en vervangingsinvesteringen bij einde levensduur, of als gevolg van calamiteiten en vandalisme, niet zijnde incidentele vervangingen door schade of vermissing of boven het schadepercentage. • Openstelling en fysiek onderhoud van de paden waarover de routes lopen, inclusief voorzieningen zoals overstapjes, hekjes en bruggetjes. • Toezicht/handhaving • Wijzigingen in het netwerk (zowel tijdelijk als permanent), inclusief de gevolgen daarvan voor extra onderhoud. <p>Activiteiten die niet onder beheer en onderhoud vallen, kunnen op verzoek worden uitgevoerd als maatwerk.</p> <p>Uitbreidingen van aantal kilometers worden vanaf het eerstvolgende kalenderjaar na aanleg meegenomen in regulier beheer, waarbij de kosten voor opdrachtgever navenant worden aangepast.</p>
Beoogd resultaat	Efficiënt en effectief beheer en onderhoud van het wandelnetwerk Oost, gericht op instandhouding.
Onderdelen product/dienst	<p>Inspectie van de route en onderhoud van bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het voorjaar, voor aanvang van het recreatieseizoen, wordt het routenetwerk helemaal nagelopen; in het najaar wordt steekproefsgewijs nogmaals de route en bewegwijzering gecontroleerd. • De route wordt gecontroleerd op veiligheid, vindbaarheid en

	<p>eventuele wijzigingen/stremmingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De bebording wordt visueel geïnspecteerd op gebreken/defecten. Waar nodig wordt bewegwijzering gesteld en rechtgezet. • De bebording wordt gereinigd en gecontroleerd op leesbaarheid. Om bebording zichtbaar te maken wordt waar nodig licht maaien/of snoeiwerk uitgevoerd. <p>Herstel van schade aan bewegwijzering en vervanging van verdwenen bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naast onderhoud/vervanging voortkomend uit controles, wordt beschadigde/verdwenen bebording na constatering (via meldpunt en/of controle in het veld) gerepareerd/vervangen, uitgaande van een schadepercentage van maximaal 6% per jaar. • Vandalisme en/of vernielingen niet zijnde incidenteel of boven het schadepercentage van 6%, die worden gefactureerd door de aannemer, worden verrekend met opdrachtgever. • Na constatering of melding van graffiti en/of wildplak, worden deze verwijderd. • Meldingen of bevindingen die buiten het onderhoudscontract vallen (zoals verdwenen bebording door wegwerkzaamheden) worden gerapporteerd aan opdrachtgever. <p>Digitaal beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale data worden tweemaal per jaar gereviseerd en beschikbaar gesteld aan UBase voor bijvoorbeeld Wandelnet en routenet. <p>Centraal meldpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recreanten kunnen via een centraal punt meldingen doorgeven aan het Routebureau. • De melder krijgt binnen 3 werkdagen feedback op de gedane melding. • De melding wordt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgelegde termijn opgelost of doorgestuurd naar de betreffende pad-/wegbeheerder. • Een actueel overzicht van meldingen wordt bijgehouden. <p>Op aanwijzing van de coördinator worden tevens werkzaamheden rondom (tijdelijke) wijzigingen uitgevoerd en verwerkt in het digitale beheersysteem.</p>
<p>Kwaliteitseisen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspectie, controle en onderhoud, op basis van kwaliteitshandboek, volgens vooraf bepaalde planning. • Herstelwerkzaamheden worden te allen tijde uitgevoerd met materialen, zoals deze oorspronkelijk in het kwaliteitshandboek zijn vastgelegd. • Herstel van schade en vervanging van verdwenen bebording gebeurt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgestelde termijn:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ grote schade - bordje weg of onvoldoende zichtbaar door vandalisme - 7 werkdagen; ○ kleine schade - bordje is nog zichtbaar maar beschadigd - 6 weken (of leveringstermijn nieuw bordje); ○ cosmetische schade - bordje is zichtbaar en niet beschadigd maar bijvoorbeeld vies - bij volgende inspectie meenemen. ○ In het geval van discriminerende of racistische leuzen en teksten, worden deze binnen 7 werkdagen verwijderd. ● Digitale data wordt tweemaal per jaar gereviseerd en gedeeld met UBase. ● Meldingen worden binnen 3 werkdagen teruggekoppeld aan melder.
Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> ● De klant is verantwoordelijk voor het tijdig (uiterlijk 3 weken van te voren) doorgeven van tijdelijke wijzigingen, afsluitingen en omleggingen (bijvoorbeeld i.v.m. broedseizoen of wegwerkzaamheden) aan het Routebureau. ● Het plaatsen van tijdelijke bebording is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtgever draagt eveneens de kosten (en eventueel het verhalen op de veroorzaker). ● De opdrachtgever kan het Routebureau vragen om te zorgen voor tijdelijke bebording (maatwerk, product 1.04.02). ● Extra kosten die het Routebureau moet maken (voor bijvoorbeeld omleggingen en afsluitingen) komen voor rekening van de opdrachtgever.
Afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ● In vergoedingen voor openstellingen is voorzien. ● De eigenaar en verantwoordelijke voor het beheer van het pad, de weg en de voorzieningen bij het pad (overstapje bijvoorbeeld) is bekend bij het Routebureau. ● De verantwoordelijke en de contactpersoon voor toezicht en handhaving zijn bekend bij het Routebureau. ● Dit product is beperkt tot regulier onderhoud. Voor het langdurig borgen van kwaliteit is het routebureau afhankelijk van opdrachtgevers. Bijvoorbeeld voor groot onderhoud en vervangingsinvesteringen. ● De verantwoordelijkheid (voor het regelen) van het beheer van het pad (en het omliggende terrein) ligt bij de eigenaar. ● Voorzieningen (zoals bruggetjes, overstapjes, hekjes) worden planmatig onderhouden. ● Voor realisatie en instandhouding van routes door opengestelde natuurgebieden is het Routebureau afhankelijk van de uitvoering en handhaving van relevante (subsidie)verordeningen en regelgeving m.b.t. openstellingen.

In ontwikkeling

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.01.03 Wandelnet Routes (LAW. Streekpad etc)
Productgroep	1.01 Wandelroutes
Proceseigenaar	Coördinator beheer

Omschrijving	Nog in te vullen
Beoogd resultaat	
Onderdelen product/dienst	

Kwaliteitseisen	
Eisen aan de klant	
Afhankelijkheden	

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.02.01 Beheer Fietsknooppuntennetwerk
Productgroep	1.02 Fietsroutes
Proceseigenaar	Coördinator Beheer

Omschrijving	<p>Beheer en onderhoud van het fietsknooppuntennetwerk omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspectie van het knooppuntennetwerk en onderhoud van de bewegwijzering. • Herstel van schade aan markeringen, infopanelen en markeringsdragers behorende bij het knooppuntennetwerk en vervanging van verdwenen bewegwijzering. • Beheer en revisie van het netwerk in het digitale beheersysteem. • Voorzien in een meldpunt voor klachten en meldingen over de bewegwijzering. <p>Onder het beheer fietsknooppuntennetwerk valt niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groot onderhoud en vervangingsinvesteringen bij einde levensduur, of als gevolg van calamiteiten en vandalisme, niet zijnde incidentele vervangingen door schade of vermissing of boven het schadepercentage. • Openstelling en fysiek onderhoud van de paden waarover de routes lopen (inclusief eventuele voorzieningen, zoals een bruggetje/poortje dat speciaal voor de toegankelijkheid van het netwerk is aangelegd). • Toezicht/handhaving • Wijzigingen in het netwerk (zowel tijdelijk als permanent), inclusief de gevolgen daarvan voor extra onderhoud. <p>Activiteiten die niet onder beheer en onderhoud vallen, kunnen op verzoek worden uitgevoerd als maatwerk.</p> <p>Uitbreidingen van aantal kilometers worden vanaf het eerstvolgende kalenderjaar na aanleg meegenomen in regulier beheer, waarbij de kosten voor opdrachtgever navenant worden aangepast.</p>
Beoogd resultaat	Efficiënt en effectief beheer en onderhoud van het fietsknooppuntennetwerk, gericht op instandhouding.
Onderdelen product/dienst	<p>Inspectie van de route en onderhoud van bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het voorjaar, voor aanvang van het recreatieseizoen, wordt het routenetwerk helemaal nagelopen; in het najaar wordt steekproefsgewijs nogmaals de route en bewegwijzering gecontroleerd.

	<ul style="list-style-type: none"> • De route wordt gecontroleerd op veiligheid, vindbaarheid en eventuele wijzigingen/stremmingen. • De bebording wordt visueel geïnspecteerd op gebreken/defecten. Waar nodig wordt bewegwijzering gesteld en recht gezet. • De bebording wordt gereinigd en gecontroleerd op leesbaarheid. Om bebording zichtbaar te maken wordt waar nodig licht maaien/of snoeiwerk uitgevoerd. <p>Herstel van schade aan bewegwijzering en vervanging van verdwenen bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naast onderhoud/vervanging voortkomend uit controles wordt beschadigde/verdwenen bebording na constatering (via meldpunt en/of controle in het veld) gerepareerd/vervangen uitgaande van een schadepercentage van maximaal 6% per jaar. • Vandalisme en/of vernielingen niet zijnde incidenteel of boven het schadepercentage van 6%, door de aannemer gefactureerd, worden verrekend met opdrachtgever. • Na constatering of melding van graffiti en/of wildplak, worden deze verwijderd. • Meldingen of bevindingen die buiten het onderhoudscontract vallen (zoals verdwenen bebording door wegwerkzaamheden) worden gerapporteerd aan opdrachtgever. <p>Digitaal beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale data worden tweemaal per jaar gereviseerd en beschikbaar gesteld aan UBase voor bijvoorbeeld Fietsplatform en routenet. • Tijdelijke wijzigingen/afsluitingen worden gemeld aan Fietsplatform en andere beheerders van digitale routeplanners. <p>Beheer meldpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recreanten kunnen via een centraal punt meldingen doorgeven aan het Routebureau. • De melder krijgt binnen 3 werkdagen feedback op de gedane melding. • De melding wordt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgestelde termijn opgelost of doorgestuurd naar de betreffende pad-/wegbeheerder. • Een actueel overzicht van meldingen wordt bijgehouden. • Er wordt samengewerkt met het meldpunt van het Fietsplatform. <p>Op aanwijzing van de coördinator worden tevens werkzaamheden rondom (tijdelijke) wijzigingen uitgevoerd en verwerkt in het digitale beheersysteem.</p>
Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • Inspectie, controle en onderhoud, op basis van kwaliteitshandboek, volgens vooraf bepaalde planning. • Herstelwerkzaamheden worden te allen tijde uitgevoerd met materialen, zoals deze oorspronkelijk in het kwaliteitshandboek

	<p>zijn vastgelegd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herstel van schade en vervanging van verdwenen bebording gebeurt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgestelde termijn: <ul style="list-style-type: none"> ○ grote schade - bordje weg of onvoldoende zichtbaar door vandalisme - 7 werkdagen; ○ kleine schade - bordje is nog zichtbaar maar beschadigd - 6 weken (of leveringstermijn nieuw bordje); ○ cosmetische schade - bordje is zichtbaar en niet beschadigd maar bijvoorbeeld vies - bij volgende inspectie meenemen. ○ In het geval van discriminerende of racistische leuzen en teksten, worden deze binnen 7 werkdagen verwijderd. • Digitale data wordt tweemaal per jaar gereviseerd en gedeeld met UBase en het fietsplatform. • Meldingen worden binnen 3 werkdagen teruggekoppeld aan melder.
Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> • De klant is verantwoordelijk voor het tijdig (uiterlijk 3 weken van tevoren) doorgeven van tijdelijke wijzigingen, afsluitingen en omleggingen (bijvoorbeeld i.v.m. broedseizoen of wegwerkzaamheden) aan het Routebureau. • Het plaatsen van tijdelijke bebording is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtgever draagt eveneens de kosten (en eventueel het verhalen op de veroorzaker). • De opdrachtgever kan het Routebureau vragen om te zorgen voor tijdelijke bebording (maatwerk, product 1.04.02). • Extra kosten die het Routebureau moet maken (voor bijvoorbeeld omleggingen en afsluitingen) komen voor rekening van de opdrachtgever.
Afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • In vergoedingen voor openstellingen is voorzien. • De eigenaar en verantwoordelijke voor het beheer van het pad, de weg en de voorzieningen bij het pad (bruggetje bijvoorbeeld) zijn bekend bij het Routebureau. • De verantwoordelijke en de contactpersoon voor toezicht en handhaving zijn bekend bij het Routebureau. • Dit product is beperkt tot regulier onderhoud. Voor het langdurig borgen van kwaliteit is het routebureau afhankelijk van opdrachtgevers. Bijvoorbeeld voor groot onderhoud en vervangingsinvesteringen. • De verantwoordelijkheid (voor het regelen) van het beheer van het pad (en het omliggende terrein) ligt bij de eigenaar. • Voorzieningen (zoals een bruggetje) worden planmatig onderhouden. • Voor realisatie en instandhouding van routes door opengestelde natuurgebieden is het Routebureau afhankelijk van de uitvoering en handhaving van relevante (subsidie)verordeningen en regelgeving m.b.t. openstellingen.

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.02.02 Beheer LF routes
Productgroep	1.02 Fietsroutes
Proceseigenaar	Coördinator Beheer

Omschrijving	<p>Beheer en onderhoud van LF routes omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspectie van de routes en onderhoud van de bewegwijzering. • Herstel van schade aan markeringen, infopanelen en markeringsdragers behorende bij het routenetwerk en vervanging van verdwenen bewegwijzering. • Beheer en revisie van het netwerk in het digitale beheersysteem • Voorzien in een centraal meldpunt voor meldingen en klachten over de bewegwijzering. <p>Onder het beheer LF routes valt niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groot onderhoud en vervangingsinvesteringen bij einde levensduur, of als gevolg van calamiteiten en vandalisme, niet zijnde incidentele vervangingen door schade of vermissing of boven het schadepercentage. • Openstelling en fysiek onderhoud van de paden waarover de routes lopen, inclusief voorzieningen zoals hekjes en bruggetjes. • Toezicht/handhaving • Wijzigingen in het netwerk (zowel tijdelijk als permanent), inclusief de gevolgen daarvan voor extra onderhoud. <p>Activiteiten die niet onder beheer en onderhoud vallen, kunnen op verzoek worden uitgevoerd als maatwerk.</p> <p>Uitbreidingen van aantal kilometers worden vanaf het eerstvolgende kalenderjaar na aanleg meegenomen in regulier beheer, waarbij de kosten voor opdrachtgever navenant worden aangepast.</p>
Beoogd resultaat	Efficiënt en effectief beheerde en onderhouden LF routes, gericht op instandhouding.
Onderdelen product/dienst	<p>Inspectie van de route en onderhoud van bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het voorjaar, voor aanvang van het recreatie seizoen, worden de routes helemaal nagelopen; in het najaar wordt steekproefsgewijs nogmaals de route en bewegwijzering gecontroleerd. • De route wordt gecontroleerd op veiligheid, vindbaarheid en eventuele wijzigingen/stremmingen.

	<ul style="list-style-type: none"> • De bebording wordt visueel geïnspecteerd op gebreken/defecten. Waar nodig wordt bewegwijzering gesteld en recht gezet. • De bebording wordt gereinigd en gecontroleerd op leesbaarheid. Om bebording zichtbaar te maken wordt waar nodig licht maaien/of snoeiwerk uitgevoerd. <p>Herstel van schade aan bewegwijzering en vervanging van verdwenen bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naast onderhoud/vervanging voortkomend uit controles wordt beschadigde/verdwenen bebording na constatering (via meldpunt en/of controle in het veld) gerepareerd/vervangen uitgaande van een schadepercentage van maximaal 6% per jaar. • Vandalisme en/of vernielingen niet zijnde incidenteel of boven het schadepercentage van 6%, door de aannemer gefactureerd, worden verrekend met opdrachtgever. • Na constatering of melding van graffiti en/of wildplak, worden deze verwijderd. • Meldingen of bevindingen die buiten het onderhoudscontract vallen (zoals verdwenen bebording door wegwerkzaamheden) worden gerapporteerd aan opdrachtgever. <p>Digitaal beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale data worden tweemaal per jaar gereviseerd en beschikbaar gesteld aan UBase voor bijvoorbeeld Fietsplatform en routenet. • Tijdelijke wijzigingen/afsluitingen worden gemeld aan Fietsplatform en andere beheerders van digitale routeplanners. <p>Beheer meldpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recreanten kunnen via een centraal punt meldingen doorgeven aan het Routebureau. • De melder krijgt binnen 3 werkdagen feedback op de gedane melding. • De melding wordt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgestelde termijn opgelost of doorgestuurd naar de betreffende pad-/wegbeheerder. • Een actueel overzicht van meldingen wordt bijgehouden. • Er wordt samengewerkt met het meldpunt van het Fietsplatform. <p>Op aanwijzing van de coördinator worden tevens werkzaamheden rondom (tijdelijke) wijzigingen uitgevoerd en verwerkt in het digitale beheersysteem.</p>
Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • Inspectie, controle en onderhoud, op basis van kwaliteitshandboek, volgens vooraf bepaalde planning. • Herstelwerkzaamheden worden te allen tijde uitgevoerd met materialen, zoals deze oorspronkelijk in het kwaliteitshandboek

	<p>zijn vastgelegd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herstel van schade en vervanging van verdwenen bebording gebeurt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgestelde termijn: <ul style="list-style-type: none"> ○ grote schade - bordje weg of onvoldoende zichtbaar door vandalisme – 7 werkdagen; ○ kleine schade - bordje is nog zichtbaar maar beschadigd - 6 weken (of bestel termijn nieuw bordje); ○ cosmetische schade - bordje is zichtbaar en niet beschadigd maar bijvoorbeeld vies - bij volgende inspectie meenemen. ○ In het geval van discriminerende of racistische leuzen en teksten, worden deze binnen 7 werkdagen verwijderd. • Digitale data worden tweemaal per jaar gereviseerd en gedeeld met UBase. • Meldingen worden binnen 3 werkdagen teruggekoppeld aan melder. • Het onderhoud van LF routes laat het routebureau uitvoeren door dezelfde partij die het knooppuntenonderhoud uitvoert. • Route tracés van LF- en fietsknooppuntroutes zijn gelijk en de routeborden van beide systemen zijn bevestigd aan dezelfde drager
Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> • De klant is verantwoordelijk voor het tijdig (uiterlijk 3 weken van tevoren) doorgeven van tijdelijke wijzigingen, afsluitingen en omleggingen aan het Routebureau. • Het plaatsen van tijdelijke bebording is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtgever draagt eveneens de kosten (en eventueel het verhalen op de veroorzaker). • De opdrachtgever kan het Routebureau vragen om te zorgen voor tijdelijke bebording (meerwerk, product 1.04.02). • Extra kosten die het Routebureau moet maken (voor bijvoorbeeld omleggingen en afsluitingen) komen voor rekening van de opdrachtgever.
Afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • In vergoedingen voor openstellingen is voorzien • De eigenaar en verantwoordelijke voor het beheer van het pad, de weg en de voorzieningen bij het pad (zoals hekjes) zijn bekend bij het Routebureau. • De verantwoordelijke en de contactpersoon voor toezicht en handhaving zijn bekend bij het Routebureau. • Dit product is beperkt tot regulier onderhoud. Voor het langdurig borgen van kwaliteit is het routebureau afhankelijk van opdrachtgevers. Bijvoorbeeld voor groot onderhoud en vervangingsinvesteringen. • De verantwoordelijkheid (voor het regelen) van het beheer van het pad (en het omliggende terrein) ligt bij de eigenaar. • Voorzieningen (zoals bruggetjes en hekjes) worden planmatig onderhouden.

	<ul style="list-style-type: none">• Voor realisatie en instandhouding van routes door opengestelde natuurgebieden is het Routebureau afhankelijk van de uitvoering en handhaving van relevante (subsidie)verordeningen en regelgeving m.b.t. openstellingen.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

In ontwikkeling

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.02.03 Mountainbike Routes
Productgroep	1.02 Fietsroutes
Proceseigenaar	Coördinator Beheer

Omschrijving	De mountainbikeroutes zijn initiatief van het Nationaal Park Heuvelrug, de NTFU en lokale Mountainbikeverenigingen, maar zij hebben het Routebureau (in oprichting) benaderd met de vraag of het Routebureau een rol kan spelen in de organisatie van de routes.
Beoogd resultaat	
Onderdelen product/dienst	Nader uit te werken in overleg met de NTFU, het Nationaal park Heuvelrug en Mountainbikeverenigingen. Product en dienst nader uit te werken.

Kwaliteitseisen	Nader te bepalen
Eisen aan de klant	
Afhankelijkheden	

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.03.01 Beheer Sloepennetwerk
Productgroep	1.03 Vaarroutes
Proceseigenaar	Coördinator beheer

Omschrijving	<p>Beheer en onderhoud van het sloepennetwerk omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspectie van het routenetwerk en onderhoud van de bewegwijzering. • Herstel van schade aan markeringen, infopanelen en markeringsdragers behorende bij het routenetwerk en vervanging van verdwenen bewegwijzering. • Beheer en revisie van het netwerk in het digitale beheersysteem. • Voorzien in een centraal meldpunt. <p>Onder het beheer sloepennetwerk vallen niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groot onderhoud en vervangingsinvesteringen bij einde levensduur, of als gevolg van calamiteiten en vandalisme, niet zijnde incidentele vervangingen door schade of vermissing of boven het schadepercentage. • Openstelling en fysiek onderhoud van de vaarwegen waarover de routes lopen, inclusief voorzieningen zoals steigers. • Toezicht/handhaving • Wijzigingen in het netwerk (zowel tijdelijk als permanent), inclusief de gevolgen daarvan voor extra onderhoud. <p>Activiteiten die niet onder beheer en onderhoud vallen, kunnen op verzoek worden uitgevoerd als maatwerk.</p> <p>Uitbreidingen van aantal kilometers worden vanaf het eerstvolgende kalenderjaar na aanleg meegenomen in regulier beheer, waarbij de kosten voor opdrachtgever navenant worden aangepast.</p>
Beoogd resultaat	Efficiënt en effectief beheerd en onderhouden sloepennetwerk, gericht op instandhouding.
Onderdelen product/dienst	<p>Inspectie van de route en onderhoud van bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het voorjaar, voor aanvang van het recreatie seizoen, worden de routes helemaal gecontroleerd; in het najaar wordt steekproefsgewijs nogmaals de route en bewegwijzering gecontroleerd. • De route wordt gecontroleerd op veiligheid, vindbaarheid en eventuele wijzigingen/stremmingen.

	<ul style="list-style-type: none"> • De bebording wordt visueel geïnspecteerd op gebreken/defecten. Waar nodig wordt bewegwijzering gesteld en recht gezet. • De bebording wordt gereinigd en gecontroleerd op leesbaarheid. Om bebording zichtbaar te maken wordt waar nodig licht maaien/of snoeiwerk uitgevoerd. <p>Herstel van schade aan bewegwijzering en vervanging van verdwenen bewegwijzering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naast onderhoud/vervanging voortkomend uit controles wordt beschadigde/verdwenen bebording na constatering (via meldpunt en/of controle in het veld) gerepareerd/vervangen uitgaande van een schadepercentage van maximaal 6% per jaar. • Vandalisme en/of vernielingen niet zijnde incidenteel of boven het schadepercentage van 6%, door de aannemer gefactureerd, worden verrekend met opdrachtgever. • Na constatering of melding van graffiti en/of wildplak, worden deze verwijderd. • Meldingen of bevindingen die buiten het onderhoudscontract vallen (zoals verdwenen bebording door wegwerkzaamheden) worden gerapporteerd aan opdrachtgever. <p>Digitaal beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale data worden tweemaal per jaar gereviseerd en beschikbaar gesteld aan UBase voor bijvoorbeeld sloepennet. • Tijdelijke wijzigingen/afsluitingen worden gemeld aan beheerders van digitale routeplanners. <p>Beheer meldpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recreanten kunnen via een centraal punt meldingen doorgeven aan het Routebureau. • De melder krijgt binnen 3 werkdagen feedback op de gedane melding. • De melding wordt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgelegde termijn opgelost of doorgestuurd naar de betreffende beheerder. • Een actueel overzicht van meldingen wordt bijgehouden. <p>Op aanwijzing van de coördinator worden tevens werkzaamheden rondom (tijdelijke) wijzigingen uitgevoerd en verwerkt in het digitale beheersysteem.</p>
<p>Kwaliteitseisen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspectie, controle en onderhoud, op basis van kwaliteitshandboek, volgens vooraf bepaalde planning. • Herstelwerkzaamheden worden te allen tijde uitgevoerd met materialen, zoals deze in het kwaliteitshandboek zijn vastgelegd. • Herstel van schade en vervanging van verdwenen bebording gebeurt binnen de in het kwaliteitshandboek vastgestelde termijn:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ grote schade - bordje weg of onvoldoende zichtbaar door vandalisme - 7 werkdagen; ○ kleine schade - bordje is nog zichtbaar maar beschadigd - 6 weken (of bestel termijn nieuw bordje); ○ cosmetische schade - bordje is zichtbaar en niet beschadigd maar bijvoorbeeld vies - bij volgende inspectie meenemen. ○ In het geval van discriminerende of racistische leuzen en teksten, worden deze binnen 7 werkdagen verwijderd. ● Digitale data worden tweemaal per jaar gereviseerd en gedeeld met UBase. ● Meldingen worden binnen 3 werkdagen teruggekoppeld aan melder.
Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> ● De klant geeft uiterlijk 3 weken van te voren aan het Routebureau door: tijdelijke wijzigingen, afsluitingen en omleggingen (bijvoorbeeld ivm broedseizoenen of werkzaamheden). ● Het plaatsen van tijdelijke bebording is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtgever draagt eveneens de kosten. ● De opdrachtgever kan het Routebureau vragen om te zorgen voor tijdelijke bebording (maatwerk, product 1.04.02). ● Extra kosten die het Routebureau moet maken (voor bijvoorbeeld omleggingen en afsluitingen) komen voor rekening van de opdrachtgever.
Afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ● De verantwoordelijke en de contactpersoon voor toezicht en handhaving zijn bekend bij het Routebureau ● De eigenaar en verantwoordelijke voor het beheer van de vaarweg en de voorzieningen (zoals steigers en aanlegplaatsen) zijn bekend bij het Routebureau. ● Dit product is beperkt tot regulier onderhoud. Voor het langdurig borgen van kwaliteit is het routebureau afhankelijk van opdrachtgevers. Bijvoorbeeld voor groot onderhoud en vervangingsinvesteringen. ● De verantwoordelijkheid (voor het regelen) van het beheer van de vaarweg ligt bij de eigenaar. ● Voorzieningen (zoals steigers en aanlegplaatsen) worden planmatig onderhouden. ● Voor realisatie en instandhouding van routes door opengestelde natuurgebieden is het Routebureau afhankelijk van de uitvoering en handhaving van relevante (subsidie)verordeningen en regelgeving m.b.t. openstellingen.

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.04.01 Coördinatie routebeheer
Productgroep	1.04 Beheer en Onderhoud algemeen
Proceseigenaar	Coördinator Beheer

Omschrijving	<p>Coördinatie beheer en onderhoud omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controle op uitvoering van onderhoudswerkzaamheden door aannemers, vakkrachten, verenigingen en organisaties • Het onderhouden van contacten met opdrachtgevers en derden (zoals wegbeheerders, terreineigenaren, terrein beherende organisaties, andere routeorganisaties en routebureaus) , • Advies over het beheer van de huidige en nieuwe routenetwerken • (Toezien op) informatiesystemen van Routebeheer, beheer van meldpunt, contracten/ (financiële) administratie • (Toezien op) het schrijven van bestekken, aanbestedingen, gunning. • Monitoren van contracten met derden voor routebeheer • Zorgen voor continuïteit van routebeheer op een zo efficiënt mogelijke wijze, volgens de specificaties in de betreffende productbladen. Hiertoe behoort ook het (opnieuw) aanbesteden van routebeheer. <p><u>Geen onderdeel</u> van coördinatie van routebeheer betreft het geven van adviezen over verbeteringen en/of uitbreidingen van routes (dat hoort bij 'ontwikkeling')</p>
Beoogd resultaat	Efficiënt en effectief beheer en onderhoud van routenetwerken, afgestemd met beheerders van omliggende routenetwerken.
Onderdelen product/dienst	<p>Controle op uitvoering onderhoudswerkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkzaamheden van uitvoerders worden steekproefsgewijs gecheckt • Overleggen/bouwvergaderingen worden gepland en uitgevoerd • Rapportages van uitgevoerde werkzaamheden • Signaleringsfunctie voor het beheer van wegen/paden en voorzieningen <p>Onderhouden contacten met opdrachtgevers en derden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgevers en derden worden op de hoogte gehouden van de planning en uitvoering van beheerwerkzaamheden • Het Routebureau wordt vertegenwoordigd in netwerkbijeenkomsten gericht op beheer en onderhoud (zoals

	<p>opening route/TOP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft op verzoek van opdrachtgever advies (inclusief prijsindicatie) over aanpassingen in huidig netwerk, tijdelijke omleggingen en afsluitingen, vervangingen/groot onderhoud. • Voert desgewenst opdrachten uit (maatwerk, productblad 1.04.02) • Zorgt voor uitwisseling van (digitale) informatie met de geëigende systemen. • Afstemming met omliggende regio's voor aansluitingen van de routes en netwerken. • Leveren van bijdrage aan de formulering van de opdracht aan fietsplatform, in afstemming met de provincie. <p>Toezien op beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheert de informatie in de digitale beheersystemen van het routebureau • Ziet toe op de afhandeling van meldingen, vragen en/of klachten en het doorzetten van meldingen aan relevante organisaties. • Beheert een actueel overzicht van meldingen. De gegevens m.b.t. meldingen, vragen en klachten worden eens per jaar gerapporteerd. • Ziet toe op het beheer van onderhoudscontracten en financiën daarvan.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Kwaliteitseisen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Halfjaarlijkse voortgangsgesprekken met uitvoerders • Eens per jaar een schriftelijke rapportage over het routebeheer (inhoud en proces) aan het opdrachtgeversoverleg. • Adviezen voldoen aan de eisen zoals vastgesteld in het kwaliteitshandboek
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Eisen aan de klant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De opdrachtgever benadert de coördinator beheer van het routebureau met klachten, meldingen en vragen die het routebeheer betreffen • De opdrachtgever informeert de coördinator minimaal drie weken van tevoren over veranderingen die betrekking hebben op het routebeheer, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wijzigingen in de contactpersonen voor uitvoering in het routebeheer; ○ Tijdelijke wegomleggingen of stremmingen op een route • De opdrachtgever geeft aan de coördinator de contactpersonen door die betrekking hebben op het beheer van de wegen/paden (per gemeente). • In geval van een tijdelijke stremming of wegomlegging op een route is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor tijdelijke bebording die het mogelijk maken de route te blijven volgen. De opdrachtgever kan het Routebureau vragen om te zorgen voor tijdelijke bebording (maatwerk, product 1.04.02) • De coördinator is contactpersoon met betrekking tot klachten, meldingen en vragen.
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none">• Voor de landelijke lange afstands- wandel en fietsroutes is het Routebureau afhankelijk van de uitvoering en medewerking van Wandelnet en Fietsplatform.

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	1.04.02 Beheer en onderhoud Maatwerkopdrachten
Productgroep	1.04 Beheer en onderhoud algemeen
Proceseigenaar	Coördinator Beheer

Omschrijving	<p>Uitvoeren van opdrachten op verzoek van opdrachtgevers gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijzingen / aanpassingen van het bestaande routenetwerk; • Groot onderhoud en vervangingsinvesteringen bij einde levensduur, of als gevolg van calamiteiten en vandalisme, niet zijnde incidentele vervangingen door schade of vermissing of boven het schadepercentagewijzigingen/aanpassingen van het bestaande routenetwerk.
Beoogd resultaat	
Onderdelen product/dienst	<p>Een opdracht tot wijziging bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van een advies en offerte • Bespreken van de offerte met opdrachtgever. • Plannen en uitvoeren van de werkzaamheden in het veld. • Aanpassen in digitaal beheersysteem. • Verwerken van gevolgen voor routebeheer en (thema)routes. • Aanpassen van het reguliere onderhoudscontract. • Evaluatie.

Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • Voor elk maatwerkopdracht wordt vooraf een offerte inclusief plan van aanpak, planning en kostenraming gemaakt. • Er wordt pas overgegaan tot uitvoering van de opdracht na schriftelijk akkoord van de klant. • De offerte-aanvraag en de offerte worden gesteld op schrift of via e-mail. • Het advies, het plan en de uitvoering zijn in lijn met het kwaliteitshandboek routebeheer. • Aanbesteden geschiedt conform de geldende aanbestedingsregels.
Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> • De klant vraagt het routebureau schriftelijk of via email om een offerte. • De klant voorziet het routebureau van voldoende informatie om een goede offerte op te stellen. • De klant bevestigt de opdracht schriftelijk of via email. • De klant stelt het routebureau in staat om de werkzaamheden uit

	te voeren. <ul style="list-style-type: none">• Betaling volgens offerte (inclusief de daaruit volgende kosten voor beheer en onderhoud).
Afhankelijkheden	Eventuele afhankelijkheden worden opgenomen in de maatwerkofferte.

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	2.01.01 Website
Productgroep	2.01 Informatievoorziening
Proceseigenaar	Marketingmedewerker

Omschrijving	Een op recreanten en toeristen gerichte 'voorkant' met een overzicht van beschikbare routes (wandelen, fietsen, varen), een zoekfunctie, een meldknop en verwijzingen naar routes/routeplanners van derden.
Beoogd resultaat	Routes zijn door recreanten en toeristen makkelijk te vinden op een overzichtelijk pagina.
Onderdelen product/dienst	<p>De website bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De site heeft een eigen URL, (bijv routesinutrecht.nl, utrechtseroutes.nl) • Op de site is aandacht voor: wandelen, fietsen, varen, MTB-routes • Indien mogelijk wordt ook aandacht besteed aan: ruiterroutes, kanoroutes, skeelerroutes en andere routes. • Er is een zoekfunctie waarbij minimaal gezocht kan worden op: type route, regio, gemeente, lengte, thema, toegankelijkheid. • Er is een meldknop voor het doorgeven van meldingen over aandachtspunten, klachten of fouten in de bewegwijzering (voor afhandeling van meldingen, zie productbladen beheer en onderhoud). • De website heeft een mogelijkheid om thema-routes in de "etalage" te zetten. • De website is een landingspagina met links naar de marketingpartners • Op de site wordt verwezen (links) naar de klompenpaden, knooppuntenplanners (websites en apps) van derden (bijvoorbeeld Wandelnet, Fietsplatform en sloepennet.)

Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • De website is goed leesbaar en bruikbaar op smartphones en tablets. • De content op de site is van goede kwaliteit (zie dienst 2.01.02 informatievoorziening). • De site is indien mogelijk (deels) bruikbaar voor mensen met een (visuele) beperking. • De site wordt ontwikkeld en bijgehouden in samenspraak met de marketingpartners, hiervoor wordt minimaal 4x per jaar overlegd met (een vertegenwoordiger van) de marketingpartners.
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none">• Deelnemers en opdrachtgevers nemen op hun website een verwijzing op naar deze site.• Deelnemers en opdrachtgevers verzoeken de marketingpartners (in hun subsidierelatie) om voor wat betreft routes samen te werken met het Routebureau.
Afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none">• Voor de kwaliteit van de getoonde content is de website afhankelijk van de Ubase en het nakomen van de afspraken die worden gemaakt over het up-to-date houden van informatie met route-eigenaren (zie dienst 2.01.02 informatievoorziening).

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	2.01.02 Informatievoorziening
Productgroep	2.01 Informatievoorziening
Proceseigenaar	Marketingmedewerker

Omschrijving	Om gezamenlijke marketing mogelijk te maken, moeten de marketingpartners en de nationale route-organisaties informatie over routes tot hun beschikking hebben. Het Routebureau beantwoordt deze behoefte van de marketingorganisaties door ervoor te zorgen dat het onderdeel ROUTES in de U-base ¹ voldoende en kwaliteitsvolle informatie biedt. Daarnaast levert het Routebureau data over de wandel-, fiets en sloepennetwerken aan het Fietsplatform, Wandelnet en Sloepennetwerk.nl
Beoogd resultaat	Een kwalitatief en kwantitatief hoogwaardig aanbod routes in Ubase.
Onderdelen product/dienst	Het product informatievoorziening bestaat uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van een kwaliteitsstandaard voor routes in de U-base, vaststellen en afstemmen met Routebureau-partners. • In overleg met RBT's vaststellen hoeveel (nieuwe) routes jaarlijks beschikbaar moeten zijn. • Opstellen en uitvoeren beheerstrategie kwaliteit route-data in U-base, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> ○ 1x per jaar in U-base geregistreerde route-eigenaren verzoeken hun routes op kwaliteit te controleren en nieuwe gegevens aan te leveren ○ 1x per jaar controle van "eigen" Routebureau routes • Organiseren van een jaarlijkse bijeenkomst om partners (andere invoerders van routes) te informeren over manier van werken rondom routes en U-base • Data delen met landelijke route-organisaties.

Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • De routes in de U-base voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen van het Routebureau.
Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgevers die nieuwe recreatieve of toeristische routes (laten) ontwikkelen zorgen ervoor dat de toekomstige route-eigenaar de route ook deelt via de U-base of de data aanlevert aan het Routebureau zodat de route in U-base gedeeld kan

	<p>worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgevers stimuleren of verzoeken RBT's en andere organisaties die routes (laten) maken om de routes te delen via de U-base: hetzij door ze zelf in te voeren, hetzij door de data aan te leveren aan het Routebureau.
Afhankelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • Provincie Utrecht is eigenaar van de U-base, het Routebureau is voor het beheer, de hosting en de ontwikkeling van de U-base afhankelijk van de provincie. • Niet alle routes in de U-base zijn "eigendom" van het Routebureau. Eigenaren van routes (diegene die de route in de U-base plaatst) zijn er zelf voor verantwoordelijk dat de route actueel en bruikbaar is en aan de gestelde kwaliteitsnorm voldoet. Het Routebureau is voor een deel van de content van de U-base afhankelijk van de route-eigenaren. Het Routebureau zal de route-eigenaren faciliteren en aansporen om de kwaliteit van de route actueel te houden. • Voor de eerste invoer in de U-base is het Routebureau afhankelijk van het bestaande aanbod. Een eerste inventarisatie heeft circa 200 routes opgeleverd, en in de U-base staan er nu ongeveer 400 (waaronder veel dubbele routes). De kwaliteit is hiervan onbekend. Er wordt gestreefd naar 200 kwalitatief goede routes in de U-base, maar de verdere inventarisatie en analyse van de kwaliteit moet uitwijzen of dat haalbaar is. Een minimum van 50 routes is zeker haalbaar. • Het Routebureau is afhankelijk van de bereidheid van U-base partners en andere organisaties om nieuwe routes toe te voegen aan de U-base, om data over routes aan te leveren en om de bestaande up-to-date te houden.

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	2.02.01 Uitvoering activiteiten volgens jaarplan
Productgroep	2.02 Marketing
Proceseigenaar	Marketingmedewerker

Omschrijving	<p>Realisatie van activiteiten zoals benoemd in het jaarplan omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van meerjarenplan en jaarplan voor gezamenlijke informatievoorziening en marketing • Uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van gezamenlijke informatievoorziening en marketing zoals vastgesteld in het jaarplan.
Beoogd resultaat	Kwalitatief goed aanbod en verhoogd gebruik/bekendheid van routes.
Onderdelen product/dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 4x per jaar overleg met de marketingorganisaties, bijvoorbeeld via het marketeersoverleg • Opstellen van een programma voor marketing en productontwikkeling. Dit programma wordt vastgesteld door het bestuurlijk overleg en afgestemd met de (lokale en regionale) marketingorganisaties. <i>Met daarin bijvoorbeeld</i> deelname aan de wandel- en fietsbeurs • De te ontwikkelen en vermarkten producten worden gebaseerd op het jaarplan. <i>Bijvoorbeeld</i> een X-aantal (thema-) routes en routeproducten gerealiseerd en onder de aandacht gebracht bij doelgroepen. Innovatie van het routeproduct is ook opgenomen in het programma. • Opstellen van “uitvragen” voor Utrechtse marketingorganisaties. Een “uitvraag” is een omschrijving van het gewenste resultaat, gebaseerd op het marketing programma. De marketingorganisaties worden gevraagd voorstellen in te dienen op basis van deze uitvragen. De marketingorganisaties worden hierbij gestimuleerd om samen te werken. • Begeleiden en ondersteunen van de marketingorganisaties bij de uitvoering, en controle van het opgeleverde resultaat. • Het Routebureau adviseert anderen (programmabureaus zoals de Hollandse Waterlinie en de Limes), gemeenten en RBT's etc. bij het ontwikkelen van nieuwe beschreven routes die gebruik maken van de knooppuntensystemen. • Het maximale aantal uur dat vanuit het Routebureau beschikbaar is voor bovenstaande activiteiten en het beschikbare budget, worden vastgesteld in het jaarplan.

<p>Kwaliteitseisen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De te realiseren producten sluiten aan bij de vraag van de recreant en toerist. Dit wordt in het marketingprogramma onderbouwd met bijvoorbeeld verwijzingen naar marktonderzoek of ervaringen van de marketingorganisaties. • De “uitvragen” worden opgesteld conform de bij RMN geldende kwaliteitseisen. • Het opdrachtgeversoverleg geeft advies over de uitvragen. • De te realiseren producten sluiten aan bij marketingthema's van de Regiostrategie (inter-)nationaal toerisme en de provinciale agenda recreatie en toerisme. • Thema's, te ontwikkelen routes en routeproducten houden waar mogelijk rekening met regionale en gemeentelijke beleids- en marketingplannen.
<p>Eisen aan de klant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarplan (waarin het marketingprogramma is opgenomen) is vastgesteld. • Deelnemers en opdrachtgevers verzoeken de marketingpartners (in hun subsidierelatie) om voor wat betreft routes samen te werken met het Routebureau. • Deelnemers en opdrachtgevers benutten de knooppuntennetwerken bij het realiseren van nieuwe themaroutes.
<p>Afhankelijkheden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de uitvoering van het jaarplan is het Routebureau afhankelijk van de medewerking van de marketingorganisaties, omdat het Routebureau zelf geen uitvoerende marketingpartij is of wordt. Het Routebureau vraagt daarom ook haar deelnemers en opdrachtgevers om vanuit hun kant (waar mogelijk) de marketingorganisaties aan te sporen tot samenwerking met het Routebureau. Overigens is deze samenwerking op dit moment uitstekend. • 'Uitvragen' worden gedaan volgens de geldende (aanbestedings-) regels

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	3.01.01 Advies
Productgroep	3.01 Ontwikkeling algemeen
Proceseigenaar	Coördinator ontwikkeling

Omschrijving	<p>De kerntaak routeontwikkeling richt zich op het compleet maken van de routenetwerken en continue blijven aanpassen en vernieuwen ervan.</p> <p>Het onderdeel advies omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het borgen van de kwaliteit en continuïteit van netwerken bij ingrijpende veranderingen en uitbreidingen. • Adviseren over verbeteringen/uitbreidingen van routenetwerken en over de haalbaarheid van nieuwe netwerken in algemeen belang met als doel de routenetwerken compleet en provincie-dekkend te maken, en op basis van nieuwe inzichten continue te blijven aanpassen en vernieuwen. <p>Het maximale aantal uur advies dat beschikbaar is (provinciebreed) wordt vastgesteld in het jaarplan. Gericht advies is maatwerk (productblad 03.01.03)</p>
Beoogd resultaat	Optimale kwaliteit en dekking van de routenetwerken
Onderdelen product/dienst	<p>De dienst advies bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fungeren als aanspreekpunt en verzamelen van informatie t.b.v. nieuwe ontwikkelingen en kansen voor verbetering van de kwaliteit van de (gebiedsontwikkelingen, nieuwe paden, bruggen of openstellingen). Het Routebureau is het aanspreekpunt voor partijen die het routenetwerk willen aanpassen. De coördinator routeontwikkeling heeft contact met de aanvrager van het advies. Indien relevant wordt (samen met de adviesaanvrager) ter plaatse gekeken en is de coördinator aanwezig bij workshops en (netwerk-)bijeenkomsten. • Opstellen advies voor aanpassen en verbeteren van het netwerk op verzoek van actoren. Indien nodig wordt de betreffende gemeente geïnformeerd. Ontwikkelingen toetsen aan kwaliteitshandboek (product 4.01.04) en afwegingen maken over uitzonderingen. Het uitvoeren van opdrachten naar aanleiding van uitgebrachte adviezen valt onder maatwerk (product 3.01.03).
Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • Het advies wordt gesteld op schrift of via email. • Het advies is conform het kwaliteitshandboek routebeheer (product 04.01.04)

Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none">• De klant/klanten vraagt/vragen het Routebureau schriftelijk of via email om een advies.• De klant voorziet het Routebureau van voldoende informatie om een goed advies op te kunnen stellen.
Afhankelijkheden	n.v.t.

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	3.01.02 Activiteiten routeontwikkeling volgens jaarplan
Productgroep	3.01 Ontwikkeling algemeen
Proceseigenaar	Coördinator ontwikkeling

Omschrijving	<p>De kerntaak routeontwikkeling richt zich op het compleet maken van de routenetwerken en het continue blijven aanpassen en vernieuwen daarvan.</p> <p>Het onderdeel uitvoering opdrachten volgens jaarplan omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van meerjarenplan en jaarplan voor wat betreft routeontwikkeling • Uitvoeren van taken ten behoeve van routeontwikkeling zoals vastgesteld in het jaarplan. <p>Het maximale aantal uur dat beschikbaar is voor bovenstaande activiteiten wordt vastgesteld in het jaarplan (<i>bijvoorbeeld: 50% van 0,5 fte</i>)</p>
Beoogd Resultaat	Optimale kwaliteit en dekking van de routenetwerken.
Onderdelen product/dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Input vanuit ontwikkeling ten behoeve van jaarplan en meerjarenplan <p>Onder "uitvoering activiteiten jaarplan" <i>kan bijvoorbeeld</i> vallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren verkenning uitbreiding sloepennetwerk. - Opstellen van een voorstel voor financiering van langjarig beheer en onderhoud van routenetwerken. - Vinden van budgetten en subsidies voor de uitvoering van nieuwe projecten op het vlak van routebeheer.
Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • Het opdrachtgeversoverleg wordt tijdens het opstellen van het jaarplan en meerjarenplan geïnformeerd.. • Jaarlijks worden tijdsbesteding en resultaten (aan de hand van jaarplan) gerapporteerd in het jaarverslag. • Rapportages/voortgang volgens template, huisstijl etc.
Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarplan is vastgesteld, duidelijke opdrachtbeschrijving. • De klant werkt mee aan uitvoering van activiteiten uit het jaarplan waarbij zij (deel-)belanghebbende zijn.
Afhankelijkheden	Medewerking van derden

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	3.01.03 Ontwikkeling Maatwerkopdrachten
Productgroep	3.01 Ontwikkeling algemeen
Proceseigenaar	Coördinator ontwikkeling

Omschrijving	<p>Uitvoeren van opdrachten op verzoek van opdrachtgevers gericht op het structureel verbeteren van de routes en routenetwerken</p> <p>Dit product omvat niet: beheeradvies/tijdelijke omleggingen zie daarvoor productblad 1.04.02.</p>
Beoogd resultaat	Gerichte verbeteringen en uitbreidingen van de routenetwerken op verzoek van opdrachtgever(s).
Onderdelen product/dienst	<p>Het uitvoeren van opdrachten op het gebied van routeontwikkeling bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van offertes voor het plan ter verbetering of uitbreiding van netwerken en ontwikkeling van nieuwe netwerkgedeeltes in het gebied van de opdrachtgever • Bespreken van de offerte met opdrachtgever. • Uitvoering van de opdracht. • Verwerken van gevolgen voor routebeheer en (thema)routes. • Overdragen aan beheer. • Aanpassen van het reguliere onderhoudscontract. • Evaluatie

Kwaliteitseisen	<ul style="list-style-type: none"> • Voor elk maatwerkopdracht wordt vooraf een offerte inclusief plan van aanpak, planning en kostenraming gemaakt • Er wordt overgegaan tot uitvoering van de opdracht na schriftelijk akkoord van de klant. • De offerte-aanvraag en de offerte worden gesteld op schrift of via e-mail. • De offerte geeft aan wat de gevolgen zijn voor de (kosten voor) beheer en onderhoud. • Het advies, het plan en de uitvoering zijn in lijn met het kwaliteitshandboek routebeheer (product 04.01.04), en de eisen ten aanzien van uniforme bewegwijzering en uniform routebeheer. • Aanbesteden geschiedt conform de geldende aanbestedingsregels.
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eisen aan de klant	<ul style="list-style-type: none">• De klant vraagt het routebureau schriftelijk of via email om een offerte.• De klant voorziet het routebureau van voldoende informatie om een goede offerte op te stellen.• De klant stelt het routebureau in staat om de werkzaamheden uit te voeren.• Betaling volgens offerte (inclusief de daaruit volgende kosten voor beheer en onderhoud).
Afhankelijkheden	Eventuele afhankelijkheden worden opgenomen in de maatwerkofferte.

In ontwikkeling

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	3.02.01 Monitoring
Productgroep	3.02 Monitoring
Proceseigenaar	Routebureau

Omschrijving	Het Routebureau doet onderzoek naar het gebruik en de waardering van routes en naar de vraag en het aanbod. Met de resultaten hiervan kan het Routebureau zelf, maar ook beleidsmakers, marketingorganisatie en anderen aan de slag: de bestaande routes verbeteren en beter inspelen op de behoeften van de consument. Het Routebureau gaat actief de boer op om de resultaten te presenteren. Zo kan ze tegelijkertijd in gesprek met haar partners en informatie delen over de activiteiten en de koers van het Routebureau.
Beoogd resultaat	Inzicht in gebruik en waardering van routenetwerken en themaroutes

Kwaliteitseisen	Ntb
Eisen aan de klant	Ntb
Afhankelijkheden	Ntb

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	4.01.01 Begrotingsadvies
Productgroep	4.01 Bedrijfsvoering
Proceseigenaar	Manager routebureau

Omschrijving	<p>In het convenant Routebureau Utrecht is afgesproken dat RMN jaarlijks een begrotingsadvies uitbrengt aan het bestuurlijk overleg (art. 11.2), op basis waarvan het bestuurlijk overleg besluiten kan nemen zoals genoemd in artikel 11 van het convenant. Het begrotingsadvies bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Advies meerjarenplan, op basis van een vastgesteld meerjarenprogramma met de te ontwikkelen en de te vermarkten routeproducten; • Advies jaarplan met voorgenomen activiteiten en capaciteitsplanning voor de kerntaken routebeheer, routeontwikkeling en gezamenlijke informatievoorziening en marketing; • Advies werkbegroting, tarieventabel en grondslag (km's route per deelnemer) op basis van het voorgenomen jaarplan, inclusief een meerjarige begroting als onderdeel van het meerjarenplan.
Beoogd resultaat	Begrotingsadvies
Onderdelen product/dienst	<p>Het begrotingsadvies bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen advies jaarplan/ meerjarenplan op basis van vastgesteld beleid met uitgangspunten voor de uitvoering; • Opstellen capaciteitsplanning; • Opstellen advies werkbegroting op basis van producten en diensten genoemd in de DVO, ingedeeld naar activiteit (product/dienst), omschrijving werkzaamheden, inclusief inzet formatie capaciteit.

Kwaliteitseisen	<p>Het begrotingsadvies sluit aan op het door het bestuurlijk overleg vastgestelde beleid en voor de uitvoering vastgestelde kaders.</p> <p>Het begrotingsadvies wordt jaarlijks voor 15 februari aan het opdrachtgeversoverleg opgeleverd ter vaststelling in het bestuurlijk overleg.</p>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eisen aan de klant	<p>De deelnemers/opdrachtgevers zijn duidelijk over het voorgenomen beleid van het Routebureau, zodat RMN het beleid kan vertalen in adviezen omtrent plannen en werkbegroting.</p> <p>Opdrachtgevers conformeren zich aan genomen besluiten van het bestuurlijk overleg.</p>
Afhankelijkheden	<p>Beschikbaarheid vastgesteld meerjarenprogramma met de te ontwikkelen en de te vermarkten routeproducten.</p> <p>Beschikbaarheid opdrachtgeversoverleg als platform voor afstemming voorafgaande aan op te stellen adviezen.</p>

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	4.01.02 Periodieke rapportages
Productgroep	4.01 Bedrijfsvoering
Proceseigenaar	Manager routebureau

Omschrijving	In het convenant Routebureau Utrecht is afgesproken dat RMN aan het bestuurlijk overleg rapporteert over de geleverde prestaties en de kosten ten behoeve van en voor het Routebureau Utrecht (art. 10.7). In het voor- en najaar wordt gerapporteerd over de voortgang van de in het jaarplan genoemde activiteiten en inzet van middelen (geld en capaciteit).
Beoogd resultaat	Tussentijds inzicht in geleverde prestaties, resultaten, en daarmee gemoeide kosten.
Onderdelen product/dienst	Onderdelen van de rapportages zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Een financiële rapportage (beschikbaar budget, realisatie en prognose); • Een rapportage over de gerealiseerde uren; • Een kwalitatieve rapportage over de voortgang van de activiteiten.

Kwaliteitseisen	De rapportages sluiten aan op het jaarplan en werkbegroting. De tussentijdse rapportages worden respectievelijk medio april en medio september aan het opdrachtgeversoverleg van het Routebureau Utrecht aangeleverd.
Eisen aan de klant	Beschikbaarheid opdrachtgeversoverleg voor tijdige oplevering aan het bestuurlijk overleg.
Afhankelijkheden	Beschikbaarheid opdrachtgeversoverleg.

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	4.01.03 Jaarverantwoording
Productgroep	4.01 Bedrijfsvoering
Proceseigenaar	Manager routebureau

Omschrijving	In het convenant Routebureau Utrecht is afgesproken dat RMN zorgt voor het opstellen van een jaarverslag en deze jaarlijks voor 1 maart voorlegt aan het bestuurlijk overleg. In het jaarverslag wordt gerapporteerd over de geleverde prestaties, de gemaakte kosten en het gerealiseerde resultaat.
Beoogd resultaat	Inzicht in geleverde prestaties, resultaten, en daarmee gemoeide kosten.
Onderdelen product/dienst	Onderdelen van het jaarverslag zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Een financiële rapportage (beschikbaar budget, realisatie en resultaat); • Een rapportage over de gerealiseerde uren; • Een kwalitatieve rapportage over de geleverde prestaties en gerealiseerde doelen.

Kwaliteitseisen	Het jaarverslag sluit aan op het jaarplan en de werkbegroting. Het jaarverslag wordt jaarlijks medio februari aan het opdrachtgevers-overleg van het Routebureau Utrecht aangeleverd, zodat het verslag voor 1 maart aan het bestuurlijk overleg kan worden voorgelegd.
Eisen aan de klant	Beschikbaarheid opdrachtgeversoverleg voor tijdige oplevering aan het bestuurlijk overleg.
Afhankelijkheden	Beschikbaarheid opdrachtgeversoverleg.

In ontwikkeling

Productblad behorende bij de Dienstverleningsovereenkomst Routebureau RMN

Product / dienst	4.01.04 Kwaliteitshandboek
Productgroep	4.01 Bedrijfsvoering
Proceseigenaar	Manager routebureau

Omschrijving	Om de kwaliteit van beheer, onderhoud en ontwikkeling te borgen wordt een kwaliteitshandboek opgesteld.
Beoogd resultaat	
Onderdelen product/dienst	Het kwaliteitshandboek bestaat uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> - Beheerstandaarden - Civieltechnische eisen - Wettelijke eisen (arbo, veiligheid etc.) - Eisen voor de ontwikkeling van routes en bewegwijzering

Kwaliteitseisen	ntb
Eisen aan de klant	ntb
Afhankelijkheden	ntb