



Ontwerp Programma van Eisen

Versienummer 1.0

Datum 18 april 2025

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Achtergrond en aanleiding	5
Wettelijk kader.....	5
Uitgangspunten nieuwe concessies	5
Doelen nieuwe concessies.....	6
Gevolgde en nog te zetten stappen opstellen Programma van Eisen	6
Leeswijzer	7
1 Vervoeraanbod, Vervoerplan en Dienstregeling	8
1.1 Voorzieningenniveau.....	8
1.2 Afstemming met het openbaar vervoer van en naar de havens	9
1.3 Inhoud en procedure Vervoerplan.....	10
1.4 Dienstregeling	12
2 Uitvoeringskwaliteit.....	14
2.1 Vervoerplicht	14
2.2 Uitval.....	15
2.3 Punctualiteit	16
2.4 Procedure verstoringen en vertragingen	16
2.5 Reizigersoordeel.....	17
3 Veiligheid.....	19
3.1 Verantwoordelijkheid en veiligheidsniveau	19
3.2 Communicatie en huisregels	19
3.3 Veiligheidsmanagementsysteem (SMS)	20
3.4 Rampensimulatietraining	21
3.5 Gevaarlijke goederen.....	21
3.6 Sociale veiligheid.....	22
3.7 Beveiliging persoonsgegevens.....	23
4 Toegankelijkheid	24
4.1 Toegankelijke schepen	24
4.2 Ondersteuning Personeel.....	25
4.3 Begrijpelijke toegankelijke informatie	25
5 Personeel.....	26
5.1 Dienstverlening.....	26
5.2 Kwalificaties	26
5.3 Organisatie en opleiding.....	27
5.4 Maatschappelijke bijdrage	27

6	Schepen	29
6.1	Verantwoordelijkheid huidige en nieuwe schepen	29
6.2	Functionaliteit schepen algemeen	30
6.3	Netheid en comfort.....	31
7	Duurzaamheid	33
7.1	Duurzame schepen	33
7.2	Duurzame bedrijfsvoering	34
7.3	Circulariteit en milieu.....	34
7.4	Duurzaamheidsrapportage.....	36
7.5	Verhandelbare duurzaamheidsclaims en emissierechten	36
8	Infrastructuur.....	37
8.1	Vaargeulen en productiemiddelen behorend bij de veerhavens	37
8.2	Medegebruik productiemiddelen behorend bij de veerhavens	38
8.3	Wachtruimten	39
8.4	Omgang met vaargeulontwikkelingen verbinding Ameland (specifiek voor de concessie Waddenveren Oost)	39
9	Tarieven, betaling en reservering	43
9.1	Tarieven	43
9.2	Betaalwijzen	45
9.3	Reservering en annulering	45
10	Marketing	46
10.1	Marketingactiviteiten en verantwoordelijkheid	46
11	Reisinformatie.....	47
11.1	Reisinformatie algemeen	47
11.2	Reisinformatie op websites, apps en bij de klantenservice.....	48
12	Reizigersrechten	50
12.1	Algemene voorwaarden	50
12.2	Klantenservice	51
12.3	Klachten en suggesties.....	51
12.4	Gevonden voorwerpen	52
12.5	Compensatieregeling.....	52
13	Beheer en monitoring	54
13.1	Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener	54
13.2	Management informatie methode (MIPOV).....	55
13.3	Klanttevredenheidsonderzoek	56
13.4	Mid Term Review en Kwaliteitsonderzoek	56
14	Samenwerking en reizigersinspraak	58

14.1	Beleidsprioriteitenbrief	58
14.2	Samenwerking met Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties 58	
14.3	Consultatie Reizigers.....	59

Inleiding

Achtergrond en aanleiding

Voor bewoners en bezoekers van de Friese Waddeneilanden is goede bereikbaarheid van de Waddeneilanden van groot belang. Goede veerverbindingen zijn ook van groot belang voor de leefbaarheid op de eilanden. Voor eilandbewoners vormen de veerverbindingen tussen de Friese Waddeneilanden en het vasteland een levensader: de eilandbewoners zijn afhankelijk van de veerverbindingen voor het bereiken van vitale voorzieningen aan de wal, zoals ziekenhuizen.

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: IenW of concessieverlener) is verantwoordelijk voor het personenvervoer tussen het vasteland en de Friese Waddeneilanden. Om goede veerverbindingen te garanderen zijn voor dit vervoer twee concessies verleend: de Vervoerconcessie Waddenveren-West (Vlieland en Terschelling), verleend aan de B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij van rederij Doeksen, en de Vervoerconcessie Waddenveren-Oost (Ameland en Schiermonnikoog), verleend aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V. Deze concessies zijn in april 2014 in werking getreden. Beide concessies hebben een looptijd van 15 jaar en lopen daarmee in 2029 af.

Wettelijk kader

De concessies voor de Friese Waddenveren geven de rederijen (de concessiehouders) het alleenrecht op het uitvoeren van de in de concessie gedefinieerde vervoerdiensten. De wettelijke basis voor de concessieverlening zijn de [Wet personenvervoer 2000](#) (hierna: Wp2000), [het Besluit personenvervoer 2000](#) (hierna: Bp2000), verordening (EEG) 3577/92 (hierna [Cabotageverordening](#)) en verordening (EG) 1370/2007 (hierna: [PSO-verordening](#)). In artikel 7a van het Bp2000 is vastgelegd dat er concessies zijn voor de Friese Waddenveren en dat deze concessies een looptijd hebben van maximaal 15 jaar.

De concessies voor de Friese Waddenveren konden, op basis van artikel 7a, vierde lid, van het Bp2000, alleen de eerste keer (in 2014) onderhands worden gegund; de nieuwe concessies moeten op grond van artikel 7a, derde lid, van het Bp2000 worden aanbesteed. In de Wp2000 staat dat IenW voor de nieuwe concessies een Programma van Eisen moet opstellen. In het Programma van Eisen staan de eisen die IenW stelt aan de uitvoering van de veerdiensten. Daarnaast zijn de rederijen bij de uitvoering van de concessies gehouden aan alle geldende wet- en regelgeving (zie [Bijlage B1 \(Overzicht Relevante wet- en regelgeving Q1-2025\)](#)). Deze bijlage dient als hulpmiddel en is mogelijk niet volledig. Het is de verantwoordelijkheid van de concessiehouder om aan alle wettelijke voorschriften te voldoen.

Bij het opstellen van het Programma van Eisen vraagt IenW op grond van artikel 26 en 27 van de Wp2000 in ieder geval advies aan de concessieverleners voor openbaar vervoer in de aangrenzende gebieden en aan consumentenorganisaties.

Uitgangspunten nieuwe concessies

In 2024 heeft IenW een [Nota van Uitgangspunten](#) opgesteld waarin relevante kaders en uitgangspunten voor de nieuwe concessies zijn vastgelegd. Deze Nota van Uitgangspunten vormt de basis voor het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten. Eén van de uitgangspunten is om voor de periode vanaf 2029 opnieuw twee concessies te verlenen: Concessie Waddenveren West (van en

naar Vlieland en Terschelling) en Concessie Waddenveren Oost (van en naar Ameland en Schiermonnikoog). Een ander uitgangspunt is om beide concessies opnieuw voor een periode van 15 jaar te verlenen. Dit betekent dat de nieuwe concessies in 2044 eindigen. Wel denkt IenW nog na over het precieze start- en eindmoment van de nieuwe concessies; een definitief besluit hierover is voorzien bij het vaststellen van het uiteindelijke Programma van Eisen.

Doelen nieuwe concessies

De hoofddoelstelling van de concessieverlening is het personenvervoer tussen het vasteland en de Waddeneilanden in stand te houden op zo'n manier dat deze verbindingen voor eilandbewoners en bezoekers toereikend zijn. Onderliggend aan deze hoofddoelstelling zijn vier subdoelen beschreven:

- **Betrouwbaar, frequent en structureel**
De continuïteit van de veerdiensten wordt geborgd en de veerdiensten worden punctueel uitgevoerd. Er wordt het jaar rond ten minste een 'minimale dienstregeling' gevaren (in termen van frequentie en verdeling over de dag), ook in perioden waarin de vervoersvraag klein is. Deze minimale dienstregeling moet recht doen aan de levensaderfunctie van de veerverbindingen. In andere perioden wordt aangesloten bij de vervoersvraag.
- **Toekomstbestendig**
De veerdiensten voldoen ten minste aan duurzaamheids- en natuurnormen en zijn voorbereid op de natuurlijke dynamiek van de Waddenzee. De nieuwe concessies zijn voldoende flexibel om tussentijds bij te sturen.
- **Prettige reisbeleving**
Passagiers reizen veilig, met voldoende comfort en een toereikend serviceniveau van en naar de Waddeneilanden. Reisinformatie is volledig en beschikbaar, tickets kunnen gemakkelijk worden aangeschaft en de ketenreis is zo aantrekkelijk mogelijk.
- **Betaalbaar en beheersbaar**
De veerdiensten zijn betaalbaar voor eilandbewoners en bezoekers en de veerdiensten worden uitgevoerd door een betrouwbare, (financieel) gezonde rederij. Er is een goede sturingsrelatie tussen IenW en de rederij en omgevingspartijen denken en praten mee over de uitvoering van de veerdiensten.

Gevolgde en nog te zetten stappen opstellen Programma van Eisen

Dit ontwerp-Programma van Eisen is in een aantal stappen tot stand gekomen. In 2023 is een marktanalyse uitgevoerd om te bepalen welk aanbod de markt zou kunnen bieden (zowel met als zonder concessies) en welke marktpartijen mogelijk geschikt en geïnteresseerd zouden kunnen zijn in het aanbieden van de veerdiensten. Mede op basis van de marktanalyse is besloten tot nieuwe concessieverlening.

In 2024 is de Nota van Uitgangspunten vastgesteld. Over de Nota van Uitgangspunten is advies uitgebracht door decentrale overheden en consumentenorganisaties. Een conceptversie van de Nota van Uitgangspunten is voor consultatie gepubliceerd op internet in de periode van 5 maart tot en met 27 mei 2024. De binnengekomen reacties zijn opgenomen in de [Reactienota consultatie Nota van Uitgangspunten](#) die op 8 oktober 2024 samen met de Nota van Uitgangspunten aan de Tweede Kamer is aangeboden.

In de periode oktober 2024 tot en met april 2025 is deze ontwerpversie van het Programma van Eisen opgesteld. Tijdens deze periode zijn meerdere adviesessies met vertegenwoordigers van decentrale overheden, consumentenorganisaties en andere belanghebbende partijen gehouden. Daarnaast is een eerste marktconsultatie gehouden. Ten slotte heeft IenW ingevolge artikel 26 van de Wp2000 overleg gepleegd met de provincie Fryslân en OV-Bureau Groningen Drenthe over de afstemming van de veerdiensten op het aansluitende openbaar vervoer. De aldus verkregen informatie is meegenomen bij het opstellen van deze ontwerpversie van het Programma van Eisen.

Deze ontwerpversie van het Programma van Eisen wordt nu:

- conform artikel 27 van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan de door IenW aangewezen consumentenorganisaties,
- voor een reactie voorgelegd aan de direct bij de veerdiensten betrokken gemeenten, marktpartijen (in de vorm van een tweede marktconsultatie) en concessieverleners van aangrenzende concessies, en
- voor consultatie gepubliceerd op internet in de periode van 12 mei 2025 tot en met 20 juli 2025.

Tot en met 20 juli 2025 is het mogelijk om een reactie in te dienen via Platform Participatie. Alle ontvangen adviezen en reacties worden opgenomen en door IenW beantwoord in een Reactienota consultatie ontwerp-Programma van Eisen. Hierbij geeft IenW aan of, en zo ja op welke wijze, adviezen en reacties in de uiteindelijke versie van het Programma van Eisen zijn verwerkt. IenW geeft ook aan waarom de andere adviezen en reacties niet worden overgenomen. De Reactienota consultatie ontwerp-Programma van Eisen wordt tegelijk met het Programma van Eisen vastgesteld en gepubliceerd als onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Leeswijzer

Het ontwerp-Programma van Eisen bevat de eisen waaraan de rederij(en) bij de uitvoering van de concessies in ieder geval moet(en) voldoen (= minimumeisen). Bij de aanbesteding van de concessies zal IenW marktpartijen aan de hand van gunningscriteria uitdagen om in hun inschrijving extra's te bieden bovenop deze minimumeisen en aan te geven op welke wijze zij invulling geven aan deze minimumeisen, om zo maximaal bij te dragen aan de doelen die IenW met beide concessies nastreeft.

De eisen zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken en paragrafen. Elke paragraaf start met een inleidende tekst waarin wordt toegelicht wat IenW met het betreffende (deel)onderwerp wil bereiken. De concrete eisen die hieruit voortvloeien zijn opgenomen in tabellen. Een lezer die alleen op hoofdlijnen wil weten welke eisen IenW aan de veerdiensten en de rederij(en) stelt, kan zich beperken tot de inleidende teksten. In geval van een tegenstrijdigheid tussen een inleidende tekst en een eis in de tabel, prevaleert de eis in de tabel.

In dit document zijn gedefinieerde begrippen met een hoofdletter geschreven. De definitie van deze begrippen is te vinden in het document 'Begrippenlijst' dat te zijner tijd een bijlage zal worden bij de Aanbestedingsleidraad.

Indien in het ontwerp-Programma van Eisen wordt verwezen naar een bijlage wordt hiermee één van de bijlagen bij dit ontwerp-Programma van Eisen bedoeld, tenzij dit expliciet anders is vermeld (bijvoorbeeld: een bijlage bij de Financiële bepalingen).

1 Vervoeraanbod, Vervoerplan en Dienstregeling

1.1 Voorzieningenniveau

Toelichting

Om invulling te geven aan de levensaderfunctie van de veerdiensten voor de eilandbewoners moet de rederij te allen tijde ten minste de in **bijlage B3 (Minimale Dienstregeling)** opgenomen minimale dienstregeling bieden. De rederij krijgt daarbij ruimte om het aantal en de momenten van de afvaarten zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van verschillende reizigersdoelgroepen. Daarbij geldt dat de omvang van het voorzieningenniveau ieder concessiejaar ten minste gelijk moet zijn aan de omvang van het voorzieningenniveau dat de rederij in zijn inschrijving heeft aangeboden. Alleen bij een substantiële afname van de vervoervraag kan hiervan met instemming van IenW worden afgeweken bijvoorbeeld bij een wijziging in het mobiliteitsbeleid van een gemeente waardoor het aantal auto overzettingen sterk daalt.

Eisen

1.1.1	De Concessiehouder biedt ieder jaar van de Concessie per Verbinding per Richting ten minste een zodanig aantal Afvaarten dat hij steeds voldoet aan de volgende criteria zoals nader uitgewerkt in Bijlage B3 (Minimale Dienstregeling) : a. De Concessiehouder biedt iedere week per Verbinding per Richting ten minste het aantal Afvaarten met een Reguliere dienst en met een Sneldienst zoals aangegeven in het onderdeel 'Wekelijks minimumniveau' van de Bijlage; b. De Concessiehouder biedt jaarlijks per Verbinding per Richting ten minste het aantal Afvaarten met een Reguliere dienst en met een Sneldienst zoals aangegeven in het onderdeel 'Minimaal aantal jaarlijkse Afvaarten' van de Bijlage; c. De Concessiehouder biedt op dagen dat de vervoervraag dit vereist per Verbinding per Richting op de Reguliere dienst en op de Sneldienst ten minste de capaciteit zoals aangegeven in het onderdeel 'Minimale capaciteit piekdagen' van de Bijlage.
1.1.2	Onverminderd het bepaalde in eis 1.1.1 biedt de Concessiehouder ieder jaar van de Concessie ten minste het aantal Afvaarten zoals opgenomen in zijn Inschrijving.
1.1.3	In afwijking van het bepaalde in eis 1.1.1 en eis 1.1.2 kan de Concessieverlener de Concessiehouder toestaan om in geval van een substantiële afname van de vervoervraag, al dan niet als gevolg van een Majeure Ontwikkeling in een jaar minder Afvaarten te bieden dan het aantal zoals bedoeld in eis 1.1.1 sub b en in eis 1.1.2 .

Eis specifiek voor de concessie Waddenveren West

1.1.4	De Concessiehouder biedt buiten de schoolvakanties van het voortgezet onderwijs in de regio Noord op maandag tot en met vrijdag ten minste twee Afvaarten van Terschelling naar Vlieland en twee Afvaarten van Vlieland naar Terschelling aan, waarbij Reizigers, en in het bijzonder scholieren, tussen beide Waddeneilanden vervoerd worden. Eén Afvaart per Richting vindt plaats aan het begin van de ochtend en één Afvaart per Richting halverwege de middag, waarbij de Concessiehouder de
-------	---

vertrektijden van de Afvaarten afstemt op de start- en eindtijden van de scholen. Het is de Concessiehouder toegestaan om voor de uitvoering van deze Afvaarten (een) watertaxi('s) in te zetten om zo de capaciteit van het in te zetten Schip optimaal af te kunnen stemmen op het te verwachten aantal Reizigers.

1.2 Afstemming met het openbaar vervoer van en naar de havens

Toelichting

De rederij zorgt voor een optimale afstemming tussen de veerdiensten en het aansluitende openbaar vervoer van en naar de havens, zodat reizigers een vlotte en betrouwbare ketenreis ervaren. In dat kader spreekt de rederij met aanbieders van dit openbaar vervoer een procedure af om ook in geval van uitval en vertragingen gevolgd de ketenreis zo goed mogelijk te laten verlopen (zie ook paragraaf 2.4).

Eisen

- | | |
|-------|--|
| 1.2.1 | De Concessiehouder spant zich maximaal in om de Ketenreis van Reizigers, ook in geval van Uitval en vertragingen, zo goed mogelijk te laten verlopen, met name voor die onderdelen van de Ketenreis die direct aansluiten op de Veerdienst. |
| 1.2.2 | De Concessiehouder voert bij het opstellen van de Dienstregeling overleg met aanbieders van aansluitend openbaar vervoer met als doel goede Aansluitingen te bieden tussen Reguliere diensten en Sneldiensten enerzijds en het aansluitend openbaar vervoer anderzijds. De Concessiehouder hanteert daarbij een overstaptijd van circa 10 tot 20 minuten gerekend vanaf de aankomst van het aansluitend (openbaar) vervoer in een haven tot aan het vertrek van het Schip of gerekend vanaf het moment dat de eerste Reizigers het Schip verlaten na aankomst in de haven tot aan het vertrek van het aansluitend openbaar vervoer. |
| 1.2.3 | De Concessiehouder informeert aanbieders van aansluitend openbaar vervoer minimaal zes maanden voor de ingangsdatum over de concept Dienstregeling en minimaal drie maanden voor de ingangsdatum over de definitieve Dienstregeling voor het komende jaar. Bij tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling informeert de Concessiehouder aanbieders van aansluitend openbaar vervoer ten minste één maand voorafgaand aan de ingangsdatum van deze wijzigingen. |
| 1.2.4 | De Concessiehouder stelt samen met aanbieders van aansluitend openbaar vervoer een afsprakenkader op dat in ieder geval de volgende onderdelen omvat: <ul style="list-style-type: none"> a. de overlegstructuur, waarbij in ieder geval sprake is van één fysiek overleg per jaar; b. de deelname van de Concessiehouder aan het <i>Noordelijk dienstregelingsoverleg openbaar vervoer</i> in de maand maart voorafgaand aan het betreffende dienstregelingjaar. c. het aanleveren van informatie over wijzigingen in de Dienstregeling zoals bedoeld in eisen 1.4.3 en 1.4.6 en met inachtneming van het bepaalde in eis 1.2.3; d. een procedure om ook in geval van Uitval en vertragingen de Ketenreis zo goed mogelijk te laten verlopen door ook in die situaties zoveel mogelijk goede Aansluitingen te blijven bieden; e. een procedure om ook bij extra Afvaarten goede Aansluitingen te kunnen bieden. |

- f. afspraken over vertragingen van Afvaarten richting het vaste land waardoor de laatste Aansluiting op bus en/of trein volgens de Dienstregeling niet wordt gehaald en de eventuele inzet van alternatief bus- of taxivervoer in dat geval, waarbij geldt dat de afspraken niet mogen leiden tot een verslechtering ten opzichte van de huidige situatie.

1.3 Inhoud en procedure Vervoerplan

Toelichting

Om de uitvoering van de veerdiensten te concretiseren en te verbeteren stelt de rederij jaarlijks een vervoerplan op. Dit plan bevat de visie van de rederij op (i) het vervoeraanbod in de komende vijf jaar gegeven de verwachte ontwikkeling in de vervoervraag en (ii) reizigersgerichte dienstverlening, waarbij de rederij aandacht heeft voor de volledige ketenreis van deur tot deur. Daarnaast bevat het vervoerplan de voorgestelde dienstregeling voor het komende jaar, voorzien van een toelichting van eventuele wijzigingen (zie paragraaf 1.4). Verder bevat het vervoerplan een tariefvoorstel voor het komende jaar (zie eis 9.1.11). Ten slotte werkt de rederij in het vervoerplan de onderwerpen uit die IenW heeft benoemd in de beleidsprioriteitenbrief (zie ook paragraaf 14.1).

IenW verwacht dat de rederij consumentenorganisaties en decentrale overheden actief betreft bij het opstellen van het vervoerplan en dat zij in ieder geval advies bij hen inwint over een conceptversie van het vervoerplan (zie hoofdstuk 14 en bijlage B2 Plancyclus).

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 1.3.1 | De Concessiehouder stelt jaarlijks een Vervoerplan op volgens de planning en procedure zoals beschreven in Bijlage B2 (Plancyclus), waarbij het Vervoerplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving als vertrekpunt dient. |
| 1.3.2 | <p>Het Vervoerplan bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. een visie op het vervoeraanbod in de komende vijf jaar op basis van de verwachte ontwikkeling in de vervoervraag; b. een visie op een op Reizigers gerichte dienstverlening (i.e. hoe de Concessiehouder waarborgt dat de dienstverlening aansluit bij de behoeften van Reizigers) waarbij de gehele Ketenreis wordt betrokken; c. een nadere uitwerking van de visies, zoals genoemd onder sub a en b, in onder andere het voorzieningenniveau voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), Reisproducten en tarieven, de Infrastructuur, de Schepen en het Personeel; d. een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder aan de Vervoerplicht als bedoeld in paragraaf 2.1 voldoet, waaronder de mate waarin de Concessiehouder Reizigers een zitplaatsgarantie biedt; e. een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder inspeelt op voorziene en onvoorziene situaties waarin de vervoervraag van Reizigers op een Verbinding substantieel groter is dan met de in de Dienstregeling opgenomen Afvaarten kan worden opgevangen (waaronder het inzetten van extra Afvaarten zoals beschreven in eis 2.1.12); |

	f. een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder (de uitvoering van) de Dienstregeling afstemt op voorzien groot onderhoud van Schepen en Productiemiddelen en op regulier beheer en onderhoud van Productiemiddelen zoals bedoeld in eis 8.1.7; g. een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder het vervoer van goederen naast het Personenvervoer afwikkelt, waaronder de ruimte die hij hiervoor op de Schepen reserveert; en h. eventuele wijzigingen in de algemene voorwaarden zoals bedoeld in paragraaf 12.1. De Concessiehouder licht bij iedere wijziging genoemd onder sub d t/m h de gevolgen van de voorgestelde wijziging voor de kwaliteit van de dienstverlening toe, onderbouwt deze toelichting zoveel mogelijk cijfermatig en geeft aan of en zo ja welke alternatieven hij heeft overwogen.
1.3.3	De Concessiehouder werkt in het Vervoerplan de onderwerpen genoemd in de Beleidsprioriteitenbrief nader uit.
1.3.4	De Concessiehouder voegt bij het Vervoerplan een overzicht van door Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden (tijdens overleggen en/of in hun adviezen) ingebrachte zienswijzen en de manier waarop de Concessiehouder met deze zienswijzen is omgegaan inclusief een deugdelijke motivering ingeval de Concessiehouder een zienswijze niet heeft overgenomen in het Vervoerplan. De Concessiehouder neemt in het overzicht ook de adviezen over zijn voorstellen op het gebied van reisinformatie op, zoals bedoeld in eis 11.1.10.
1.3.5	De Concessiehouder voert het Vervoerplan niet eerder uit dan nadat de Concessieverlener met het Vervoerplan heeft ingestemd. De Concessieverlener stemt met het Vervoerplan in wanneer naar het oordeel van de Concessieverlener: a. alle onderdelen genoemd in eis 1.3.2 voldoende zijn uitgewerkt; b. de onderwerpen uit de Beleidsprioriteitenbrief zoals bedoeld in eis 1.3.3 voldoende zijn uitgewerkt; c. de Concessiehouder op een adequate wijze met de zienswijzen zoals bedoeld in eis 1.3.4 is omgegaan; en d. het Vervoerplan voldoet aan alle overige eisen gesteld vanuit de Concessie.
1.3.6	Indien de Concessieverlener van oordeel is dat het Vervoerplan niet aan de criteria genoemd in eis 1.3.5 voldoet, treedt de Concessieverlener met de Concessiehouder in overleg. Als het overleg niet leidt tot een gewijzigd oordeel van de Concessieverlener, kan de Concessieverlener het Vervoerplan of een deel daarvan afkeuren, in welk geval zij dit besluit van een deugdelijke motivering zal voorzien. De Concessiehouder dient in dat geval, binnen een door de Concessieverlener te bepalen redelijke termijn, een alternatief voorstel voor het afgekeurde (deel van het) Vervoerplan in dat voldoet aan de criteria genoemd in eis 1.3.5.
1.3.7	Totdat de Concessieverlener met het alternatieve voorstel heeft ingestemd blijft het betreffende deel van het voorgaande Vervoerplan waar de Concessieverlener eerder mee heeft ingestemd van kracht, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder voor het betreffende deel een overbruggingsmaatregel tussen het voorgaande en nieuwe Vervoerplan overeenkomen.

1.4 Dienstregeling

Toelichting

De rederij verricht het personenvervoer volgens een dienstregeling. De dienstregeling moet robuust zijn, dat wil zeggen uitvoerbaar onder het overgrote deel van de condities. Dit betekent dat de rederij rekening moet houden met de eventuele extra vaartijd die ontstaat wanneer schepen niet op maximumsnelheid kunnen varen of op elkaar moeten wachten omdat passages slechts op bepaalde plekken mogelijk zijn. Het is aan de rederij om aan te tonen dat de dienstregeling robuust is.

De rederij wijzigt de dienstregeling in principe maar één keer per jaar, tenzij verandering in de condities van de infrastructuur, in het bijzonder de vaargeul, een wijziging van de dienstregeling noodzakelijk maken. De rederij zorgt daarbij voor goede communicatie over wijzigingen in de dienstregeling.

Eisen

1.4.1	De Concessiehouder voegt bij het Vervoerplan een voorstel voor de Dienstregeling voor het komende jaar voorzien van een toelichting van de voorgenomen wijzigingen, waaronder eventuele voorgenomen wijzigingen in Aansluitingen van en op het aansluitend openbaar vervoer.
1.4.2	De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op reële vaartijden rekening houdend met de condities van de Infrastructuur, in het bijzonder de Vaargeulen (zie ook paragraaf 6.2) en wel zodanig dat de Dienstregeling onder alle condities uitvoerbaar is, tenzij de kapitein van oordeel is dat sprake is van Overmacht. Dit geldt echter niet indien de Concessieverlener vaststelt dat de kapitein in redelijkheid niet tot dit oordeel had kunnen komen.
1.4.3	De Concessiehouder wijzigt de Dienstregeling maximaal één keer per jaar, waarbij de nieuwe Dienstregeling in werking treedt op de eerste dinsdag na afloop van de kerstvakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Noord.
1.4.4	De Concessiehouder vervangt de voorgaande Dienstregeling door de Dienstregeling op het in eis 1.4.3. vermelde moment, tenzij de Concessieverlener niet met het onderdeel Dienstregeling in het Vervoerplan heeft ingestemd. In dat geval geldt hetgeen bepaald is in eis 1.3.7.
1.4.5	De Concessiehouder informeert Eilandbewoners en andere potentiële Reizigers ten minste één maand voor de ingangsdatum via de Relevante Communicatiekanalen over de Dienstregeling voor het volgende jaar.
1.4.6	In afwijking van het bepaalde in eis 1.4.3 is het de Concessiehouder toegestaan in geval van wijzigingen in de condities van de Infrastructuur de Dienstregeling tussentijds te wijzigen. De Concessiehouder legt een voorstel voor tussentijdse wijziging van de Dienstregeling inclusief een beschrijving van de voorgestelde wijziging en een onderbouwing van de noodzaak hiervan ten minste vier weken voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk voor instemming aan de Concessieverlener voor. De Concessiehouder informeert Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden over zijn voorstel voor tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.
1.4.7	In afwijking van het bepaalde in eis 1.4.6 hoeft de Concessiehouder de Concessieverlener niet om voorafgaande instemming met een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling te vragen indien:

	a. het aantal Afvaarten op een dag niet wijzigt ten opzichte van de geldende Dienstregeling en de vertrek- en aankomsttijden van de Afvaarten niet meer dan een half uur afwijken van de tijden opgenomen in de geldende Dienstregeling, mits dit geen invloed heeft op de Aansluitingen; en/of b. de gewijzigde Dienstregeling maximaal één maand van kracht is; en/of c. wijzigingen in de condities van Infrastructuur vereisen dat de gewijzigde Dienstregeling binnen een periode van vier weken in werking treedt. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener, Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden vooraf over deze tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.
1.4.8	De Concessiehouder brengt Eilandbewoners en andere (potentiële) Reizigers via de Relevante Communicatiekanalen zo spoedig mogelijk op de hoogte van een tussentijdse wijziging in de Dienstregeling als bedoeld in eisen 1.4.6 en 1.4.7 en houdt daarbij rekening met de bepalingen in eis 11.1.6.

2 Uitvoeringskwaliteit

2.1 Vervoerplicht

Toelichting

De rederij is verplicht reizigers die beschikken over een geldig reisproduct voor een afvaart te vervoeren. Op de reguliere dienst geldt deze plicht ook voor motorrijtuigen en fietsen van reizigers. Hulpdiensten, rampbestrijdingsdiensten en rouwauto's krijgen echter zowel tijdens hun heenrit als terugrit voorrang op andere motorrijtuigen. Verder mogen reizigers onder voorwaarden huisdieren meenemen. De rederij heeft geen exclusief recht voor vrachtvervoer. Wel mag de rederij op de reguliere dienst vrachtauto's (met lading) vervoeren, mits hij zijn verplichtingen met betrekking tot personenvervoer nakomt.

Eisen

2.1.1	De Concessiehouder heeft een Vervoerplicht zoals nader gedefinieerd in eisen 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.8 en 2.1.9.
2.1.2	De Concessiehouder vervoert alle Reizigers die beschikken over een voor een Afvaart geldig Reisproduct samen met hun bagage en hulpmiddelen, waaronder kinderwagens, rollators, scootmobielen en vouwfietsen, met de betreffende Afvaart.
2.1.3	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om hun bagage door het Personeel aan en van boord te laten brengen zodat de bagage tijdens de overtocht veilig vervoerd wordt. De Concessiehouder geeft bij de terminal en op zijn website duidelijk aan hoe Reizigers van deze dienst gebruik kunnen maken. De Concessiehouder brengt voor deze dienst geen extra kosten bij Reizigers in rekening.
2.1.4	De Concessiehouder vervoert huisdieren van Reizigers die kort aangelijnd zijn of worden vervoerd in een tas, mand of bench. De Concessiehouder kan vervoer van (huis)dieren weigeren indien niet voldaan is aan voorgaande criteria, indien de (huis)dieren hinder of overlast veroorzaken voor Reizigers en/of Personeel, en/of indien de (huis)dieren lijden aan een besmettelijke ziekte, dit ter beoordeling van het Personeel.
2.1.5	De Concessiehouder vervoert met de Reguliere dienst alle Motorrijtuigen, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, en (brom)fietsen van Reizigers die beschikken over een voor de Afvaart geldig Reisproduct voor hun Motorrijtuig en/of (brom)fiets.
2.1.6	De Concessiehouder is niet verplicht om op de Sneldiensten Motorrijtuigen of (brom)fietsen, anders dan ingeklapte vouwfietsen, te vervoeren.
2.1.7	De Concessiehouder geeft in de Dienstregeling en op zijn website per Schip van de Reguliere dienst en de Sneldienst duidelijk aan welke typen Motorrijtuigen, aanhangwagens en (brom)fietsen Reizigers kunnen meenemen.
2.1.8	De Concessiehouder houdt in ieder geval op de eerste Afvaart van de Reguliere dienst vanaf een Waddeneiland en de laatste Afvaart van de Reguliere dienst naar een Waddeneiland tot 48 uur vóór de geplande vertrektijd ten minste vier en tot 24 uur vóór de geplande vertrektijd ten minste twee autoplekken vrij voor Eilandbewoners.
2.1.9	De Concessiehouder zorgt dat hulpdiensten, rampenbestrijdingsdiensten en rouwauto's te allen tijde, zowel op hun heen- als terugreis, mee

	kunnen op Afvaarten van de Reguliere dienst en voorrang krijgen op alle andere Motorrijtuigen.
2.1.10	Het is de Concessiehouder toegestaan om, binnen de mogelijkheden van de Infrastructuur aan wal, met de Reguliere dienst Vrachtauto's en aanhangwagens zonder trekkend voertuig te vervoeren zolang hij voldoet aan zijn verplichtingen met betrekking tot het Personenvervoer en met inachtneming van het bepaalde in eis 2.1.11.
2.1.11	Ingeval de Concessiehouder gebruik maakt van de in eis 2.1.10 geboden mogelijkheid, organiseert de Concessiehouder periodiek een overleg met geïnteresseerde vrachtvervoerders en maakt hij op basis daarvan een inschatting van de ruimtereservering voor vrachtvervoer op de Reguliere dienst. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener en de betreffende Decentrale Overheid over de uitkomsten van het overleg.
2.1.12	Ingeval de Concessiehouder een maand voor de betreffende dag op basis van het tot dan toe verkochte aantal Reisproducten en het op basis van ervaringen te verwachten aantal Reisproducten dat tot en met die dag nog verkocht zal worden, redelijkerwijs kan voorzien dat de gemiddelde bezettingsgraad, gemeten in aantal Reizigers, van de Afvaarten met de Reguliere dienst binnen een Tijdblok op die dag 80% of hoger zal zijn, zet de Concessiehouder tijdens dat Tijdblok op de betreffende Verbinding en Richting ten minste één extra Afvaart met de Reguliere dienst in. De verplichting om extra Afvaarten in te zetten geldt niet wanneer de Concessiehouder alle beschikbare Schepen al inzet voor de uitvoering van de Veerdiensten.

2.2 Uitval

Toelichting

Voor reizigers is het belangrijk dat zij zekerheid hebben dat hun afvaart wordt uitgevoerd. Daarom verwacht IenW dat de rederij zich maximaal inspant om uitval van afvaarten te minimaliseren. IenW stelt het percentage uitval per kwartaal een verbinding vast op basis van de door de rederij verstrekte gegevens. Bij een hoog percentage uitval kan IenW de rederij verplichten een verbeterplan op te stellen en/of een boete opleggen (zie paragraaf XX van het concessiebesluit). Bij de beoordeling van het percentage uitval houdt IenW rekening met overmachtssituaties zoals gedefinieerd in het concessiebesluit.

Eisen

2.2.1	De Concessiehouder zorgt dat, voor zover geen sprake is van Overmacht, per kwartaal de Uitval op een Verbinding niet meer dan 1,0% van alle geplande Afvaarten met een Reguliere dienst of een Sneldienst bedraagt. Geplande Afvaarten betreffen zowel in de Dienstregeling opgenomen Afvaarten als geplande extra Afvaarten.
2.2.2	De Concessieverlener bepaalt het percentage Uitval, voor zover geen sprake is van Overmacht, op basis de betreffende MIPOV-gegevens zoals bedoeld in eis 13.2.1.
2.2.3	De Concessiehouder is ervoor verantwoordelijk dat ook bij tijdelijke niet-beschikbaarheid van een Schip de uitvoering van de Dienstregeling geborgd is. Wanneer het door het ontbreken van een Schip voor de Concessiehouder onverhoopt niet mogelijk is om de Dienstregeling volledig uit te voeren en te voldoen aan de Vervoerplicht, zorgt de Concessiehouder dat Reizigers met een geldig Reisproduct voor een

Afvaart die uitvalt in principe met de eerstvolgende Afvaart maar in ieder geval op dezelfde dag hun reis kunnen maken. De Concessiehouder informeert Reizigers hierover op de wijze zoals beschreven in eis 1.4.8.

2.3 Punctualiteit

Toelichting

Voor de betrouwbaarheid van de verbindingen naar de Waddeneilanden is het belangrijk dat de rederij de dienstregeling punctueel uitvoert. IenW stelt het percentage vertraagde afvaarten per kwartaal per type veerdienst op een verbinding vast op basis van de door de rederij verstrekte gegevens, waarbij IenW zowel naar de vertrektijd als naar de aankomsttijd kijkt. Dit laatste is mede om goede aansluitingen op het aansluitende openbaar vervoer te borgen. Bij een te hoog percentage vertraagde afvaarten kan IenW de rederij verplichten een verbeterplan op te stellen en/of een boete opleggen (zie paragraaf XX van het concessiebesluit). Bij de beoordeling van het percentage vertraagde afvaarten houdt IenW rekening met overmachtssituaties zoals gedefinieerd in het concessiebesluit.

Eisen

2.3.1	De Concessiehouder zorgt dat Afvaarten niet eerder vertrekken dan is vastgelegd in de Dienstregeling.
2.3.2	De Concessiehouder zorgt dat op een Verbinding, in elk kwartaal ten minste 95% van alle Afvaarten met een Reguliere dienst en ten minste 95% van alle Afvaarten met een Sneldienst niet meer dan 10 minuten later vertrekt dan de in de Dienstregeling aangegeven vertrektijd of in geval van een extra Afvaart dan de geplande vertrektijd van deze extra Afvaart.
2.3.3	De Concessiehouder zorgt dat op een Verbinding, in elk kwartaal ten minste 95% van alle Afvaarten met een Reguliere dienst en ten minste 95% van alle Afvaarten met een Sneldienst niet meer dan 10 minuten later aankomt dan de in de Dienstregeling aangegeven aankomsttijd of in geval van een extra Afvaart de geplande aankomsttijd van deze extra Afvaart.
2.3.4	De genoemde percentages in eisen 2.2.2 en 2.2.3 gelden behoudens Overmacht en behoudens een latere vertrek- en/of aankomsttijd om een goede Aansluiting te kunnen bieden op vertraagd aansluitend openbaar vervoer als bedoeld in eisen 2.4.4. en 2.4.5. Deze Afvaarten worden in de berekening buiten beschouwing gelaten.

2.4 Procedure verstoringen en vertragingen

Toelichting

De rederij beschikt over een draaiboek waarin is beschreven hoe hij handelt bij verstoringen in de uitvoering van de dienstregeling, zoals vertragingen of uitval. De rederij geeft IenW en, op verzoek, ook de consumentenorganisaties en decentrale overheden inzage in dit draaiboek. Bij vertragingen van aansluitende bus- en treindiensten zorgt de Concessiehouder ervoor dat de veerdienst wacht, zoals hieronder beschreven. Omgekeerd is in de concessies voor het openbaar vervoer in de provincies Groningen en Fryslân vastgelegd dat bussen en treinen op de veerdienst wachten, tenzij er minder dan 100 passagiers op een afvaart zijn. In dat

geval kan de aanbieder van het openbaar vervoer in Groningen en Fryslân, indien hier vraag naar is, een alternatieve vervoersmogelijkheid organiseren.

Eisen

2.4.1	De Concessiehouder beschikt over een draaiboek met procedures hoe hij handelt bij verstoringen in de uitvoering van de Dienstregeling van de Veerdiensten (Uitval, vertragingen, etc.).
2.4.2	De Concessiehouder verstrekt de Concessieverlener en, op verzoek, ook Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden inzage in dit draaiboek.
2.4.3	Bij verstoringen en vertragingen informeert de Concessiehouder Reizigers zo spoedig mogelijk via de Relevante Communicatiekanalen en via audiovisuele displays en omroepberichten aan boord en in de havens. De Concessiehouder houdt daarbij rekening met het bepaalde in eis 11.1.6.
2.4.4	Bij vertraging van een bus op het Waddeneiland wacht de kapitein tot ten minste 5 minuten na de in de Dienstregeling opgenomen vertrektijd van de aansluitende Afvaart, tenzij duidelijk is dat de vertraagde bus niet binnen die 5 minuten zal arriveren. Indien het de laatste Afvaart van de dag betreft mag de kapitein besluiten langer te wachten, waarbij hij de belangen van Reizigers die al aan boord zijn afweegt tegen de belangen van Reizigers die zich in de vertraagde bus bevinden.
2.4.5	Bij vertraging van een bus en/of trein die Aansluiting geeft op een Afvaart naar het eiland wacht de kapitein tot ten minste 10 minuten na de in de Dienstregeling opgenomen vertrektijd van de betreffende Afvaart, tenzij duidelijk is dat de vertraagde bus en/of trein niet binnen die 10 minuten zal arriveren. Bij vertraging van een bus en/of trein die Aansluiting geeft op de laatste Afvaart naar het eiland wacht de kapitein zo lang als nodig is, zodat Reizigers die zich in het aansluitend openbaar vervoer bevinden deze Afvaart kunnen halen.

2.5 Reizigersoordeel

Toelichting

Om de kwaliteit van de veerdiensten te monitoren, laat IenW jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Op dit moment is dat de OV-klantenbarometer (zie ook paragraaf 13.3). De rederij spant zich in om de tevredenheid van reizigers op peil te houden en verder te verhogen voor zowel bewoners als bezoekers van de Waddeneilanden. Indien de rederij hierin tekortschiet, kan IenW eisen dat de rederij een verbeterplan opstelt en uitvoert.

Eisen

2.5.1	De Concessiehouder zorgt dat per Verbinding het gemiddelde reizigersoordeel zowel als het gaat om het totaal oordeel van de Afvaart als voor de onderliggende kwaliteitskenmerken afzonderlijk, zoals dat volgt uit de OV-klantenbarometer, ten minste gelijk is aan het referentiejaar 2024 (zie Bijlage B10 OV-Klantenbarometer 2024 Waddenveren).
2.5.2	De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om de klanttevredenheid voortdurend te verhogen van zowel Eilandbewoners als eilandbezoekers.
2.5.3	De Concessieverlener gaat in gesprek met de Concessiehouder en kan daaruit de Concessiehouder verplichten een Verbeterplan op te stellen en uit te voeren:

- a. In elk geval wanneer het gemiddelde reizigersoordeel, zowel als het gaat om het totaal oordeel van de Afvaart als voor de onderliggende kwaliteitskenmerken afzonderlijk, 0,5 punt lager ligt dan de minimale waarde, zoals bedoeld in eis 2.5.1; of
- b. ongeacht de hoogte van het gemiddelde reizigersoordeel, wanneer in enig jaar de Concessieverlener:
 - i. significante verschillen in de beoordeling (van het totaal oordeel of van afzonderlijke kwaliteitskenmerken) constateert t.o.v. voorgaande jaren;
 - ii. bepaalde incidenten en/of gebeurtenissen waarneemt die (op termijn) het gemiddelde reizigersoordeel sterk negatief kunnen beïnvloeden.

3 Veiligheid

3.1 Verantwoordelijkheid en veiligheidsniveau

Toelichting

IenW hecht grote waarde aan een veilige exploitatie van de veerdiensten, waar de rederij verantwoordelijk voor is. De veiligheidseisen waaraan de rederij moet voldoen zijn grotendeels vastgelegd in wet- en regelgeving. Het toezicht op naleving daarvan ligt bij daartoe bevoegde partijen, zoals de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT).

Eisen

3.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid van Reizigers en het Personeel. Hieronder valt ook, maar niet uitsluitend, de nautische veiligheid (interactie met andere schepen op de vaarweg) gedurende de vaart.
3.1.2	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel op de hoogte is van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van veiligheid en de wet- en regelgeving daarover, en hiernaar handelt.
3.1.3	Op verzoek van de Concessieverlener of de verantwoordelijke veiligheidsregio werkt de Concessiehouder mee aan ontwikkeling van nieuwe regelgeving en onderzoeken op het gebied van veiligheid.
3.1.4	De Concessiehouder waarborgt een continu hoog niveau van veiligheid voor Reizigers en het Personeel op de kades rond aankomst en vertrek van de Schepen in de wachtruimten en op de Schepen, alsook voor Derden in de omgeving van de activiteiten van de Concessiehouder.
3.1.5	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel goed is opgeleid en uitgerust om (mogelijke) noodsituaties goed in te schatten en hierbij adequaat te handelen.
3.1.6	Om de brandveiligheid van het Schip te waarborgen treft de Concessiehouder, aanvullend op de eisen vanuit wet- en regelgeving en uit hoofdstuk 6, de volgende maatregelen: a. de Concessiehouder verplicht Reizigers om hun voertuigen gedurende de vaart te verlaten en handhaaft hierop; b. de Concessiehouder spant zich in om voertuigen op het autodek, in het bijzonder elektrische auto's, zodanig te positioneren dat dit de (brand)veiligheidsrisico's minimaliseert.
3.1.7	In geval van een Calamiteit kan een Schip binnen één uur vaarklaar en operationeel gemaakt worden in de Haven waar dat Schip zich op dat moment bevindt of waar dat Schip op dat moment nabij is.

3.2 Communicatie en huisregels

Toelichting

Goede communicatie tussen reizigers en personeel, tussen personeelsleden onderling, tussen personeel en andere organisaties (zoals de veiligheidsregio en KNRM) en met andere vaarweggebruikers is van belang voor een veilige reis. Via zijn huisregels informeert de rederij reizigers op een toegankelijke wijze over de veiligheidsregels.

Eisen

3.2.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat er op het Schip voor de Reizigers herkenbaar, aanspreekbaar Personeel is, waarmee Reizigers zo nodig in contact kunnen treden.
3.2.2	Als onderdeel van de algemene voorwaarden zoals bedoeld eis 12.1.3 stelt de Concessiehouder huisregels op die van toepassing zijn in de wachtruimtes, op de kades en op de Schepen. Met zijn huisregels vraagt de Concessiehouder, op een voor Reizigers toegankelijke manier, aandacht voor de veiligheid. De huisregels bevatten in ieder geval een gedragscode omtrent wel en niet toelaatbaar gedrag tijdens de gehele reis inclusief wachttijd (zie ook paragraaf 3.6). De Concessiehouder zorgt dat deze regels bekend zijn bij Reizigers en spreekt Reizigers erop aan of treft passende maatregelen als zij zich niet aan de regels houden.
3.2.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat rechtstreeks contact tussen het Personeel op het Schip en op de wal mogelijk is en dat dit contact in geval van nood op een onopvallende manier kan plaatsvinden.
3.2.4	De Concessiehouder beschikt over een telefonisch aanspreekpunt voor hulp- en rampbestrijdingsdiensten dat het gehele jaar 24/7 bereikbaar is.
3.2.5	De Concessiehouder zorgt dat communicatie rond incidenten, met onder andere de verantwoordelijke veiligheidsregio en de KNRM, verloopt zoals vastgelegd in het Incidentbestrijdingsplan Waddenzee of diens opvolger.

3.3 Veiligheidsmanagementsysteem (SMS)

Toelichting

Om concreet invulling te geven aan de geldende wet- en regelgeving en om eventuele aanvullende veiligheidsmaatregelen te treffen, richt de rederij een veiligheidsmanagementsysteem in waarmee op systematische wijze veiligheidsrisico's worden geïdentificeerd, beoordeeld en beheerst, met als doel om ongevallen te voorkomen en de veiligheid continu te verbeteren. Het is belangrijk dat de rederij zijn veiligheidsmanagementsysteem goed afstemt met betrokken partijen. Om de effectiviteit van het veiligheidsmanagementsysteem te borgen, wordt het systeem tussentijds geëvalueerd en geactualiseerd.

Eisen

3.3.1	De Concessiehouder richt een Veiligheidsmanagementsysteem (SMS) in conform de Europese Verordening (EG) nr. 336/2006 . Het SMS bevat in ieder geval de onderdelen zoals voorgeschreven in de Europese Verordening.
3.3.2	Indien de in eis 3.3.1 genoemde wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de Concessie wijzigt, treden de Concessieverlener en de Concessiehouder met elkaar in overleg over de consequenties van de wijziging en of er sprake is van een Majeure Ontwikkeling. De Concessiehouder neemt hiervoor in ieder geval (ook) het initiatief.
3.3.3	De Concessiehouder stemt het Veiligheidsmanagementsysteem af op het veiligheidsmanagementsysteem, het veiligheids- of toezichtplan en ander veiligheidsbeleid van Rijkswaterstaat. Waar en wanneer nodig vullen de Veiligheidsmanagementsystemen elkaar aan. Ook stemt de Concessiehouder het Veiligheidsmanagementsysteem af op het Incidentbestrijdingsplan Waddenzee van de verantwoordelijke veiligheidsregio. Zo nodig legt de Concessiehouder ook contact met de KNRM.

- | | |
|-------|--|
| 3.3.4 | De Concessiehouder overlegt de volledige documentatie betreffende het Veiligheidsmanagementsysteem aan de Concessieverlener en actualiseert dit in ieder geval elke vijf jaar. |
|-------|--|

3.4 Rampensimulatietraining

Toelichting

Het is belangrijk dat de rederij voorbereid is op eventuele incidenten en rampen. Naast de uitwerking van dit onderwerp in het Veiligheidsmanagementsysteem, zijn rampensimulatietrainingen en afstemming met de verantwoordelijke veiligheidsregio van belang om de impact van eventuele incidenten te beperken.

Eisen

- | | |
|-------|--|
| 3.4.1 | De Concessiehouder neemt periodiek (indicatief circa één maal per vier jaar een hele dag) deel aan een operationele of table-top rampensimulatietraining (oefening), onder regie van de verantwoordelijke veiligheidsregio en volgens de oefenplanning van de Coördinatie Regeling Waddenzee (CRW). Oefeningen vinden plaats op basis van het Incidentbestrijdingsplan Waddenzee . De voor deze oefeningen benodigde inzet van Schepen en veiligheidsmiddelen worden door de veiligheidsregio bepaald, maar de kosten hiervan komen voor rekening van de Concessiehouder. Deelname aan deze oefening vervangt niet de noodzakelijke periodieke training van de eigen bedrijfshulpverlening van de Concessiehouder. |
| 3.4.2 | De Concessiehouder neemt deel aan de organisatie en evaluatie van de oefeningen van de CRW. De regie van dit proces ligt in handen van de verantwoordelijke veiligheidsregio. De Concessiehouder spant zich in om de veiligheid op basis van de evaluatie te verbeteren. |

3.5 Gevaarlijke goederen

Toelichting

De veiligheid aan boord dient te allen tijde geborgd te zijn, ook wanneer de rederij gevaarlijke goederen en/of stoffen vervoert. Hiervoor geldt dat de rederij in ieder geval aan de wet- en regelgeving moet voldoen en indien nodig aanvullende veiligheidsmaatregelen treft.

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 3.5.1 | Aanvullend op de Regeling vervoer over land van gevaarlijke stoffen (VLG) treft de Concessiehouder in ieder geval de volgende maatregelen om transporteenheden met gevaarlijke stoffen veilig te vervoeren en legt deze vast in zijn vervoersvoorschriften: <ul style="list-style-type: none">a. opstellen van een lijst van goederen die niet tegelijkertijd met personen worden vervoerd, conform de lijst gevaarlijke goederen uit de Europese overeenkomst voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR) en goedgekeurd door het daartoe bevoegde Personeel (zie sub d en e);b. aanwijzen van een plek, zowel op het Schip als in de Haven, voor transporteenheden met gevaarlijke stoffen, met daarbij voldoende ruimte rondom de transporteenheden conform de vervoersvoorwaarden uit de ADR; |
|-------|---|

	c. toezicht door de bestuurder van een transporteenheid met gevaarlijke stoffen op de transporteenheid; d. aanwijzen van Personeel waar een bestuurder van een transporteenheid met gevaarlijke stoffen terecht kan voor het melden van informatie omtrent de aard, hoedanigheid en hoeveelheid van alle gevaarlijke stoffen in de transporteenheid; e. opleiden van Personeel dat voorafgaand en tijdens de overtocht taken heeft bij het vervoer van transporteenheden met gevaarlijke stoffen met de Veerdienst, overeenkomstig de opleidingsvoorschriften van de Regeling vervoer over land van gevaarlijke stoffen (VLG).
3.5.2	De Concessiehouder legt eventuele maatregelen, aanvullend op de maatregelen zoals bedoeld in eis 3.5.1 die hij ten aanzien van het vervoer van transporteenheden met gevaarlijke stoffen treft vast in zijn vervoersvoorschriften. De Concessiehouder stemt eventuele aanvullende en/of beperkende maatregelen voor invoering af met de ILT en de Concessieverlener.

3.6 Sociale veiligheid

Toelichting

Zowel reizigers als het personeel moeten zich veilig voelen voor, tijdens en na hun reis met een veerdienst. De rederij is, in lijn met wet- en regelgeving, verantwoordelijk voor de sociale veiligheid rond de uitvoering van de veerdiensten; dat wil zeggen, op de schepen, in de wachtruimtes, en op de kades en directe omgeving. De rederij treft maatregelen om de sociale veiligheid te borgen en handelt volgens procedures als er een sociaal veiligheidsincident heeft plaatsgevonden. Daarbij is de rederij proactief bezig met het verbeteren van de sociale veiligheid, bijvoorbeeld naar aanleiding van resultaten van de OV-Klantenbarometer.

Eisen

3.6.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid van Reizigers en het Personeel op de kades, in de wachtruimten en op de Schepen.
3.6.2	De Concessiehouder spant zich samen met aanbieders van aansluitend openbaar vervoer in om de Sociale Veiligheid tijdens de gehele Ketenreis te borgen en maakt in dat kader waar nodig afspraken met deze aanbieders.
3.6.3	De Concessiehouder stimuleert het Personeel actief om melding en/of aangifte te doen van sociale veiligheidsincidenten die hebben plaatsgevonden in de werkomgeving en begeleidt het Personeel bij het doen van de aangifte (verhogen meldingsbereidheid). De Concessiehouder zorgt, indien nodig, bij sociale veiligheidsincidenten voor juridische ondersteuning van het Personeel, mede met als doel eventuele schade voortvloeiend uit deze incidenten te kunnen verhalen.
3.6.4	De Concessiehouder richt een procedure in voor de wijze waarop Reizigers sociale veiligheidsincidenten aan de Concessiehouder kenbaar kunnen maken en neemt deze procedure op in de algemene voorwaarden zoals bedoeld in eis 12.1.3.
3.6.5	De Concessiehouder gaat vertrouwelijk om met informatie over sociale veiligheidsincidenten, zoals bedoeld in eis 3.6.3 en 3.6.4, monitort deze informatie om trends te signaleren en neemt passende vervolgstappen.

3.6.6	De Concessiehouder zorgt voor een incidentregistratie van gemelde sociale veiligheidsincidenten die aansluit bij de landelijke ABC-methodiek of opvolger(s) daarvan. De Concessiehouder neemt een overzicht van de sociale veiligheidsincidenten op in de Jaarverantwoording.
3.6.7	De Concessiehouder werkt mee aan en/of ondersteunt de uitvoering van landelijke, sector-brede onderzoeken naar het sociale veiligheidsgevoel onder Reizigers en onder het Personeel. Voor het sociale veiligheidsgevoel onder Reizigers werkt de Concessiehouder in ieder geval mee aan de OV-Klantenbarometer (zie paragraaf 13.3) of opvolger(s) hiervan.
3.6.8	De Concessiehouder treft maatregelen om het sociale veiligheidsgevoel zo hoog mogelijk te houden en om sociale veiligheidsincidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Daarbij geldt dat de Concessieverlener de Concessiehouder naar aanleiding van één of meerdere sociale veiligheidsincidenten kan verplichten een Verbeterplan op te stellen en uit te voeren, ongeacht de hoogte van het reizigersoordeel volgens de OV-klantenbarometer. Indien de doelstellingen uit het Verbeterplan niet (dreigen te) worden gerealiseerd, zet de Concessiehouder voor eigen rekening extra Personeel of maatregelen in om de Sociale Veiligheid te verbeteren.

3.7 Beveiliging persoonsgegevens

Toelichting

Bij de uitvoering van de concessie moet de rederij mogelijk persoonsgegevens van reizigers verwerken, bijvoorbeeld bij reserveringen of bij de aanschaf van reisproducten. Vanzelfsprekend verwacht IenW dat de rederij daarbij de beperkingen die vanuit wet- en regelgeving (waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming) aan het verzamelen en gebruik van (persoons)gegevens gesteld worden, respecteert.

Eisen

3.7.1	De Concessiehouder voldoet aan de ISO normen 27001 en 27002 of diens opvolgers.
3.7.2	De Concessiehouder garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een bij de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens (zoals bij reserveringen, de aanschaf van Reisproducten, persoonlijke reisadviezen en/of reisinformatie) passend beveiligingsniveau.

4 Toegankelijkheid

4.1 Toegankelijke schepen

Toelichting

Het is van belang dat alle reizigers, ook diegene met een visuele, auditieve en/of motorische beperking, een comfortabele en goede reisbeleving hebben als zij gebruikmaken van de veerdiensten. Toegankelijkheid wordt daarbij gezien als een basisvoorziening. Volgens Europese verordening 1177/2010 moeten personen met een handicap en personen met een beperkte mobiliteit vergelijkbare mogelijkheden krijgen om gebruik te maken van de Veerdiensten als andere burgers. Dit vereist dat de rederij zorgt dat de schepen en alle faciliteiten aan boord toegankelijk zijn voor deze groepen.

Eisen

4.1.1	Alle Schepen zijn toegankelijk voor en hebben zitplaatsen voor Reizigers met een beperkte mobiliteit en zijn toegankelijk voor Reizigers met kinderwagens, rollators en rolstoelen.
4.1.2	De Concessiehouder biedt op elke Afvaart voldoende bereikbare opstelplaatsen voor hulpmiddelen en voldoende zitplaatsen voor Reizigers met een beperkte mobiliteit.
4.1.3	De Concessiehouder verleent assistentie aan Reizigers met een beperkte mobiliteit en stelt gratis rolstoelen ter beschikking aan Reizigers die daar behoefte aan hebben voor het vervoer aan en van boord. Reizigers die hier bij hun reservering om verzocht hebben, ontvangen een bevestiging dat assistentie verleend wordt.
4.1.4	De Concessiehouder biedt in ieder geval aan alle Reizigers met een hulpmiddel (zoals rolstoel, rollator, scootmobiel) die zich minimaal een dag van te voren (digitaal of telefonisch) hebben aangemeld plaats op de Afvaart van een Reguliere dienst waarvoor zij een plek hebben gereserveerd.
4.1.5	Elk Schip is voorzien van ten minste één toilet dat geschikt is voor Reizigers met een beperkte mobiliteit.
4.1.6	De Concessiehouder beschikt over een reddingsplan dat rekening houdt met Reizigers met een beperkte mobiliteit en zorgt dat het Personeel vertrouwd is met dit reddingsplan.
4.1.7	De Concessiehouder gebruikt bij de inrichting van alle Schepen contrasterende kleuren zodat al het meubilair, stangen, knoppen en veiligheidsvoorzieningen duidelijk zichtbaar en herkenbaar zijn.
4.1.8	De Concessiehouder voorziet ruimtes waar Reizigers met een beperkte mobiliteit zich ophouden, maar waar tijdens de vaart geen bemanning aanwezig is, waaronder het toilet zoals genoemd in eis 4.1.5, van een communicatievoorziening met de bemanning die voor deze Reizigers makkelijk te bereiken is.
4.1.9	De Concessiehouder zorgt dat Schepen die hij op de Reguliere dienst inzet, beschikken over een lift geschikt voor Reizigers met een mobiliteitsbeperking (bijvoorbeeld zittend in een rolstoel) ten minste voor vervoer tussen het autodek en de salon(s) en bij voorkeur ook van/naar het buitendek.
4.1.10	De Concessiehouder biedt Reizigers met een beperkte mobiliteit die bij hun reservering hebben aangegeven per auto aan boord te komen, op de

Reguliere dienst de mogelijkheid hun auto zo dicht mogelijk bij een lift te parkeren. Bij deze gemarkeerde parkeerplekken is er voldoende vrije ruimte rondom het voertuig om zonder hinder uit en in de auto te stappen. Het reserveringssysteem beschikt daarom over een functie waar Reizigers dit aan kunnen geven.

4.2 Ondersteuning Personeel

Toelichting

Naast de toegankelijkheid van schepen voor personen met een beperkte mobiliteit is het essentieel dat er voldoende getraind Personeel aanwezig is om hen te assisteren bij het veilig betreden en verlaten van het schip en het gebruik van (de voor hen bestemde) zitplaatsen.

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 4.2.1 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Personeel dat bijstand verleend aan Reizigers met een Beperkte mobiliteit is opgeleid en opgeleid blijft en bekend is met de te volgen procedures in geval Reizigers met een beperkte mobiliteit van de Veerdienst gebruik willen maken. |
| 4.2.2 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat Reizigers met een beperkte mobiliteit het Schip kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen, in het bijzonder bij ruw weer, en hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het Schip. |

4.3 Begrijpelijke toegankelijke informatie

Toelichting

IenW hecht er veel waarde aan dat reisinformatie voor iedereen toegankelijk is. Daarom moet de reisinformatie naast schriftelijk ook auditief en in andere leesvormen beschikbaar zijn.

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 4.3.1 | De website en apps voldoen aan de Europese norm voor toegankelijkheid EN 301 549 en WCAG. Niveau A en AA worden gehanteerd. |
| 4.3.2 | De Concessiehouder zorgt dat reisinformatie zoals genoemd in eis 11.1.1.1. 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 uitvergroet) beschikbaar te stellen. De Concessiehouder brengt hiervoor geen additionele kosten bij Reizigers in rekening. |
| 4.3.3 | Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen. |
| 4.3.4 | Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het waarmerk Drempelvrij niveau AA (zie www.drempelvrij.nl). |
| 4.3.5 | De Concessiehouder toont uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie aan dat de websites en mobiele applicaties gecertificeerd zijn met het 'Waarmerk drempelvrij.nl' en voldoen aan de normen en richtlijnen in eis 4.3.1. |

5 Personeel

5.1 Dienstverlening

Toelichting

Om bij te dragen aan een prettige reisbeleving is het personeel van de rederij klantvriendelijk, deskundig en herkenbaar.

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 5.1.1 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel: <ul style="list-style-type: none">a. een klantgerichte instelling heeft en klantvriendelijk gedrag vertoont;b. deskundig en betrokken is;c. herkenbaar en representatief gekleed is. |
|-------|---|

5.2 Kwalificaties

Toelichting

Het personeel voldoet aan Europese en Nederlandse regelgeving. Om vragen van reizigers zo goed mogelijk te beantwoorden, beheerst het personeel dat direct met reizigers in contact staat in ieder geval de Nederlandse en Engelse taal en verstaat het vragen die in de Friese taal worden gesteld. Het personeel dat op de veerdiensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog ingezet wordt, beheerst daarnaast de Duitse taal. Om reizigers zo goed mogelijk te helpen, heeft het personeel dat werkzaam is bij de klantenservice kennis over het Waddengebied, de veerdiensten en het aansluitend openbaar vervoer.

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 5.2.1 | Het Personeel dat in direct contact staat met Reizigers: <ul style="list-style-type: none">a. beheerst de Nederlandse en Engelse taal voldoende om in het Nederlands en Engels gestelde vragen van Reizigers te begrijpen en in het Nederlands en Engels te beantwoorden en om zo nodig aanwijzingen te kunnen geven met het oog op de veiligheid;b. verstaat de meest voorkomende vragen van Reizigers die in het Fries worden gesteld. |
| 5.2.2 | Het Personeel dat werkzaam is bij de klantenservice heeft kennis van het Waddengebied en de Veerdiensten (Dienstregeling en tarieven) alsmede van het aansluitend openbaar vervoer, zodat het vragen van Reizigers hierover kan beantwoorden. |

Eis specifiek voor de Concessie Waddenveren Oost

- | | |
|-------|--|
| 5.2.3 | In aanvulling op het bepaalde in eis 5.2.1 beheerst het Personeel dat in direct contact staat met Reizigers ook de Duitse taal voldoende om de meest voorkomende in het Duits gestelde vragen van Reizigers te begrijpen en in het Duits te beantwoorden en om zo nodig aanwijzingen te kunnen geven met het oog op de veiligheid. |
|-------|--|

5.3 Organisatie en opleiding

Toelichting

Om ervoor te zorgen dat het personeel de taken blijvend goed kan uitvoeren en zo een veilige en prettige reisbeleving kan bieden, besteedt de rederij permanent aandacht aan de opleiding, training en begeleiding van het personeel. Het personeel is opgeleid om reizigers waar nodig bijstand te verlenen.

Vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap laat de rederij jaarlijks een medewerkersbelevingsonderzoek uitvoeren door een externe partij.

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 5.3.1 | De Concessiehouder besteedt permanent aandacht aan de opleiding, training en begeleiding van het Personeel, zodanig dat het in staat is en blijft om zijn taken naar behoren te vervullen en hierbij een hoog niveau van klantvriendelijkheid en service te verlenen en de (sociale) veiligheid te waarborgen. Dit is aanvullend op de bepaling over het veiligheidsmanagementsysteem zoals opgenomen in eis 3.3.1. |
| 5.3.2 | De Concessiehouder laat jaarlijks onder het Personeel een medewerkersbelevingsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. De Concessiehouder rapporteert de resultaten van het onderzoek aan de Concessieverlener en geeft aan welke maatregelen hij treft ter verbetering van de medewerkersbeleving naar aanleiding van het onderzoek. |

5.4 Maatschappelijke bijdrage

Toelichting

De rederij kan bij de uitvoering van de concessie op verschillende manieren een bijdrage leveren aan de samenleving, waaronder door:

- kansen te bieden voor mensen in de regio met een afstand tot de arbeidsmarkt, en
- een bijdrage te leveren aan lokale en regionale initiatieven.

IenW hecht er veel waarde aan dat iedereen volwaardig mee kan doen in de samenleving. IenW verwacht van de rederij dat zij een maatschappelijke bijdrage levert in de vorm van Social Return on Investment (SROI). IenW hanteert daarbij "Maatwerk voor mensen" als toepassingsvorm van SROI: SROI 2.0. Deze vorm biedt meer ruimte voor maatwerk, waardoor meer sociale impact mogelijk is.

De rederij stelt in samenspraak met IenW vóór inwerkingtreding van de concessie een plan van aanpak op, met daarin onder meer procesafspraken en voorbeelden van te treffen maatregelen/SROI-trajecten. Met zijn plan van aanpak geeft de rederij aan hoe hij voldoet aan de minimale SROI-verplichting. De rederij legt het plan van aanpak ter goedkeuring aan IenW voor en past het plan van aanpak waar nodig aan op basis van de opmerkingen van IenW.

Mede ingegeven door wensen vanuit decentrale overheden hecht IenW er belang aan dat de rederij een bijdrage levert aan lokale en regionale maatschappelijke initiatieven. Afhankelijk van de initiatieven kan deze bijdrage meetellen bij de invulling van de SROI-verplichting.

Eisen

5.4.1	De Concessiehouder levert een maatschappelijke bijdrage conform het Rijksbeleid "Maatwerk voor Mensen" (SROI 2.0, https://www.maatwerkvoormensen.nl). De waarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder bedraagt ten minste € 200.000 per kalenderjaar (prijspeil 2024). Deze minimumwaarde wordt jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de index genoemd in eis 9.1.8. De Concessieverlener kan besluiten tot een Herziening (van de indexatie) van de minimumwaarde van de SROI-maatregelen op basis van de uitkomsten van de Mid Term Review (zie eis 13.4.1).
5.4.2	De Concessiehouder stelt vóór inwerkingtreding van de Concessie een plan van aanpak op voor de invulling van zijn SROI-verplichting conform Bijlage B4 (SROI 2.0) dat hij uiterlijk één jaar voor start van de Concessie ter goedkeuring aan de Concessieverlener voorlegt. In het plan van aanpak beschrijft de Concessiehouder in ieder geval: a. welke maatregelen hij wanneer treft en welke trajecten hij volgt om aan zijn SROI-verplichting te voldoen, voorzien van voorbeelden van deze maatregelen en trajecten; b. de verwachte impact van deze maatregelen/trajecten; c. de wijze waarop de Concessiehouder de voortgang van ieder(e) maatregel/traject monitort en terugkoppelt aan de Concessieverlener.
5.4.3	In de Jaarverantwoording verantwoordt de Concessiehouder de voortgang van de maatregelen/trajecten in zijn plan van aanpak, voorzien van financiële verantwoording van het bestede budget aan ieder(e) maatregel/traject en de bijdrage van de maatregel/het traject aan de invulling van zijn SROI-verplichting. Indien nodig past de Concessiehouder zijn plan van aanpak op basis van deze informatie aan om invulling te kunnen geven aan zijn SROI-verplichting.
5.4.4	In aanvulling op het bepaalde in eisen 5.4.1 tot en met 5.4.3 spant de Concessiehouder zich in om naast of middels SROI-maatregelen een bijdrage te leveren aan lokale en regionale maatschappelijke initiatieven.
5.4.5	De Concessiehouder beschrijft jaarlijks in het Vervoerplan aan welke lokale en regionale maatschappelijke initiatieven hij in het voorgaande kalenderjaar een bijdrage heeft geleverd en aan welke lokale en regionale maatschappelijke initiatieven hij in het komende kalenderjaar een bijdrage zal gaan leveren. De Concessiehouder geeft daarbij aan wat de impact van de bijdrage in het voorgaande kalenderjaar is geweest en wat de impact van de bijdrage in het komende kalenderjaar naar verwachting zal zijn.

6 Schepen

6.1 Verantwoordelijkheid huidige en nieuwe schepen

Toelichting

De rederij is verantwoordelijk voor zowel de operatie als de aanschaf en het beheer en onderhoud van de schepen. De rederij is immers de meest geschikte partij om (nieuw) scheepsmaterieel – dat goed aansluit bij de gewenste operatie – te (laten) ontwikkelen, te beheren en te onderhouden. Uiteraard waar nodig in samenspraak met IenW. De rederij heeft de vrijheid om te kiezen of hij de schepen in eigendom heeft of deze leaset, zolang zij ervoor zorgt dat het eigendom van schepen die voor overname in aanmerking komen, na afloop van de concessie zal worden overgedragen. Aanvullend op het Programma van Eisen zijn afspraken hierover vastgelegd in de Overnameregeling en de Procedure voor aanschaf, Lease of verbouw van schepen. Daarnaast is het, om de veiligheid van zowel reizigers als personeel te waarborgen, het essentieel dat de rederij de schepen goed onderhoudt.

Eisen

6.1.1	De Concessiehouder zorgt dat alle Schepen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet ten minste voldoen aan alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving en de Concessie op de Schepen van toepassing zijn.
6.1.2	De Concessiehouder neemt alle schepen zoals opgenomen in Bijlage B14 (Overzicht schepen) over van de voorgaande concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage A1 (Overnameregeling) bij de Aanbestedingsleidraad.
6.1.3	In geval van aanschaf, Lease, en/of verbouw van Schepen hanteert de Concessiehouder de procedure beschreven in Bijlage B8 (Procedure voor aanschaf, Lease of verbouw van schepen) .
6.1.4	Alle vormen van onderhoud aan en vernieuwing van de Schepen vallen onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder.
6.1.5	De Concessiehouder zorgt dat alle Schepen gecertificeerd zijn volgens ISO 9001:2000 of diens opvolger(s).
6.1.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het kwaliteitsniveau van alle Schepen gedurende de looptijd van de Concessie ten minste gelijk is aan het kwaliteitsniveau in 2025, zoals dit volgt uit het Klanttevredenheidsonderzoek (zie paragraaf 13.3).
6.1.7	De Concessiehouder verhelpt slijtage en beschadigingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij de eerstvolgende dokbeurt. Schade aan het Schip als gevolg van een incident dient direct aan de ILT gemeld te worden.
6.1.8	De Concessiehouder vervangt alle veiligheidsgevoelige componenten voor afloop van hun technische levensduur.

6.2 Functionaliteit schepen algemeen

Toelichting

Om een robuuste en betrouwbare uitvoering van de dienstregeling te waarborgen, moet de rederij beschikken over schepen die onder alle weersomstandigheden en snel genoeg kunnen varen. De routing en onderhoudsdimensies van de vaargeulen zijn daarbij bepalend voor de afmetingen van de schepen en de mogelijkheid voor schepen om elkaar te passeren en de dienstregeling stipt uit te voeren. De onderhoudsdimensies van de vaargeulen zijn vastgelegd in het Nationaal Waterprogramma 2022-2027 en worden beheerd door Rijkswaterstaat (RWS). Indien hier wijzigingen in optreden als gevolg van een Majeure Ontwikkeling, kan een herzieningsprocedure in werking treden (zie bijlage B12 Proces Majeure Ontwikkelingen en paragraaf 8.4). Van de rederij wordt verwacht dat hij op verzoek de schepen ter beschikking stelt voor het bevestigen en het gebruik van meetapparatuur. Ten slotte dienen nieuwe schepen geschikt te zijn om op termijn batterij-elektrisch te kunnen varen (zie ook hoofdstuk 7 Duurzaamheid).

Eisen

6.2.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Schepen geschikt zijn om volgens de Dienstregeling te varen in de Vaargeulen zoals opgenomen in het Nationaal Waterprogramma 2022-2027 of diens opvolger(s) en geschikt zijn om te varen in condities kenmerkend voor de Waddenzee, zoals een lage waterstand en een slibrijke omgeving. De omgang met eventuele significante wijzigingen in de maatvoering van Vaargeulen is beschreven in paragraaf 8.4.
6.2.2	De Schepen van de Reguliere dienst zijn fysiek zodanig geconstrueerd dat de Dienstregeling onder alle weersomstandigheden (bijvoorbeeld wind, mist, ijsgang etc.) kan worden uitgevoerd, met uitzondering van unieke weersomstandigheden die minder dan eens per tien jaar voorkomen. Deze schepen zijn voorzien van een speciale ijsversterking. Of een Schip bij bepaalde weersomstandigheden ook daadwerkelijk vertrekt is aan de kapitein (zie eis 1.4.2).
6.2.3	De Concessiehouder biedt Reizigers op Schepen die hij op de Reguliere dienst inzet de mogelijkheid om, wanneer de weersomstandigheden veilig genoeg zijn, het buitendek te betreden.
6.2.4	De Concessiehouder zet op de Reguliere dienst op iedere Verbinding ten minste één Schip per dag in dat geschikt is voor vervoer van voertuigen tot een aslast van 12,5 ton en vervoer van gevaarlijke stoffen, zoals beschreven in paragraaf 3.5.
6.2.5	De Concessiehouder zorgt dat Nieuwe Schepen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet op termijn volledig batterij-elektrisch kunnen varen, conform de specificaties in paragraaf 7.1.
6.2.6	De Concessiehouder zorgt dat Nieuwe Schepen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet passen bij de toekomstige vervoervraag, zoals op het moment van eerste inzet wordt verwacht en mede op basis van de visie van de Concessiehouder op het vervoeraanbod, zoals vastgelegd in het Vervoerplan (zie eis 1.3.2). Hierbij houdt de Concessiehouder tevens rekening met het actuele mobiliteitsbeleid van de eiland- en walgemeenten.
6.2.7	De Concessiehouder stelt op verzoek van de Concessieverlener Schepen ter beschikking voor het uitvoeren van metingen aan de Vaargeulen, door

meetapparatuur (van Rijkswaterstaat) aan de Schepen te (laten) bevestigen en het gebruik van deze meetapparatuur door Rijkswaterstaat toe te staan. Indien hiervoor aanpassingen aan een Schip of investeringen nodig zijn, wordt de Concessiehouder hiervoor gecompenseerd.

6.3 Netheid en comfort

Toelichting

Het is belangrijk dat reizigers zich comfortabel voelen en een goede reisbeleving hebben als zij met de Veerdiensten reizen en dat daarbij rekening wordt gehouden met verschillen in behoeften tussen reizigers. De netheid van de schepen, toiletten en andere voorzieningen draagt bij aan een goede reisbeleving. Verder moeten schepen vanuit het oogpunt van comfort over voldoende zitplaatsen, over voldoende ruimte voor bagage en over voldoende plekken voor het stallen van fietsen beschikken. Voor reizigers die aan boord willen werken, moeten er faciliteiten zoals (klap)tafels en wifi beschikbaar zijn. Ten slotte dragen horecafaciliteiten op de reguliere dienst bij aan de reisbeleving. Horecafaciliteiten zijn niet verplicht op de sneldienst, dit vanwege de korte vaarduur.

Eisen

- | | |
|-------|--|
| 6.3.1 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers met schone en nette Schepen kunnen reizen, door het in- en exterieur van alle Schepen schoon en net te houden. Dit betekent in ieder geval dat: <ul style="list-style-type: none"> a. eventuele graffiti en schades door vandalisme binnen vijf werkdagen verwijderd dan wel gerepareerd zijn; b. het interieur van alle Schepen en de voor Reizigers begaanbare buitenruimte ten minste bij aanvang van de eerste Afvaart van de dag schoon zijn; c. het interieur van de Schepen en de voor Reizigers begaanbare buitenruimte gedurende de dag schoongehouden wordt. |
| 6.3.2 | De Concessiehouder onderhoudt het interieur en de voor Reizigers begaanbare buitenruimte van de schepen zodanig dat de functionaliteit en uitstraling voortdurend op een hoog niveau gewaarborgd zijn en wordt voldaan aan eis 6.1.5. |
| 6.3.3 | Om Reizigers comfortabel te laten reizen, zorgt de Concessiehouder dat alle Schepen geluids- en trillingsarm zijn en daarnaast ten minste voorzien zijn van: <ul style="list-style-type: none"> a. Een passend aantal toiletten, waarbij het aantal toiletten per reiziger (op basis van de capaciteit van de Schepen) van 2025 als minimum gelden; b. Een aparte rustruimte voor zieken, waarbij de grootte van de ruimte past bij de capaciteit van het Schip; c. Voldoende mogelijkheden voor rondlopende Reizigers om zich vast te houden; d. Een goed werkend klimaatbeheersingssysteem; e. Prettige interieurverlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid; f. Een AED; g. Een goed werkend, voor Reizigers gratis wifi-netwerk met voldoende snelheid voor normaal internetgebruik, waarvan Reizigers gebruik kunnen maken; h. Voldoende en ruime afvalbakken, waarbij het aantal afvalbakken past bij de capaciteit van het Schip; i. Duidelijke markeringen van de ruimtes voor bagage. |

6.3.4	In aanvulling op eis 6.3.3 zorgt de Concessiehouder dat Schepen die hij op de Reguliere dienst inzet ten minste voorzien zijn van: a. een horecaruimte waar betaalbare en bij voorkeur lokale en duurzame dranken en maaltijden verkrijgbaar zijn. Ook moeten er voldoende gezonde opties verkrijgbaar zijn; b. Voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden; c. Bij nieuwe of verbouwde Schepen: een vanaf elke zitplaats goed bereikbare, werkende stroomaansluiting met voldoende vermogen om een smartphone/laptop op te laden; d. Duidelijke en goed zichtbare markeringen van de ruimtes voor auto's, Motorrijtuigen, fietsen; e. Een verschoonruimte voor baby's.
6.3.5	De Concessiehouder voldoet ten minste aan de volgende eisen om de Vervoerplicht na te komen: a. voldoende zitplaatsen op zowel de Reguliere dienst als de Sneldienst, gegeven dat op de Sneldienst niet meer Reizigers dan het aantal beschikbare zitplaatsen binnen mogen worden vervoerd. b. voldoende ruimte voor het meenemen van (reguliere) bagage. c. voldoende (stallings)ruimte op de Reguliere dienst voor auto's, vrachtauto's, motorrijtuigen en fietsen.
6.3.6	De Concessiehouder zorgt dat Reizigers zich op de Schepen aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.
6.3.7	Het is de Concessiehouder niet toegestaan al dan niet doorzichtige reclame te plakken op de ruiten. Het is de Concessiehouder toegestaan op overige plaatsen reclame aan te brengen, als hij daarbij voldoet aan eis 10.1.3.
6.3.8	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan initiatieven van Derden op het gebied van voor- en/of natransport van bagage. Deze medewerking omvat in ieder geval het delen van kennis, actieve deelname aan overleggen en het vindbaar maken van de initiatieven van voor- en/of natransport van bagage op de website van de ticketverkoop.

7 Duurzaamheid

7.1 Duurzame schepen

Toelichting

Voor IenW is een duurzame uitvoering van de veerdiensten een essentieel uitgangspunt, gelet op de milieudoelstellingen waarvoor IenW zich gesteld ziet. De rederij draagt bij aan het realiseren van deze milieudoelstellingen door bij de uitvoering van de veerdiensten de impact op het milieu en de natuur te minimaliseren. De Concessiehouder vaart zoveel mogelijk brandstofefficiënt. Ten slotte verwacht IenW dat de rederij aandacht heeft voor afvalbeheer aan boord en, conform de geldende milieunormen, lozingen in de vaarwegen vermijdt.

IenW stelt doelen voor CO₂-reductiepercentages ten opzichte van de uitstoot van schepen in 1990 met het vaarpatroon van 2024. Deze percentages lopen gefaseerd op tot een volledig emissievrije operatie op verbindingen indien en zodra de benodigde laadinfrastructuur voor elektrische schepen beschikbaar is. De doelstellingen richten zich verder op het reduceren van de uitstoot van NO_x, fijnstof, andere schadelijke stoffen en geluid en op het bevorderen van het gebruik van milieuvriendelijke technologieën. In de concessie is het streven om bij te dragen aan de verbetering van de luchtkwaliteit en de bescherming van de natuur door ook de stikstofuitstoot van nieuwe schepen te reduceren ten opzichte van het referentiejaar 2028. Ook hecht IenW er waarde aan dat landschappelijke en natuurlijke kernwaarden zo min mogelijk worden verstoord.

Eisen

7.1.1	De Concessiehouder streeft er bij de uitvoering van deze Concessie naar de impact op milieu en natuur zoveel mogelijk te beperken en waar mogelijk mitigerende maatregelen te treffen.
7.1.2	De Concessiehouder vaart zoveel mogelijk brandstofefficiënt.
7.1.3	De Concessiehouder loost geen afvalstoffen die aan boord van de Schepen vrijkomen op de vaarweg, maar zamelt deze in en geeft deze af aan de wal. Dit met uitzondering van vuil water dat is gezuiverd door een zuiveringsinstallatie.
7.1.4	De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om een zo gering mogelijke uitstoot van CO ₂ , NO _x , fijnstof, andere schadelijke stoffen en geluid te bewerkstelligen door duurzame technologieën in te zetten.
7.1.5	De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om biologische antifouling op de schepen toe te passen.
7.1.6	De Concessiehouder reduceert gedurende de Concessie de CO ₂ -uitstoot van alle Schepen gezamenlijk ten opzichte van de CO ₂ -uitstoot van alle Schepen gezamenlijk in 1990 wanneer zij overeenkomstig het vaarpatroon 2024 zouden hebben gevaren, en wel met de volgende percentages: a. Vanaf 2030: 15% CO ₂ -reductie. b. Vanaf 2035: 35% CO ₂ -reductie. c. Vanaf 2040: 65% CO ₂ -reductie.
7.1.7	Vanaf het moment dat de hiervoor benodigde Laadinfrastructuur operationeel is, zet de Concessiehouder ieder jaar ten minste één Batterij-Elektrisch-Schip meer op een Verbinding in totdat alle Schepen op deze Verbinding Batterij-Elektrische-Schepen zijn om zo te komen tot

	100% CO ₂ -uitstoot op de betreffende Verbinding ten opzichte van de uitstoot van Schepen in 1990 met het vaarpatroon van 2024. De Concessiehouder houdt zich daarbij aan het Proces Introductie Batterij-Elektrische Schepen zoals opgenomen in Bijlage B9.
7.1.8	De Concessiehouder zorgt dat de stikstofuitstoot van Nieuwe Schepen lager is dan de stikstofuitstoot in het referentiejaar 2028.
7.1.9	De Concessiehouder spant zich in om een zo gering mogelijke verstoring van landschappelijke en natuurlijke kernwaarden te bewerkstelligen. Hierbij gaat het om de waarden die vastgelegd zijn in de Hoofdoelstelling van de Waddenzee (zie Agenda voor het Waddengebied 2050).

7.2 Duurzame bedrijfsvoering

Toelichting

Van de rederij wordt medewerking verwacht aan duurzaamheidsinitiatieven van IenW. Op deze manier werkt de rederij niet alleen aan de naleving van milieudoelstellingen, maar levert deze ook een proactieve bijdrage aan de milieuvriendelijke uitvoering van de concessie.

Eisen

7.2.1	De Concessiehouder verleent medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid.
7.2.2	De Concessiehouder spant zich in om de afvalstromen op Schepen en Havens zo veel mogelijk te scheiden.
7.2.3	De Concessiehouder spant zich in om de impact van de inzet van het eigen wagenpark en van de eigen logistiek aan de wal in het kader van de uitvoering van de Concessie op het milieu zo klein mogelijk te laten zijn.

7.3 Circulariteit en milieu

Toelichting

Naast vermindering van de uitstoot van schadelijke stoffen hecht IenW ook aan een vermindering van het gebruik van primaire grondstoffen. IenW vraagt de rederij om in dat kader een circulariteitsplan op te stellen dat hij in ieder geval actualiseert voorafgaand aan de aanschaf van nieuwe schepen. In het plan besteedt de rederij specifiek aandacht aan de herkomst van materialen, het verlengen van de levensduur van producten, recycling en afspraken met leveranciers om circulariteit te bevorderen. Daarnaast stelt de rederij een milieuplan op. In dit plan gaat hij in op de milieubelasting van de voorgaande periode, analyseert hij mogelijkheden om de concessie op steeds milieuvriendelijker wijze uit te voeren en schetst hij concrete maatregelen hiervoor. Ook geeft hij aan wanneer hij deze maatregelen uitvoert.

Eisen

7.3.1	De Concessiehouder stelt eenmalig een Circulariteitsplan op en actualiseert dit naar eigen inzicht, maar in ieder geval voorafgaand aan de aanschaf van Nieuwe Schepen. De Concessiehouder dient het plan in bij de Concessieverlener. In het Circulariteitsplan neemt Concessiehouder een lijst op met concrete circulariteitsmaatregelen voor de Schepen en bedrijfsvoering en wanneer deze uitgevoerd worden. In het
-------	---

	Circulariteitsplan heeft de Concessiehouder ten minste aandacht voor de volgende aspecten: a. Herkomst van materialen en producten; b. Streven naar vermindering van grondstoffengebruik en substitutie van grondstoffen waarbij primaire grondstoffen worden vervangen door duurzame (bio)grondstoffen; c. Langere levensduur, waaronder circulair ontwerp, 'product as a service', reparatie; d. Hoogwaardig hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten; e. Werkprocessen; f. Afspraken met leveranciers; g. Bestemming Schepen die niet langer operationeel zijn.
7.3.2	De Concessiehouder legt het Circulariteitsplan ter toetsing aan de Concessieverlener voor. De Concessieverlener toetst of het Circulariteitsplan bijdraagt aan de doelstelling zoals benoemd in eis 7.1.1. Na een positief oordeel van de Concessieverlener, start de Concessiehouder met de uitvoering van de maatregelen conform de planning zoals opgenomen in het Circulariteitsplan. In geval van een negatief oordeel van de Concessieverlener past de Concessiehouder de onderdelen van het Circulariteitsplan aan die naar het oordeel van de Concessieverlener niet bijdragen aan de doelstelling zoals benoemd in eis 7.1.1.
7.3.3	De Concessiehouder biedt het Circulariteitsplan ter informatie aan bij de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden.
7.3.4	De Concessiehouder stelt een Milieuplan op dat in ieder geval de volgende onderdelen bevat: a. een rapportage over de Milieubelasting en Natuurbelasting in de voorgaande periode; b. een analyse van de mogelijkheden voor beperking van de Milieubelasting en Natuurbelasting, en een lijst met concrete maatregelen voor beperking van Milieubelasting en Natuurbelasting en wanneer deze uitgevoerd worden.
7.3.5	De Concessiehouder dient het eerste Milieuplan uiterlijk één jaar nadat het besluit tot gunning van de Concessie aan de Concessiehouder onherroepelijk is in bij de Concessieverlener. De Concessiehouder actualiseert het Milieuplan vervolgens jaarlijks, en stelt driejaarlijks een nieuw Milieuplan op, zoals beschreven in Bijlage B2 Plancyclus.
7.3.6	De Concessiehouder legt het Milieuplan ter toetsing voor aan de Concessieverlener. De Concessieverlener toetst of het Milieuplan bijdraagt aan de doelstellingen zoals benoemd in artikel 7.1.1 en 7.1.9. Na een positief oordeel van de Concessieverlener, start de Concessiehouder met de uitvoering van de maatregelen conform de planning zoals opgenomen in het Milieuplan. In geval van een negatief oordeel van de Concessieverlener past de Concessiehouder de onderdelen van het Milieuplan aan die naar het oordeel van de Concessieverlener niet bijdragen aan de doelstellingen zoals benoemd in eisen 7.1.1 en/of 7.1.9.
7.3.7	De Concessiehouder biedt het Milieuplan ter informatie aan bij de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden.

7.4 Duurzaamheidsrapportage

Toelichting

Om de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid goed te kunnen monitoren verwacht IenW van de rederij jaarlijks een duurzaamheidsrapportage die onderdeel is van de jaarverantwoording. Deze rapportage omvat een gedetailleerde beschrijving van relevante duurzaamheidselementen, waaronder de herkomst en locatie van de gebruikte elektriciteit of RFNBO's voor schepen, het aantal verkregen hernieuwbare brandstofeenheden, en de genomen maatregelen en behaalde resultaten met betrekking tot circulariteit.

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 7.4.1 | De Concessiehouder levert als onderdeel van de Jaarverantwoording een Duurzaamheidsrapportage op. In deze rapportage beschrijft en duidt hij ten minste de volgende elementen (voor zover op dat moment relevant): <ul style="list-style-type: none">a. De wijze waarop hij uitvoering heeft gegeven aan eisen 7.1.1 t/m 7.1.9 en 7.2.1 t/m 7.2.3.b. hoeveelheid verbruikte brandstof/elektriciteit (per type) voor Schepen en overige onderdelen van de bedrijfsvoering en de daarmee gepaard gaande uitstoot van CO₂, NO_x en fijnstof;c. (ingeval de Concessie (deels) met Batterij-Elektrische Schepen wordt uitgevoerd) herkomst in bron en locatie van de elektriciteit/RFNBO's die geleverd is aan de Laadinfrastructuur;d. hoeveelheid hernieuwbare brandstofeenheden (zie eis 7.5.1) die verkregen zijn tijdens de uitvoering van de Concessie;e. de resultaten van de maatregelen, zoals opgenomen in het Circulariteitsplan (zie eis 7.3.1).f. de resultaten van de maatregelen, zoals opgenomen in het Milieuplan (zie eis. 7.3.4).g. naleving van de internationale en Europese regelgeving en aanbevelingen. |
| 7.4.2 | De Concessiehouder deelt de Duurzaamheidsrapportage ter informatie met Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden. |

7.5 Verhandelbare duurzaamheidsclaims en emissierechten

Toelichting

Bij het gebruik van hernieuwbare energie kan de rederij mogelijk verhandelbare emissierechten, zoals hernieuwbare brandstofeenheden, verkrijgen. IenW verwacht dat de rederij jaarlijks inzicht geeft in de hoeveelheid verkregen emissierechten en de gegenereerde inkomsten uit de verkoop ervan.

Eisen

- | | |
|-------|---|
| 7.5.1 | Bij gebruik van Hernieuwbare Energie kan de Concessiehouder verhandelbare emissierechten, zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden, verkrijgen. Indien de Concessiehouder de verhandelbare emissierechten laat registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit, geeft hij de Concessieverlener jaarlijks inzicht in de omvang van de geregistreerde emissierechten en de eventuele inkomsten die hij heeft gegenereerd met de verkoop van deze emissierechten. |
|-------|---|

8 Infrastructuur

8.1 Vaargeulen en productiemiddelen behorend bij de veerhavens

Toelichting

De rederij moet voor de exploitatie van de veerdiensten gebruik maken van de door Rijkswaterstaat aangewezen vaargeulen en de productiemiddelen behorend bij de veerhavens (zoals het terminalgebouw en het veerhaventerrein, inclusief de aanleginrichtingen en walfaciliteiten, opstelstroken en op- en aanrijstroken). De productiemiddelen behorend bij de veerhavens zijn eigendom van de Staat en worden (tegen een vergoeding) beschikbaar gesteld aan de rederij. Anders dan in de huidige situatie, waarin Rijkswaterstaat verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de meeste productiemiddelen (excl. schepen en laders), wordt het dagelijks (of 'eerstelijns') beheer en onderhoud van bepaalde productiemiddelen (zie [bijlage B7](#) Overzicht infrastructuur en productiemiddelen) bij de rederij belegd. Dit draagt bij aan efficiënter dagelijks beheer en onderhoud van de productiemiddelen die nauw verbonden zijn met de terminal en het aangrenzende veerhaventerrein. Deze nieuwe verdeling van beheer- en onderhoudswerkzaamheden zal vanaf 2031 ingaan, omdat de huidige overeenkomsten tussen Rijkswaterstaat en onderhoudsaannemers nog tot dat moment lopen.

Eisen

8.1.1	De Concessiehouder maakt voor de uitvoering van de Concessie gebruik van de door Rijkswaterstaat aangewezen Vaargeulen en van door het Rijksvastgoedbedrijf beschikbaar gestelde Productiemiddelen, tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen. Een overzicht van de Vaargeulen en Productiemiddelen is opgenomen in Bijlage B7 (Overzicht infrastructuur en productiemiddelen).
8.1.2	De Concessiehouder overlegt minimaal elk kwartaal met Rijkswaterstaat over de Vaargeulen. In dit overleg stemmen Rijkswaterstaat en de Concessiehouder onder andere het gebruik van de Vaargeulen, het beheer en onderhoud en afspraken ten aanzien van de nautische veiligheid af.
8.1.3	De Concessiehouder is aan het Rijksvastgoedbedrijf een vergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Productiemiddelen. De vergoeding is gebaseerd op een bepaald percentage van de bruto commerciële omzet (de gehele omzet minus de omzet personenvervoer, zie Bijlage B5 (Vastgoedovereenkomsten)) van de Concessiehouder. Om dit percentage te bepalen is een taxatie uitgevoerd die is opgenomen in Bijlage B6 .
8.1.4	De Concessiehouder sluit voor het gebruik van de Productiemiddelen en de daarvoor verschuldigde vergoeding vóór start van de Concessie een overeenkomst met het Rijksvastgoedbedrijf voor de looptijd van de Concessie. De concepten voor deze vastgoedovereenkomsten en algemene voorwaarden zijn opgenomen als bijlage B5 .
8.1.5	De Concessiehouder verstrekt de Concessieverlener een afschrift van de getekende vastgoedovereenkomst en van eventuele wijzigingen in deze overeenkomst.
8.1.6	De Concessiehouder zorgt voor begeleiding van het voor de Veerdiensten bestemde verkeer op de haventerreinen, inclusief bediening van de slagbomen, en maakt hiertoe de benodigde afspraken met Rijkswaterstaat en Rijksvastgoedbedrijf.

8.1.7	De Concessiehouder is vanaf 1 juli 2031 verantwoordelijk voor het dagelijks (of 'eerstelijns') beheer en onderhoud van een deel van de Productiemiddelen. Rijkswaterstaat is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer en onderhoud van de overige Productiemiddelen. De exacte rolverdeling en de bijbehorende eisen ten aanzien van het dagelijks beheer en onderhoud van de verschillende Productiemiddelen is opgenomen in Bijlage B5 (Vastgoedovereenkomsten).
8.1.8	Aanvullend op eis 8.1.7 geldt voor de periode tot 1 juli 2031 dat Rijkswaterstaat verantwoordelijk is voor al het beheer en onderhoud van alle Productiemiddelen.

Eis specifiek voor de concessie Waddenveren West

8.1.9	De Concessiehouder hanteert de havens van Vlieland en Terschelling als Standplaats voor de Schepen.
-------	---

Eis specifiek voor de concessie Waddenveren Oost

8.1.10	De Concessiehouder hanteert de havens van Ameland en Lauwersoog als Standplaats voor de Schepen. Ingeval in het kader van de MIRT-verkenning Bereikbaarheid Ameland (zie paragraaf 8.4) de haven voor de Verbinding naar Ameland als standplaats wordt heroverwogen, treden de Concessiehouder en de Concessieverlener met elkaar in overleg of dit een Majeure ontwikkeling betreft.
--------	---

8.2 Medegebruik productiemiddelen behorend bij de veerhavens

Toelichting

Op dit moment bestaan er alleen formele afspraken over medegebruik van de aanleginrichtingen van Harlingen, Terschelling en Vlieland door derden (bijvoorbeeld vrachtvervoerders). Om een conflicterende operatie te voorkomen worden afspraken over medegebruik voor alle havens vastgelegd. Daarbij geldt dat de medegebruiker alleen gebruik kan maken van de autobrug en de opstelstroken, en niet van de terminals. Tijdens het tijdsbestek voor het laad- en losproces hoeft de rederij geen medegebruik toe te staan. Hierbij zijn de aankomst- en vertrektijden volgens de dienstregeling van de rederij leidend.

Eisen

8.2.1	De Concessiehouder staat medegebruik van de Productiemiddelen (die nodig zijn voor het laden en lossen van vracht) voor vrachtvervoer uitgevoerd door Derden toe, behalve in de periode van een uur voor de in de Dienstregeling opgenomen aankomsttijd van een Schip tot een halfuur na de daadwerkelijke vertrektijd van datzelfde Schip. In geval van vertraging of Overmacht heeft de Concessiehouder voorrang boven een Derde.
8.2.2	Op verzoek van een Derde verleent de Concessiehouder, na goedkeuring van dit verzoek door Rijkswaterstaat, medewerking aan proefligging van schepen ten behoeve van medegebruik.

8.3 Wachtruimten

Toelichting

Om te zorgen dat reizigers op een prettige wijze kunnen wachten tot zij aan boord kunnen gaan, moeten er comfortabele en toegankelijke wachtruimten aanwezig zijn in de terminalgebouwen op de veerhavens. Het is belangrijk dat reizigers hier prettig kunnen verblijven en dat de wachtruimten rond afvaarten en aankomsten geopend zijn.

Eisen

8.3.1	De Concessiehouder zorgt voor verwarmde, overdekte, comfortabele, schone en rookvrije wachtruimten op de veerhavens (in het terminalgebouw en/of op het veerhaventerrein).
8.3.2	De wachtruimten zijn toegankelijk voor Reizigers met een beperkte mobiliteit.
8.3.3	De wachtruimten zijn voorzien van toiletten, waarvan ten minste één toilet ook voor Reizigers met een beperkte mobiliteit toegankelijk is.
8.3.4	De Concessiehouder zorgt, ten minste in de wachtruimten aan vaste wal, voor passende horecafaciliteiten waar Reizigers tegen betaling ten minste koude en warme dranken kunnen verkrijgen.
8.3.5	De Concessiehouder zorgt dat de wachtruimten ten minste een half uur voor het in de Dienstregeling opgenomen vertrektijdstip van iedere Afvaart zijn opengesteld. Bij vertragingen en uitval van de Sneldienst en/of Reguliere dienst houdt de Concessiehouder de wachtruimten ten minste tot het daadwerkelijke vertrek van de vertraagde respectievelijk volgende Afvaart open. In het geval de laatste Afvaart van een dag uitvalt, houdt de Concessiehouder de wachtruimte in ieder geval tot 2 uur na het geplande vertrektijdstip van deze Afvaart open, tenzij alle gestrande Reizigers de wachtruimte al eerder hebben verlaten.
8.3.6	De Concessiehouder zorgt voor een fysiek loket voor voetpassagiers (al dan niet met een fiets) als bedoeld in eis 12.2.3 in of nabij de wachtruimte.

8.4 Omgang met vaargeulontwikkelingen verbinding Ameland (specifiek voor de concessie Waddenveren Oost)

Toelichting

Vanwege de volgende onzekerheden en ontwikkelingen is op dit moment nog niet bekend hoe de verbinding naar Ameland er gedurende de gehele concessieperiode van 2029 tot 2044 uit zal zien:

- In 2024 is de MIRT-verkenning Bereikbaarheid Ameland gestart. In deze MIRT-verkenning worden verschillende varianten onderzocht voor de vaargeul en route, waaronder varianten met een andere maatvoering van de vaargeul en varianten met een andere vertrek-/aankomstlocatie aan vaste wal. Volgens de huidige planning is het voornemen om eind 2026 een voorkeursbeslissing te nemen.
- In 2028 zullen het nieuwe Nationaal Waterprogramma (NWP) en het nieuwe Natura 2000 Beheerplan Waddenzee ingaan. In het NWP wordt ook de toekomstige maatvoering van de vaargeul vastgelegd.
- Naast deze geplande processen met onzekere uitkomsten geldt dat de dynamiek van de Waddenzee (o.a. stijging wadbodem en veranderende

vaargeulen) zich moeilijk laat voorspellen, waardoor ook onverwachts aanpassing van de maatvoering van de vaargeul nodig kan blijken. Dit laatste kan ook het geval zijn bij een wijziging van beleid en/of een juridische uitspraak.

Belangrijk is dat duidelijk is hoe IenW en de rederij samen omgaan met eventuele veranderingen in de situatie rond de verbinding naar Ameland (en mogelijk op termijn ook voor Schiermonnikoog). Hiervoor wordt een procedure ingesteld die bedoeld is voor ontwikkelingen buiten de invloedssfeer van de rederij met grote structurele (financiële) gevolgen (= majeure ontwikkeling), zoals een verandering in de maatvoering van de vaargeul of een wijziging van de vertrek-/aankomstlocatie aan vaste wal, waarbij niet verwacht mag worden dat de rederij deze gevolgen binnen de bestaande afspraken opvangt (zie ook **bijlage B12 Procedure Majeure Ontwikkelingen**). IenW en de rederij doorlopen dan samen deze procedure om waar nodig de eisen uit het Programma van Eisen en de toezeggingen op basis van de inschrijving aan te passen om tot een oplossing te komen die passend is bij de ontstane situatie.

Eisen (specifiek voor de concessie Waddenveren Oost)

8.4.1	Tot het moment dat de Concessieverlener anders aangeeft, gaat de Concessiehouder uit van de huidige situatie voor wat betreft de Vaargeul Ameland (maatvoering zoals opgenomen in het Nationaal Water Programma 2022-2027) en de huidige vertrek- en aankomstlocaties.
8.4.2	De Concessiehouder neemt actief deel aan een overleg met de Concessieverlener en Rijkswaterstaat over ontwikkelingen ten aanzien van de Vaargeul Ameland. Dit overleg, dat ten minste jaarlijks plaatsvindt, heeft tot doel tijdig een inschatting te kunnen maken of en wanneer een verandering in de maatvoering van de Vaargeul kan worden verwacht.
8.4.3	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan de MIRT-verkenning Ameland en eventuele andere trajecten die betrekking hebben op de Vaargeul Ameland. Deze medewerking omvat in ieder geval het delen van inhoudelijke en operationele kennis over de Veerdiensten, het (vertrouwelijk) delen van informatie over onder andere exploitatiekosten en -opbrengsten en actieve deelname aan overleggen.
8.4.4	Op het moment dat duidelijk is dat de maatvoering van de Vaargeul Ameland en/of de vertrek-/aankomstlocatie aan vaste wal voor de Verbinding naar Ameland zal wijzigen (bijvoorbeeld als gevolg van de MIRT-verkenning, het NWP en/of een onverwachte ontwikkeling) beoordeelt de Concessieverlener of sprake is van een Majeure ontwikkeling. Hiervan is sprake als de toekomstige situatie significant afwijkt van de situatie zoals beschreven in eis 8.4.1 en deze afwijking grote structurele (financiële) gevolgen voor de Concessiehouder heeft. In dat geval treden de Concessiehouder en de Concessieverlener in overleg over een eventuele Herziening van de Concessie. Hierbij nemen Concessiehouder en Concessieverlener ook andere relevante, gerelateerde ontwikkelingen in beschouwing, om te voorkomen dat kort na elkaar meerdere Herzieningen van de Concessie nodig zijn.
8.4.5	Wanneer de Concessieverlener en de Concessiehouder overeenkomen dat de Majeure ontwikkeling reden is voor een Herziening van de Concessie, zoals bedoeld in eis 8.4.4, stelt de Concessiehouder een Herzieningsvoorstel op voor de exploitatie van de Veerdiensten van en naar Ameland tot het einde van de looptijd van de Concessie. De Concessiehouder hanteert daarbij de volgende uitgangspunten:

	i. de tarieven ten minste voor Eilandbewoners stijgen niet meer dan volgens het bepaalde in hoofdstuk 9 is toegestaan; ii. de bereikbaarheid van Ameland blijft geborgd; iii. de (financiële) continuïteit van de Concessiehouder komt niet in gevaar; iv. de Herziening leidt niet tot een verhoging van het door de Concessiehouder behaalde rendement. In het Herzieningsvoorstel brengt de Concessiehouder ten minste de gevolgen van de Majeure ontwikkeling in beeld voor: a. het benodigde aantal en type Schepen (inclusief de totale vervoerscapaciteit op de Verbinding); b. de totale kosten, ten minste opgesplitst naar personeel, materieel en brandstof; c. het verwachte aantal over te zetten Reizigers en vervoersmiddelen en de verwachte Reizigersopbrengsten. Indien de uitkomsten van de MIRT-verkenning Ameland (mede-)aanleiding zijn voor de Herziening van de Concessie, dienen de uitkomsten van de MIRT-verkenning, waaronder een berekening van exploitatiekosten en -opbrengsten van de veerdienst, als referentie.
8.4.6	De Concessieverlener beoordeelt het Herzieningsvoorstel in ieder geval op de volgende onderdelen van de Concessie: a. de mate waarin de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft nog steeds behaald worden; b. het voorzieningenniveau (voorgestelde Dienstregeling, waaronder het aantal Afvaarten) en de geboden capaciteit op Afvaarten; c. het verwachte gebruik van de Veerdiensten (reizigersaantallen); d. de tarieven; e. de uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde eisen in Hoofdstuk 2; f. de verwachte ontwikkeling in de klanttevredenheid; g. de financiële gevolgen voor de Concessiehouder; h. de realisatie door de Concessiehouder van de in het kader van zijn Inschrijving en tijdens de uitvoering van de Concessie opgestelde plannen en daarin aangeboden producten en diensten.
8.4.7	Op basis van het Herzieningsvoorstel en de beoordeling hiervan door de Concessieverlener, kan de Concessieverlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële bepalingen en bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande afspraken (alsnog) af te dwingen. De ingangsdatum van deze wijzigingen worden tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder overeengekomen, rekening houdend met een redelijke implementatieperiode.
8.4.8	Wanneer de Concessieverlener en de Concessiehouder niet overeenkomen dat er sprake is van een Majeure ontwikkeling en/of dat de Majeure ontwikkeling reden is voor een Herziening van de Concessie, zoals bedoeld in eis 8.4.4, treedt een escalatiemechanisme in werking. Dit escalatiemechanisme bestaat eruit dat de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk opdracht geven aan een onafhankelijk deskundige om met een bindend advies te komen ten aanzien van de punten waarover geen overeenstemming bestaat. De kosten van de onafhankelijk deskundige worden gelijkelijk verdeeld tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder.

8.4.9 Vanaf het moment dat een Majeure ontwikkeling, zoals bedoeld in eis 8.4.4, optreedt tot de Herziening van de Concessie is afgerond en de Concessiehouder de daaruit voortvloeiende veranderingen heeft geïmplementeerd, spant de Concessiehouder zich maximaal in om eventuele nadelige gevolgen hiervan voor de exploitatie van de Veerdiensten, in het bijzonder voor de Dienstregeling en de tarieven, gedurende deze overbruggingsperiode zoveel mogelijk te beperken.

9 Tarieven, betaling en reservering

9.1 Tarieven

Toelichting

Het is belangrijk dat de veerdiensten betaalbaar blijven voor zowel eilandbewoners als bezoekers. Om dit te waarborgen, maximeert IenW de startwaarden van de belangrijkste tarieven voor eilandbewoners en bezoekers (hierna: beschermde reisrechten) in het eerste jaar van de nieuwe concessieperiode. IenW bepaalt daarbij de maximale tariefstijging op basis van een samengestelde index. Op dit moment loopt er een onderzoek naar een eventuele herziening van deze samengestelde index (zie eis 9.1.8). IenW houdt de mogelijkheid open om, afhankelijk van de uitkomsten van dit onderzoek, de indexeringsmethode aan te passen bij de publicatie van het definitieve programma van eisen. Daarnaast eist IenW dat de rederij een kortingstarief voor frequente reizigers hanteert en mag de rederij bij reizigers geen kosten in rekening brengen voor het meenemen van handbagage en hulpmiddelen. Dit draagt bij aan toegankelijke en betaalbare verbindingen voor alle gebruikers van de veerdiensten.

Eisen

9.1.1	De Concessiehouder zorgt voor een portfolio van Reisproducten dat aansluit bij de wensen van diverse groepen Reizigers en dat voldoet aan het bepaalde in dit artikel.
9.1.2	De Reisproducten genoemd in Bijlage B11 (Overzicht Beschermde Reisrechten) gelden als Beschermde Reisrechten. De Concessiehouder hanteert alle Beschermde Reisrechten, tenzij de Concessiehouder met de Concessieverlener, na overleg met Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden, een alternatief Beschermde Reisrecht overeenkomt. Na goedkeuring door de Concessieverlener vervangt een alternatief Beschermde Reisrecht het bestaande Beschermde Reisrecht.
9.1.3	De Concessiehouder mag voor de Beschermde Reisrechten bij Eilandbewoners en bezoekers maximaal de tarieven (prijspeil 1 januari 2025) in rekening brengen zoals opgenomen in Bijlage B11 (Overzicht Beschermde Reisrechten). Deze tarieven gelden voor een retour, zijn inclusief 9% btw, maar exclusief de toeristenbelasting zoals bedoeld in eis 9.1.7 en worden vanaf 2026 jaarlijks geïndexeerd conform de methode beschreven in eis 9.1.8. Ingeval de Concessiehouder in de Inschrijving voor Beschermde Reisrechten lagere tarieven heeft aangeboden hanteert de Concessieverlener de aangeboden tarieven als maximumtarieven voor de betreffende Beschermde Reisrechten; deze tarieven vervangen dus de betreffende maximumtarieven in Bijlage B11 (Overzicht Beschermde Reisrechten).
9.1.4	De Concessiehouder hanteert voor een enkele reis een tarief dat maximaal 60% bedraagt van het retourtarief, zoals vermeld in Bijlage B11 (Overzicht Beschermde Reisrechten).
9.1.5	De Concessiehouder hanteert een kortingstarief voor frequente Reizigers.
9.1.6	De Concessiehouder brengt geen extra tarief in rekening voor handbagage en hulpmiddelen die Reizigers meenemen, zoals kinderwagens of buggy's, rollators, rolstoelen, scootmobielen, driewielers, vouwfietsen en hulphonden.

9.1.7	De Concessiehouder int namens de betreffende Decentrale Overheid de toeristenbelasting voor de eerste verblijfsdag van bezoekers op de Waddeneilanden en draagt de geïnde belastingen af aan de betreffende Decentrale Overheid.
9.1.8	De Concessieverlener stelt jaarlijks de maximale tariefverhoging vast op basis van een samengestelde index die is gebaseerd op de meest recente Macro Economische Verkenningen (MEV) en Centraal Economisch Plan (CEP) van het Centraal Planbureau en gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De index is als volgt samengesteld: - 65% stijging loonkosten sector; - 27,8% IMOC (Prijs overheidsconsumptie, netto materieel); en - 7,2% ontwikkeling brandstofkosten. De Concessiehouder mag de tarieven van de Beschermde Reisrechten en de in de Inschrijving opgenomen tarieven jaarlijks verhogen, met ten hoogste het door de Concessieverlener vastgestelde maximum.
9.1.9	De Concessieverlener kan besluiten tot een Herziening van de index zoals genoemd in eis 9.1.8, volgens de procedure zoals beschreven in paragraaf XX van het Concessiebesluit, op basis van de uitkomsten van de Mid Term Review (zie eis 13.4.1) of wanneer wordt overgegaan op elektrisch varen (zie eis 7.1.7).
9.1.10	De Concessiehouder voegt bij zijn Vervoerplan een tariefvoorstel, behoudens toeristenbelasting, toe met daarin de Reisproducten en bijhorende tarieven voor Eilandbewoners en bezoekers die de Concessiehouder voornemens is in het volgende kalenderjaar te hanteren, waarbij rekening wordt gehouden met het bepaalde in deze paragraaf en het tariefvoorstel dat onderdeel is van de Inschrijving als vertrekpunt dient. De Concessiehouder volgt hierbij de procedure en planning zoals beschreven in Bijlage B2 (Plancyclus).
9.1.11	De Concessiehouder mag het tariefvoorstel pas uitvoeren nadat de Concessieverlener het Vervoerplan waarvan het tariefvoorstel onderdeel is heeft goedgekeurd.
9.1.12	De Concessiehouder informeert Reizigers ten minste één maand vóór de ingangsdatum van de tariefwijziging via Relevante Communicatiekanalen.
9.1.13	De Concessiehouder publiceert jaarlijks een duidelijk en gemakkelijk vindbaar totaaloverzicht van alle tarieven op zijn website. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de tarieven voor Eilandbewoners ook zichtbaar zijn voor de Concessieverlener.
9.1.14	De Concessieverlener kan het initiatief nemen voor introductie van een nieuw Reisproduct en de Concessiehouder in dat geval vragen een impactanalyse hierop uit te voeren. Op basis van deze impactanalyse treden de Concessiehouder en de Concessieverlener in overleg over onder andere de productvoorwaarden, de uitvoerbaarheid en of het passend is bij het bestaande portfolio van Reisproducten. Indien de Concessieverlener de Concessiehouder vervolgens verzoekt het nieuwe Reisproduct daadwerkelijk in te voeren, overleggen de Concessiehouder en de Concessieverlener hoe nadere invulling wordt gegeven aan de productvoorwaarden en de implementatie van dit Reisproduct. De Concessiehouder zal dit verzoek niet op onredelijke gronden weigeren.
9.1.15	De Concessiehouder biedt Decentrale Overheden de mogelijkheid om, tegen naar het oordeel van de Concessieverlener redelijke kosten voor de betreffende Decentrale Overheid, een nieuw Reisproduct voor specifieke doelgroepen te introduceren. De Concessiehouder spant zich maximaal in om het Reisproduct in een voor Reizigers en de betreffende Decentrale Overheid begrijpelijk vorm aan te bieden.

9.2 Betaalwijzen

Toelichting

Het is van belang dat reizigers zowel online als fysiek op een relatief eenvoudige manier reisproducten kunnen aanschaffen. Om gebruik van het op de veerdiensten aansluitende openbaar vervoer te stimuleren, sluit de rederij waar (technisch) mogelijk tijdens de concessieperiode aan bij op dat moment veelgebruikte betaalsystemen voor reizen (met verschillende vormen van) openbaar vervoer.

Eisen

9.2.1	De Concessiehouder beschikt over een volledig functionerend betaalsysteem dat voldoet aan de eisen met betrekking tot persoonsgegevens (paragraaf 3.7).
9.2.2	De Concessiehouder sluit, waar naar het oordeel van de Concessieverlener technisch haalbaar, aan bij de OV-chipkaart (indien nog operationeel of een eventuele vervanger daarvan), OVpay (betalen via bankpas) en andere op dat moment veelgebruikte betaalsystemen voor (multimodale) ov-reizen.
9.2.3	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Reisproducten in ieder geval aan te schaffen via: a. de website van de Concessiehouder; en b. een fysiek serviceloket in de terminal.

9.3 Reservering en annulering

Toelichting

De rederij moet beschikken over een goed functionerend reserveringssysteem. Het reserveringssysteem moet zodanig zijn ingericht dat eilandbewoners ook op drukke dagen tot 24 uur voor het vertrektijdstip kans hebben om reisproduct voor een afvaart te kopen, zoals beschreven in [paragraaf 2.1](#).

Eisen

9.3.1	De Concessiehouder beschikt over een reserveringssysteem dat voldoet aan de eisen met betrekking tot persoonsgegevens (paragraaf 3.7).
9.3.2	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om kosteloos een zitplaats op een Afvaart van de Sneldienst en Reguliere dienst en een Motorrijtuig- of fietsplek op een Afvaart van de Reguliere dienst te reserveren via in ieder geval: a. de website van de Concessiehouder; en b. een fysiek serviceloket in de terminal.
9.3.3	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid hun reservering kosteloos te wijzigingen tot minimaal een uur voor vertrek en kosteloos te annuleren tot minimaal een maand van tevoren via in ieder geval: a. het telefonisch nummer van de Concessiehouder; b. de website van de Concessiehouder; c. een fysiek service-loket in de terminal.
9.3.4	De Concessiehouder zorgt dat Eilandbewoners via het reserveringssysteem één van de gegarandeerde autoplekken voor Eilandbewoners, zoals bedoeld in eis 2.1.8 , kunnen reserveren.

10 Marketing

10.1 Marketingactiviteiten en verantwoordelijkheid

Toelichting

Marketingactiviteiten van de rederij moeten gericht zijn op (ten minste) het behoud van reizigers en op het versterken van de bekendheid en het imago van de veerdiensten. De verantwoordelijkheid voor de invulling van deze marketingactiviteiten ligt bij de rederij. Wel is het van belang dat de rederij zich houdt aan de Nederlandse Reclame Code en dat hij op de schepen in de wachtruimten geen vormen van auditieve marketing toepast. IenW hecht er waarde aan dat de rederij haar marketingactiviteiten afstemt met belanghebbenden en aanbieders van aansluitend openbaar vervoer en dat zij partijen zoals IenW, consumentenorganisaties en decentrale overheden hierover informeert.

Eisen

10.1.1	De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om met zijn marketingactiviteiten de vervoervraag ten minste constant te houden en het imago en de bekendheid van de Veerdiensten te verbeteren.
10.1.2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van zijn marketingactiviteiten.
10.1.3	De Concessiehouder houdt zich bij de ontwikkeling en uitvoering van zijn marketingactiviteiten aan de Nederlandse Reclame Code.
10.1.4	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van zijn marketingactiviteiten op de Schepen en in de wachtruimten geen vormen van auditieve marketing in.
10.1.5	De Concessiehouder stemt zijn marketingactiviteiten af met aanbieders van aansluitend (openbaar) vervoer.
10.1.6	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener, Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden over zijn marketingactiviteiten.
10.1.7	De Concessiehouder streeft ernaar om bij marketingactiviteiten samen te werken met toeristische diensten, reisbureaus en aanbieders van aansluitend (openbaar) vervoer en sluit zich aan bij initiatieven en ontwikkelingen op het gebied van integrale en concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten.
10.1.8	De Concessiehouder verspreidt op verzoek informatie over de Veerdiensten via de loketten en informatiecentra van Derden.

11 Reisinformatie

11.1 Reisinformatie algemeen

Toelichting

IenW hecht eraan dat reizigers goed en begrijpelijk geïnformeerd worden, zowel voorafgaand als tijdens hun reis, aan boord en in de havens. Daarvoor is het belangrijk dat reisinformatie gratis opvraagbaar, raadpleegbaar en te downloaden is via websites, (een) mobiele applicatie(s) en de klantenservice. Maar ook dat actuele, realtime informatie over onder meer vertrek- en verwachte aankomsttijden direct beschikbaar wordt gesteld en wordt gedeeld. En dat aan boord via audiovisuele displays informatie over aansluitend vervoer en toeristische informatie wordt verstrekt. De rederij vraagt advies aan de consumentenorganisaties en decentrale overheden over de manier waarop reisinformatie wordt aangeboden aan reizigers.

De rederij deelt op verzoek informatie over de veerdiensten via derde partijen. Daarnaast levert de rederij gegevens over de planning en uitvoering van de dienstregeling aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data. Dit zijn initiatieven om de reisinformatie te standaardiseren.

Eisen

11.1.1	De Concessiehouder zorgt binnen de grenzen van zijn bevoegdheid voor een optimale beschikbaarheid van alle voor Reizigers relevante informatie over de Verbindingen, aansluitingen, tarieven en toegankelijkheid van schepen en wachtruimten.
11.1.2	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens met betrekking tot de planning en uitvoering van de Dienstregeling, waaronder uitval van Afvaarten, rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger (s). ¹
11.1.3	De Concessiehouder zorgt voor een sluitende registratie van de Afvaarten, waarin in ieder geval de in de Dienstregeling opgenomen en werkelijke vertrek- en aankomsttijden vanuit de Havens, uitval van Afvaarten en situaties van Overmacht zijn vastgelegd.
11.1.4	De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.
11.1.5	Als de Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken (zie www.bison.dova.nu), (andere) data beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze data om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.

¹ te vinden op: <https://dova.nu/document/concessiebijlagen>

11.1.6	De informatie over de Dienstregeling die de Concessiehouder verstrekt is realtime ² . Bij wijzigingen ten opzichte van de Dienstregeling communiceert de Concessiehouder zowel de gewijzigde vertrektijden als de verwachte aankomsttijden. In aanvulling hierop worden Reizigers, zowel aan boord als in de havens, geïnformeerd over alternatieve afvaarten en de mogelijke gevolgen voor hun vervolgreis met aansluitend openbaar vervoer.
11.1.7	De Concessiehouder stelt via audiovisuele displays in de Schepen, wachtruimten en terminals informatie over aansluitend vervoer en actuele toeristische informatie over het Waddengebied beschikbaar. De informatie voldoet in ieder geval aan de volgende eisen: a. Reclame op audiovisuele displays is toegestaan zolang dit niet in de weg staat van de reisinformatie rondom aankomst- en vertrektijden. Indien er geen meerdere schermen aanwezig zijn op een wachtplek of zitplek wisselt de reclame af met reisinformatie en is de tijd en bestemming van de lijn zichtbaar. Rondom aankomst- en vertrektijden wordt geen reclame vertoond. b. Wanneer het aankomstpunt nadert wordt informatie over een eventuele overstapmogelijkheden vertoond met het aansluitende vervoer om een zo goed mogelijke ketenreis te bevorderen. c. De Concessiehouder zorgt dat de opbouw van informatie op de displays herkenbaar is: bovenaan een balk met actuele informatie; in het midden een blok met de toekomst; en onderaan een balk met de afzender. Bij een verstoring of calamiteit komt een dikke balk in een opvallende kleur over de afzender balk heen met informatie over de verstoring en/of calamiteit. d. De Concessiehouder zorgt ervoor dat tekst goed leesbaar is en houdt hierbij rekening met de het lettertype en de kleuren op de displays. Voor pictogrammen worden de standaard pictogrammen van Union Internationale des Chemin de fer, internationale spoorwegunie gebruikt.
11.1.8	De Concessiehouder verspreidt op verzoek en bij voorkeur digitaal informatie over de reisinformatie van de Veerdiensten via de loketten en informatiecentra van Derden.
11.1.9	De Concessiehouder stelt de reisinformatie genoemd in artikelen 11.1.2 t/m 11.1.8 kosteloos ter beschikking.
11.1.10	Ten minste eenmaal per jaar vraagt Concessiehouder als onderdeel van het Vervoerplan advies aan de Consumentenorganisaties en Decentrale overheden over de wijze waarop reisinformatie ingevolge deze paragraaf wordt aangeboden aan de Reiziger.

11.2 Reisinformatie op websites, apps en bij de klantenservice

Toelichting

De websites en apps waar reisinformatie verstrekt wordt, moeten voldoen aan Europese wet- en regelgeving. Informatie moet in ieder geval in het Nederlands en Engels beschikbaar zijn. Voor Waddenveren Oost moet de informatie ook in het Duits beschikbaar zijn.

Eisen

² Realtime zoals bedoeld in Besluit van 3 juni 2024 tot wijziging van het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer in verband met de implementatie van Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PbEU 2019, L 151). Dit houdt in dat de interactie van de reisinformatie plaatsvindt zonder vertragingen of wachttijden als gevolg van de verwerking van gegevens.

- | | |
|--------|--|
| 11.2.1 | De Concessiehouder zorgt dat mensen in ieder geval de volgende reisinformatie kosteloos kunnen opvragen, raadplegen en downloaden via websites, (een) mobiele applicatie(s) en de klantenservice van de Concessiehouder: <ul style="list-style-type: none">a. een overzicht van de Dienstregeling, inclusief aansluitende verbindingen;b. de tarieven;c. de van toepassing zijnde algemene voorwaarden, zoals bedoeld in eis 12.1.3;d. een telefoonnummer van de klantenservice;e. de website met reisinformatie van de Concessiehouder;f. informatie over de bereikbaarheid van landelijke of regionale reisinformatiesystemen, waaronder 9292;g. het adres en telefoonnummer van de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer. |
| 11.2.2 | De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij het boeken van tickets op de website voor de Reiziger voor elke Afvaart minimaal het volgende zichtbaar is: <ul style="list-style-type: none">a. Het aantal resterende personenplekken;b. Het aantal resterende autoplekken en fietsplekken;c. De duur van de Afvaart. |
| 11.2.3 | De informatie is in ieder geval beschikbaar in het Nederlands en Engels. |

Eis specifiek voor Waddenveren Oost

- | | |
|--------|---|
| 11.2.4 | In aanvulling op het bepaalde in eis 11.2.3 is de informatie in ieder geval ook beschikbaar in het Duits. |
|--------|---|

12 Reizigersrechten

12.1 Algemene voorwaarden

Toelichting

Het waarborgen van reizigersrechten is een essentieel onderdeel van deze concessie. De rederij stelt algemene voorwaarden op die het comfort van reizigers moeten waarborgen en voldoen aan Europese wet- en regelgeving. De algemene voorwaarden omvatten in ieder geval belangrijke aspecten als de tarieven en betaling, wijziging en annulering en rechten bij vertraging en calamiteiten. Daarnaast wordt onder meer ingegaan op de toepassing en totstandkoming van de voorwaarden, ontbinding en sancties en de wijze waarop de rederij assistentie verleent aan passagiers met een mobiliteitsbeperking en kinderen en hoe dieren meegaan op de boot. Daarnaast wordt ingegaan op de wijze waarop handbagage wordt vervoerd en hoe wordt omgegaan met gevonden voorwerpen. Er worden specifieke huisregels en een gedragscode voor reizigers geïmplementeerd om sociale veiligheid te bevorderen. Tot slot omvatten de voorwaarden een procedure voor het melden van incidenten op het gebied van sociale veiligheid en de vervolgstappen die de rederij onderneemt.

Eisen

12.1.1	De Concessiehouder stelt algemene voorwaarden op waarin de rechten en plichten van Reizigers zijn vastgelegd.
12.1.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de algemene voorwaarden niet in strijd zijn met de voorliggende concessie en geldende wet- en regelgeving t.a.v. reizigersrechten en aan Reizigers ten minste vergelijkbare rechten bieden als de algemene voorwaarden die de houders van de vervoersconcessie Waddenveren West en vervoersconcessie Waddenveren Oost in 2025 hanteerden; dit ter beoordeling van de Concessieverlener.
12.1.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de algemene voorwaarden ten minste zien op de volgende onderwerpen: a. Toepassing en totstandkoming voorwaarden; b. Tarieven en betaling; c. Wijziging en annulering; d. Ontbinding en sancties; e. Assistentie voor passagiers met een mobiliteitsbeperking en kinderen; f. Mee op de boot: dieren en handbagage; g. Gevonden voorwerpen; h. Huisregels en een gedragscode voor Reizigers; i. Procedure voor Reizigers om incidenten te melden omtrent sociale veiligheid en de vervolgstappen die de Concessiehouder daarna onderneemt; j. Rechten bij vertraging en calamiteiten; k. Wijze waarop de Concessiehouder omgaat met persoonsgegevens; l. Klachten en suggesties; m. Aansprakelijkheid; n. Geschillen en toepasselijk recht; o. Wijzigingen in voorwaarden.

12.1.4 De Concessiehouder maakt de algemene voorwaarden bekend via internet, (een) mobiele applicatie(s) en de klantenservice van de Concessiehouder.

12.2 Klantenservice

Toelichting

De rederij draagt zorg voor een klantenservice die reizigers ondersteunt bij vragen en klachten en het uitoefenen van hun rechten. De klantenservice is beschikbaar via meerdere kanalen, waaronder schriftelijk, digitaal, fysiek bij informatieloketten en telefonisch. Om tegemoet te komen aan de behoeften van reizigers, is de klantenservice bereikbaar op tijden die aansluiten bij de dienstregeling.

Eisen

- | |
|--|
| 12.2.1 De Concessiehouder beschikt over een klantenservice die zowel schriftelijk, digitaal, telefonisch en fysiek bij de loketten bereikbaar is. |
| 12.2.2 De klantenservice is telefonisch bereikbaar op de momenten dat de Concessiehouder Afvaarten verricht, te weten vanaf ten minste 15 minuten voor de geplande vertrektijd van de eerste in de Dienstregeling opgenomen Afvaart van de dag tot ten minste 15 minuten na de werkelijke aankomsttijd van de laatste in de Dienstregeling opgenomen Afvaart van de dag. |
| 12.2.3 De fysieke informatieloketten voor de betreffende Veerdienst zijn ten minste geopend vanaf 45 minuten voor elk vertrek van de Afvaart volgens de Dienstregeling van de dag van de Veerdienst. De fysieke informatieloketten voor de betreffende Veerdienst sluiten niet eerder dan 15 minuten nadat de aankomst van de laatste Afvaart in de Dienstregeling van de dag voor de Veerdienst daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. |

12.3 Klachten en suggesties

Toelichting

De rederij heeft een laagdrempelige procedure voor het indienen van klachten die voldoet aan de eisen in de verordening 1177/2010. Het systeem is toegankelijk via diverse communicatiekanalen, zoals telefoon, internet en schriftelijke post. Het systeem is kosteloos voor reizigers en ontworpen om klachten en suggesties op een klantgerichte manier te verwerken.

Eisen

- | |
|--|
| 12.3.1 De Concessiehouder beschikt over een klachtenprocedure. De klachtenprocedure ziet ten minste op de onderwerpen zoals opgenomen in de algemene voorwaarden in artikel 12.1.3. |
| 12.3.2 De Concessiehouder zorgt voor een laagdrempelige procedure voor het indienen van een klacht en maakt dit ten minste bij aanvang van de Concessie via Relevante Communicatiekanalen en de fysieke informatieloketten bekend, waarbij het indienen van een klacht/suggestie en de afhandeling ervan geen kosten voor de indiener veroorzaken. |
| 12.3.3 De Concessiehouder maakt de wijzigingen in de procedure bekend via de website van de Concessiehouder. |
| 12.3.4 Reizigers en andere belanghebbenden kunnen zich met klachten en suggesties op de volgende manieren tot de Concessiehouder wenden: |

	a. telefonisch, tegen ten hoogste het standaard regionaal tarief, bereikbaar ten minste op werkdagen tijdens kantooruren; b. schriftelijk, via internet of via een antwoordnummer.
12.3.5	De indiener van een schriftelijke klacht of suggestie ontvangt van de Concessiehouder uiterlijk binnen vijf werkdagen een bevestiging dat zijn klacht in behandeling is genomen.
12.3.6	In eerste instantie is de afhandeling van klachten en suggesties een zaak tussen de Concessiehouder en de Reiziger of overige belanghebbenden. Voor klachten/suggesties die betrekking hebben op aspecten die geheel of gedeeltelijk buiten de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder vallen, neemt de Concessiehouder contact op met de Derde partij die verantwoordelijk of medeverantwoordelijk is en spreekt met deze Derde partij af wie de klacht/suggestie verder behandelt. De Concessiehouder meldt bij de ontvangstbevestiging welke partij de klacht/suggestie verder zal afhandelen.
12.3.7	De Concessiehouder is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
12.3.8	De Concessiehouder zendt jaarlijks ter informatie een samenvatting van de binnengekomen klachten en suggesties en de wijze waarop deze zijn afgehandeld aan de Concessieverlener, Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties.

12.4 Gevonden voorwerpen

Toelichting

De rederij ontwikkelt een laagdrempelige en duidelijke procedure voor het afhandelen van gevonden voorwerpen. Deze procedure is gebruiksvriendelijk en wordt beschikbaar gesteld aan reizigers, zodat zij weten hoe zij gevonden voorwerpen kunnen melden en ophalen.

Eisen

12.4.1	De Concessiehouder heeft een voor Reizigers toegankelijke procedure voor het melden, afhandelen en terugbezorgen van gevonden voorwerpen die in overeenstemming is met de algemene voorwaarden. De Concessiehouder zorgt dat deze bekend is bij de Reizigers.
12.4.2	De Concessiehouder bewaart de gevonden voorwerpen minimaal drie maanden en brengt hiervoor geen kosten in rekening bij de betreffende reiziger.

12.5 Compensatieregeling

Toelichting

IenW hecht er waarde aan dat de rederij zorgdraagt dat reizigers een passende compensatie ontvangen in het geval van een onderbroken reis. Verordening (EU) 1177/2010 en Verordening 2021/782 stelt duidelijke normen om reizigers te beschermen tegen ongemakken door vertragingen, annuleringen of andere reisproblemen. De rederij is verplicht een compensatieregeling te hanteren die voldoet aan deze normen. Via een gebruiksvriendelijke procedure kunnen reizigers eenvoudig een beroep doen op deze regeling. Daarnaast zorgt de rederij ervoor dat de compensatieregeling duidelijk en toegankelijk wordt gecommuniceerd, onder meer via de eigen website.

Eisen

12.5.1	De Concessiehouder compenseert Reiziger in geval van annulering of vertraging van het vertrek van een Afvaart. De Concessiehouder hanteert hiervoor een Compensatieregeling die in overeenstemming is met Verordening (EU) 1177/2010 in het geval van een onderbroken reis (annulering of vertraging van het vertrek) voor de Reiziger.
12.5.2	De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Compensatieregeling.
12.5.3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling bekend is bij Reizigers en in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website van de Concessiehouder en voldoet hierbij ook aan eis 12.5.1.

13 Beheer en monitoring

13.1 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener

Toelichting

Om de doelen van de concessie te realiseren en te zorgen dat de rederij aan alle eisen voldoet en zijn toezeggingen nakomt is een effectieve sturings- en verantwoordingsrelatie tussen IenW en de rederij nodig. Daarom vindt er minimaal eens per kwartaal een overleg plaats over de (door)ontwikkeling en uitvoering van de concessie, waarbij de jaarlijkse beleidsprioriteitenbrief richtinggevend is (zie paragraaf 14.1) en het uitgangspunt vormt voor het vervoerplan voor dat jaar (zie ook paragraaf 1.3). Daarnaast moet de rederij na afloop van elk jaar een jaarverantwoording opstellen, waarin hij terugblikt op de ontwikkelingen en bereikte resultaten in het voorgaande jaar. Onderdelen van de jaarverantwoording zijn in ieder geval aandacht aan de invulling van zijn SROI-verplichting (zie paragraaf 5.4) en de duurzaamheidsrapportage (zie paragraaf 7.4).

Eisen

13.1.1	De Concessiehouder en Concessieverlener voeren ten minste een keer per kwartaal overleg over de implementatie, (door)ontwikkeling en uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder zorgt ervoor dat aan ieder overleg vertegenwoordigers van de Concessiehouder deelnemen die door hem zijn gemandateerd om namens de Concessiehouder tijdens het concessieoverleg afspraken te maken en toezeggingen te doen. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het concessieoverleg aan te passen.
13.1.2	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener aan de hand van voortgangsrapportages over de uitvoering van het Implementatieplan. In het Implementatieplan, dat onderdeel is van de Inschrijving, beschrijft de Concessiehouder hoe hij zorgt dat de Concessie per 9 januari 2029 overeenkomstig alle daaraan gestelde eisen en hetgeen hij in zijn Inschrijving heeft geboden in uitvoering zal zijn en hoe hij een probleemloze start van de Concessie waarborgt.
13.1.3	De Concessiehouder geeft bij de (door)ontwikkeling van de Concessie prioriteit aan de onderwerpen die de Concessieverlener in een jaarlijkse Beleidsprioriteitenbrief aan de Concessiehouder heeft aangegeven (zie eis 14.1.2).
13.1.4	De Concessiehouder beschrijft in het Vervoerplan de wijze waarop hij voornemens is invulling te geven aan de onderwerpen benoemd in de Beleidsprioriteitenbrief (zie ook eis 1.3.3).
13.1.5	De Concessieverlener en de Concessiehouder overleggen ten minste één keer per kwartaal over de wijze waarop de Concessiehouder invulling geeft aan de onderwerpen benoemd in de Beleidsprioriteitenbrief.
13.1.6	De Concessiehouder stelt eens per jaar een Jaarverantwoording op volgens de planning in Bijlage B2 (Plancyclus) en in overeenstemming met paragraaf 3.7. De Jaarverantwoording bevat in ieder geval: a. De financiële verantwoording, zoals bedoeld in artikel xxxx van de Financiële bepalingen. b. Een vervoerkundig jaaroverzicht van het afgelopen jaar waarin de belangrijkste resultaten worden weergegeven, waaronder in ieder geval begrepen:

	i. Aantal vervoerde Reizigers en voertuigen (met onderverdeling); ii. Aantal Afvaarten; iii. Aantal klachten; iv. Punctualiteit en uitval; c. Een terugblik op de uitvoering van het Vervoerplan en in het bijzonder de mate waarin en wijze waarop invulling is gegeven aan de onderwerpen benoemd in de Beleidsprioriteitenbrief. d. De wijze waarop invulling is gegeven aan de SROI-verplichting en de bijdrage aan lokale en regionale maatschappelijke initiatieven zoals bedoeld in paragraaf 5.4. e. De duurzaamheidsrapportage zoals genoemd in paragraaf 7.4.
13.1.7	De Concessiehouder legt de Jaarverantwoording ter instemming aan de Concessieverlener voor. Indien de Concessieverlener een onderdeel van de Jaarverantwoording zoals beschreven in eis 13.1.6 als onvoldoende beoordeelt, past de Concessiehouder het betreffende onderdeel van de Jaarverantwoording binnen de door de Concessieverlener aangegeven termijn aan en legt hij de Jaarverantwoording nogmaals ter instemming aan de Concessieverlener voor.
13.1.8	Indien de Concessieverlener op basis van de Jaarverantwoording constateert dat de Concessiehouder aan bepaalde eisen niet heeft voldaan of bepaalde toezeggingen onvoldoende heeft nagekomen, kan hij van de Concessiehouder een Verbeterplan eisen, zoals beschreven in paragraaf X van het Concessiebesluit.
13.1.9	De Jaarverantwoording is bestemd voor de Concessieverlener en wordt alleen openbaar gemaakt voor zover dat nodig is in het kader van een wettelijke verplichting. Uitzondering is het vervoerkundig jaaroverzicht zoals bedoeld in eis 13.1.6. sub b dat wel openbaar gemaakt wordt.

13.2 Management informatie methode (MIPOV)

Toelichting

Voor een effectieve sturing op een goede uitvoering van de concessie is het belangrijk dat IenW inzicht heeft in de activiteiten die de rederij verricht in het kader van de concessie. Deze informatie wordt opgevraagd aan de hand van het meest actuele Model Informatie Profiel OV. Dit is een landelijke door overheden in samenspraak met regionale vervoerders opgestelde uniforme beschrijving van op te leveren informatie-elementen met betrekking tot de uitvoering van openbaar vervoer.

Eisen

13.2.1	De Concessiehouder verstrekt maandelijks aan Concessieverlener, uiterlijk binnen 30 dagen na afloop van de desbetreffende maand, alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals opgenomen in en conform de methodiek van het 'Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer 2025' (MIPOV 2025 of diens opvolger(s)).
13.2.2	De Concessiehouder stelt de gegevens zoals bedoeld in eis 13.2.1. beschikbaar door middel van een online dashboard met analyse- en exportfunctie (op verbinding- en afvaartniveau) conform door de Concessieverlener, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder, vastgestelde standaarden en lay-out aan de Concessieverlener beschikbaar. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat:

	a. de Concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren; b. de gegevens en rapportages tijdens de Concessie beschikbaar zijn voor de Concessieverlener; en c. alle gegevens en rapportages na afloop van de Concessie worden overgedragen aan de Concessieverlener.
13.2.3	De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de start van de Concessie naar tevredenheid van de Concessiehouder aan dat hij de gegevens kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out en dat het online dashboard genoemd in eis 13.2.2. naar tevredenheid van de Concessieverlener functioneert.
13.2.4	De door de Concessiehouder te leveren gegevens zijn vanaf de start tot ten minste een jaar na afloop van de Concessie te raadplegen via het online dashboard.
13.2.5	De informatie genoemd in eisen 13.2.1 en 13.2.2 is bestemd voor de Concessieverlener en wordt niet openbaar gemaakt, tenzij de Concessieverlener daartoe wordt gedwongen op grond van een wettelijke plicht of een rechterlijke uitspraak.
13.2.6	Indien gedurende de concessieperiode wijzigingen optreden in het MIPOV 2025 of een vervangende versie van het MIPOV 2025 wordt vastgesteld, verstrekt de Concessiehouder informatie conform deze gewijzigde of vervangende versie indien de Concessieverlener dit van hem vraagt.

13.3 Klanttevredenheidsonderzoek

Toelichting

In opdracht van IenW wordt ten minste jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Momenteel is dit de OV-Klantenbarometer. Van de rederij wordt verwacht dat hij actief meewerkt aan de organisatie en uitvoering van de OV-klantenbarometer, evenals aan aanvullende onderzoeken naar reizigerstevredenheid.

Eisen

13.3.1	De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van in opdracht van de Concessieverlener uitgevoerd Klanttevredenheidsonderzoek en eventuele aanvullende landelijke of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van reizigerstevredenheid.
13.3.2	Indien de opzet van het Klanttevredenheidsonderzoek wijzigt, treden Concessieverlener en Concessiehouder met elkaar in overleg over eventuele gevolgen van deze wijziging voor in het Programma van Eisen gestelde normen ten aanzien van de klanttevredenheid van Reizigers.

13.4 Mid Term Review en Kwaliteitsonderzoek

Toelichting

Gelet op de lange looptijd van de concessie is het essentieel om de voortgang en naleving van afspraken en de impact daarvan op de beleidsdoelen periodiek te evalueren. Daarom is halverwege de looptijd van de concessie een Mid Term Review (MTR) voorzien, waarin wordt onderzocht in hoeverre de uitvoering van de concessie

bijdraagt aan de beleidsdoelen en of dit aanleiding geeft om bepaalde afspraken te herzien. Daarnaast kan IenW besluiten om het vervoeraanbod van de rederij aan een visitatie te onderwerpen.

Eisen

- | | |
|--------|--|
| 13.4.1 | Halverwege de uitvoering van de Concessie, in 2036, verleent de Concessiehouder medewerking aan een in opdracht van de Concessieverlener uit te voeren Mid Term Review (MTR). In de MTR wordt onderzocht in welke mate de uitvoering van de Concessie bijdraagt aan de invulling van de beleidsdoelen. De Concessieverlener maakt het resultaat van de MTR openbaar, behoudens eventuele bedrijfsvertrouwelijke gegevens. Indien na afronding van de MTR de uitkomsten resulteren in een Herziening van de Concessie wordt de procedure zoals beschreven in Paragraaf X van het Concessiebesluit gehanteerd. |
| 13.4.2 | Aanvullend op de MTR kan de Concessieverlener periodiek het vervoeraanbod van de Concessiehouder aan een visitatie onderwerpen ,in welk geval waarnemers in opdracht van de Concessieverlener de uitvoering van de Veerdiensten beoordelen, onder andere ten aanzien van kwaliteitsaspecten die in het Programma van Eisen zijn opgenomen. De Concessieverlener bespreekt de bevindingen van de waarnemers met de Concessiehouder. Indien uit de bevindingen knelpunten naar voren komen, geeft de Concessiehouder een toelichting op de oorzaken hiervan en geeft hij aan welke maatregelen hij treft om deze knelpunten op te lossen om een verbetering van de uitvoering van de Veerdiensten te realiseren. |

14 Samenwerking en reizigersinspraak

14.1 Beleidsprioriteitenbrief

Toelichting

IenW hecht grote waarde aan een goede samenwerking met de decentrale overheden en consumentenorganisaties. In dat kader betreft IenW de decentrale overheden en consumentenorganisaties jaarlijks bij het bepalen van de beleidsprioriteiten voor het komende jaar. De beleidsprioriteiten kunnen brede onderwerpen betreffen, zoals duurzaamheid en kwaliteitsverbetering, maar ook onderwerpen die leven bij de partijen. IenW legt de geprioriteerde onderwerpen – de beleidsprioriteiten – vast in een jaarlijkse beleidsprioriteitenbrief die richting geeft aan de doorontwikkeling van de concessie. De geprioriteerde onderwerpen moeten aansluiten bij de concessieverplichtingen en de beleidsdoelen van IenW. Ook moeten de prioriteiten zelfstandig opgepakt kunnen worden door de rederij of in samenwerking met decentrale overheden en beheer- en omgevingspartijen. Daarnaast moeten de prioriteiten proportioneel en redelijkerwijs maakbaar zijn en recht doen aan de positie van de rederij.

Eisen

- | | |
|--------|--|
| 14.1.1 | De Concessieverlener organiseert jaarlijks overeenkomstig de planning zoals beschreven in Bijlage B2 (Plancyclus), een overleg om in aanwezigheid van de Concessiehouder de beleidsprioriteiten te bespreken met de Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties. |
| 14.1.2 | De Concessieverlener stelt mede op basis van dit overleg jaarlijks een Beleidsprioriteitenbrief aan de Concessiehouder op waarin de Concessieverlener aangeeft welke onderwerpen bij de (door)ontwikkeling van de Concessie prioriteit hebben (zie ook Bijlage B2 (Plancyclus)). Deze onderwerpen kunnen onder meer betrekking hebben op: <ul style="list-style-type: none">a. Onderwerpen ingebracht door de Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties;b. Uitkomsten van analyses van de tevredenheid van de Klantenpanels zoals opgenomen in eis 14.3.3;c. Routekaart Bereikbaarheid en andere relevante programma's/externe ontwikkelingen;d. Verbetermaatregelen op een specifieke Verbinding, indien er sprake is van onevenredig lage prestaties. |

14.2 Samenwerking met Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties

Toelichting

IenW hecht grote waarde aan het betrekken van de decentrale overheden en consumentenorganisaties. Dit valt voor een groot deel onder verantwoordelijkheid van de rederij. Op basis van wetgeving en de huidige concessies kunnen decentrale overheden en consumentenorganisaties de rederij adviseren over het vervoerplan. Door middel van een samenwerkingsprotocol stimuleert IenW de rederij om decentrale overheden en consumentenorganisaties ook buiten het vervoerplanproces te betrekken. Om de stem van de reiziger zo goed mogelijk mee te nemen, vindt IenW het belangrijk dat de consumentenorganisaties een goede

afspiegeling zijn van de reizigers die zij vertegenwoordigen. Dit in aanvulling op de eisen in de regelgeving.

Eisen

14.2.1	De Concessiehouder stelt voor de start van de Concessie in overleg met de Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties een samenwerkingsprotocol op om een goede relatie met deze partijen te realiseren. Hiervoor wordt in ieder geval een jaarlijks overleg ingesteld dat los staat van overleggen in het kader van het Vervoerplan zoals beschreven in Bijlage B2 (Plancyclus).
14.2.2	De Concessiehouder is op uitnodiging van de Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties aanwezig bij vergaderingen van deze partijen die direct aan de Veerdiensten gerelateerd zijn op een in overleg vast te stellen tijdstip.
14.2.3	De Concessiehouder vraagt voordat hij het Vervoerplan bij Concessieverlener indient advies aan de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden overeenkomstig de planning zoals beschreven in Bijlage B2 (Plancyclus).
14.2.4	De Concessiehouder organiseert een keer per jaar een overleg over het concept Vervoerplan met Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties. De Concessieverlener is bij dit overleg aanwezig.
14.2.5	De Concessiehouder neemt de adviezen van de Decentrale Overheden en Consumentenorganisaties over, en als zij dat niet doet moet zij motiveren waarom niet.

14.3 Consultatie Reizigers

Toelichting

Om te borgen dat de stem van reizigers zo goed mogelijk wordt meegenomen in de opzet en uitvoering van de veerdiensten, stelt de rederij een klantenpanel in. In het klantenpanel zijn ten minste de ondernemers die op de eilanden zijn gevestigd vertegenwoordigd. Het klantenpanel kent in tegenstelling tot de consumentenorganisaties geen wettelijke basis. Het klantenpanel hoeft daardoor niet te komen tot een eenduidig advies. Het klantenpanel fungeert voor de rederij als voedingsbodem voor eventuele aanpassingen in de dienstverlening.

Eisen

14.3.1	De Concessiehouder stelt per Verbinding een Klantenpanel in. De Concessiehouder stelt het Klantenpanel zodanig samen dat hierin een brede en representatieve afvaardiging van personen vertegenwoordigd is die gebruik maken van de Veerdienst op deze Verbinding of afhankelijk zijn van deze Veerdiensten. In het Klantenpanel zijn de ondernemers die op de eilanden zijn gevestigd vertegenwoordigd door ten minste één afgevaardigde per eiland.
14.3.2	De Concessiehouder treedt ten minste een keer per half jaar in overleg met de Klantenpanels.
14.3.3	De Concessiehouder analyseert de klanttevredenheid van de Klantenpanels en trekt daar indien nodig lering uit. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener, de Consumentenorganisaties en de Decentrale Overheden over de uitkomsten en wat ermee gedaan wordt.