

Programma van eisen

Haltevoorzieningen



26 maart 2026

© Alle rechten voorbehouden. Dit programma van eisen is uitsluitend bedoeld voor intern gebruik door de Inschrijver. De verstrekte gegevens zijn vertrouwelijk en mogen niet worden verveelvoudigd, elektronisch opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

De hoofdstukken 1 t/m 3 zijn uitsluitend beschrijvend.

Vanaf hoofdstuk 4 zijn de eisen opgenomen.

1 Opdrachtschrijving

- 1.1 De opdracht omvat het beheren, onderhouden, herstellen en exploiteren van Haltevoorzieningen die eigendom zijn van de provincie, welke geplaatst zijn op haltes langs provinciale en gemeentelijke wegen. Een definitief overzicht is te vinden in de haltelijst.

Definities van de Haltevoorzieningen zijn opgenomen in bijlage 10 Productspecificatie Areaaldata.

De reguliere werkzaamheden betreffen:

- Beheer: beheer en administratie van de locatiegegevens, staat van onderhoud van het areaal en meldingen
- Onderhoud: inspecties en reiniging van Haltevoorzieningen (abri's, fietsenstallingen met fietsenrekken en hekwerken (waarbij er sta-steunen en banken geïntegreerd kunnen zijn)
- Onderhoud van Afvalbakken langs provinciale wegen en busbanen (gedurende de looptijd van de overeenkomst houdt Opdrachtgever zich het recht voor om deze werkzaamheden bij een derde partij onder te brengen)
- Regulier schadeherstel (zoals glasschades, graffiti)
- Verlichtingscontrole
- Reclame-exploitatie (inclusief plaatsen, wisselen en verwijderen van reclameposters)

Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor:

- Correctief onderhoud als gevolg van veroudering van Haltevoorzieningen
- Schadeherstel als gevolg van externe oorzaken
- Optioneel: het (ver)plaatsen van Haltevoorzieningen waaronder verwijderen, transporteren, installeren en opslag van Haltevoorzieningen

Buiten de scope vallen de volgende werkzaamheden:

- Leveren van Haltevoorzieningen
- Legen van Afvalbakken
- Beheer, onderhoud en schadeherstel van Afvalbakken buiten provinciale wegen en busbanen
- De DRIS-displays en Haltepalen worden door derden onderhouden
- Perron (buiten de abri), halteplaats, bestrating en toegangsvoetpaden van het perron naar fietsenstallingen worden door gebiedscontractant onderhouden
- Verhalen van schades op derden (wel aanleveren voldoende fotomateriaal aan Opdrachtgever op een nader te bepalen wijze).

- 1.2 Bovenstaande werkzaamheden gelden ook voor Haltevoorzieningen die, gedurende de duur van de Overeenkomst, nog door (of in opdracht van) de provincie geplaatst gaan worden.

- 1.3 Inzicht in schades 2025:
- Ruitschades: 150
 - Elektra: 40
 - Informatiepaneel 14
 - Graffiti/ wildplak: 8
 - Dak: 3

- Bank: 3
- Overig (niet gespecificeerd): 21

Het betreft meldingen, per melding kunnen er meerdere activiteiten uitgevoerd zijn.

2 Omvang van de opdracht

2.1 *Indicatie aantal Haltevoorzieningen*

Onderstaand overzicht is een indicatie van het aantal Haltevoorzieningen (het aantal per gemeente en type Haltevoorziening kan wijzigen gedurende de overeenkomst).

	aantal	RV	stramienen								
			0	1	2	3	4	6	8	10	
Totaal	519	189									
Abora	1					1					
Abora sedum	4	1				3					
URBAN	1				1						
Gouwe PNH	44	26			33	11					
Gouwe PNH smal	10				10						
Merwede 2	1				1						
Merwede 2 sedum	22	9			22						
Merwede 3	9	6				9					
Merwede 3 sedum	9	4				9					
Rnet (486 stramienen)	115	35			2	84	2	5	14	8	
URBAN standaard	15	4	1		6	8					
URBAN nieuw model	239	95	2	2	135	100					
URBAN PNH smal	27				26	1					
URBAN sedum	10	4			7	3					
Urban Enkhuizen	12	5			7	5					
Fietsenstalingen											
Overdekt FS	7										
Rnet FS	49										

In Bijlage 13 is het bestand met alle Haltevoorzieningen opgenomen.

2.2 *Technische staat van de Haltevoorzieningen*

Bijlage 12 bevat de informatie die verzameld is per Haltevoorziening over de technische staat van de Haltevoorzieningen. Deze informatie is door een extern bedrijf verzameld met als doel om inzicht te krijgen over de resterende levensduur en welke activiteiten nodig zijn voor schadeherstel.

Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de schades met de scores Matig en Slecht voor de start van de overeenkomst opgelost zijn (zie bijlage 12).

2.3 *R-net*

R-net is een Hoogwaardig Openbaar Vervoersnetwerk dat onder deze merknaam de afgelopen jaren in de Randstad en Almere uitgerold is. Naast luxe bussen en hoge frequenties zijn de Haltes

ook uitgerust met haltemeubilair dat meer comfort biedt tijdens het wachten. Hiervoor zijn diverse generaties R-netabri's, fietsenstallingen, hekwerken, bankjes en hekwerken geplaatst conform het Handboek R-net (onderdeel van de ERBI).

Wel is Opdrachtgever – samen met de andere deelnemende R-net overheden – een traject gestart om te onderzoeken op welke wijze het R-net handboek voor haltemeubilair versimpeld kan worden. Hierbij wordt gedacht aan het toevoegen van enkele R-net kenmerken aan een reguliereabri, zoals het toevoegen van een R-net vaan op eenabri of een rode staander. Ook wordt er gezocht naar minimale eisen aan het comfort. Opdrachtgever hoopt dat deze versimpeling na de zomer 2026 gereed is.

Vanaf het najaar 2026 kan het voorkomen dat er R-net meubilair wordt overgedragen vanuit projecten dat in deze Opdracht beheerd moet worden.

3 Uitgangspunten

- 3.1 Het Programma van Eisen is gebaseerd op de minimale eisen die door de Opdrachtgever worden gesteld. Opdrachtnemer dient te voldoen aan onderstaande eisen bij zowel de inschrijving als de eventuele uitvoering van de opdracht. Aan de minimale specificaties zoals beschreven in dit Programma van Eisen moet worden voldaan.
- 3.2 De provincie Noord-Holland streeft naar een uniform uitstralingsniveau van de Haltevoorzieningen voor het Openbaar Vervoer. De kwaliteit van het uitstralingsniveau, de beleving en de mate van (sociale) veiligheid, die de reiziger hieraan verbindt, is in grote mate afhankelijk van de wijze waarop de Haltevoorziening 'schoon' en toegankelijk wordt gehouden.
- 3.3 *De uitgangspunten zijn de volgende:*
- Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle Haltevoorzieningen en draagt zorg voor levering van nieuwe Haltevoorzieningen;
 - Opdrachtnemer draagt zorg voor beheer, onderhoud en schadeherstel van alle Haltevoorzieningen en heeft hierin een coördinatieplicht met en/of naar betrokken stakeholders (bijv. vervoerder(s), wegbeheerders, gebiedsaannemers, interne collega's/afdelingen van de Provincie, etc.);
 - Opdrachtgever (of inliggende gemeente) draagt de kosten voor elektriciteitsverbruik van de Haltevoorzieningen;
 - Opdrachtgever kan optioneel de Opdrachtnemer de uitvoering van wijzigingen, verplaatsingen of toevoegingen aan de Haltevoorzieningen laten verzorgen;
 - Installatieverantwoordelijkheid vanaf de smeltveiligheid (zekering) en installatie van Haltevoorzieningen ligt bij Opdrachtnemer.

Deze uitgangspunten worden in dit programma van eisen gedetailleerd uitgewerkt.

4 Algemene eisen

4.1 *Wetgeving en regelgeving*

De opdracht wordt uitgevoerd in overeenstemming met:

- Alle publiekrechtelijke wet- en regelgeving;
- De Arbowet;
- De uitvoeringsvoorschriften van de Opdrachtgever of ander bevoegd gezag.

4.2 Opdrachtnemer dient in al haar werkzaamheden gedurende het Project en de looptijd van de Beheerovereenkomst rekening te houden met de 'Eisen en Richtlijnen Bouw- en Infraobjecten' (ERBI), zoals gesteld de documenten die te downloaden zijn via: https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Bouwen_wonen/Gerelateerde_pagina_s/Eisen_en_Richtlijnen_Bouwen_Infraobjecten_ERBI

4.3 *Uitvoering van de werkzaamheden*

De opdracht wordt uitgevoerd op een wijze die:

- Overeenkomstig is met de richtlijnen uit de CROW-publicaties 96a en 96b Werk in Uitvoering (plaatsing van tijdelijke verkeersmaatregelen, eisen aan materiaal en materieel bij wegwerkzaamheden);
- Overeenkomstig is met de richtlijnen uit de CROW-publicatie 233 'Handboek Halteplaatsen' ISBN: 90 6628 480 3;
- Overeenkomstig is met de CROW-richtlijn 500 Schade voorkomen aan kabels en leidingen;
- Zo georganiseerd wordt dat de exploitatie van het OV zo min mogelijk wordt beïnvloed en reizigers op de haltes hier geen of zeer beperkt hinder van ondervinden;
- Het beheer, onderhoud en schadeherstel dient buiten de spitsuren uitgevoerd te worden. Incidentele afwijkingen van deze tijden is enkele na instemming van Opdrachtgever mogelijk.
- Overeenkomstig zijn met de richtlijnen Verkeerscoördinatiepunt (VCP): https://www.noord-holland.nl/Producten_op_alfabet/Toestemming_tijdelijke_verkeersmaatregelen_weg
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk om werkzaamheden aan Haltevoorzieningen langs de provinciale wegen bij het Verkeerscoördinatiepunt aan te vragen en de toestemming hiervoor te verkrijgen.
- Afgestemd zijn met betrokken partijen zoals gebiedsaannemers, -managers en Verkeerscoördinatiepunt (VCP), gemeenten en eventuele (onder)aannemers van derden.
- De coördinatieplicht voor de werkzaamheden en tijdige afstemming met betrokken stakeholders ligt bij Opdrachtnemer.

4.4 Opdrachtgever zal -indien mogelijk- wijzigingen uiterlijk 6 weken voor inwerkingstelling aan Opdrachtnemer doorgeven. De coördinatieplicht voor de werkzaamheden en tijdige afstemming met betrokken stakeholders ligt bij Opdrachtnemer.

4.5 *Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G-plan)*

De Opdrachtnemer is verplicht om vóór aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtgever goedgekeurd Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G-plan) op te stellen en te hanteren. De volgende werkwijze dient hiervoor gehanteerd te worden:

V&G plan voor regulier onderhoud
V&G plan voor plaatsing, herstel en verwijdering
V&G plan voor werkzaamheden aan elektrische installatie
V&G plan die onder de INFRA projecten vallen
V&G plan gemeenten wegbeheerder

De V&G plannen dienen door Opdrachtnemer twee keer per jaar te worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarna Opdrachtgever deze ontvangt.

Het V&G-plan beschrijft in ieder geval:

- de aard, locatie en planning van de werkzaamheden;
- de te verwachten risico's voor werknemers, weggebruikers en derden (bijvoorbeeld reizigers);

- de maatregelen die worden getroffen om deze risico's te voorkomen of te beperken (zoals afzettingen, verkeersmaatregelen, persoonlijke beschermingsmiddelen);
- de organisatie van de veiligheid (wie is verantwoordelijk, wie coördineert);
- noodprocedures, BHV en communicatie met hulpdiensten;
- afspraken over onderaannemers en hun naleving van het plan.

Het plan voldoet aan de Arbowet, het Arbobesluit (hoofdstuk 2, paragraaf 5 "Bouwplaatsen") en de door de Opdrachtgever of wegbeheerder gestelde aanvullende voorschriften.

Ook bij werkzaamheden aan haltevoorzieningen waarvan de gemeente wegbeheerder is, dient het V&G plan bij Opdrachtgever ingediend te worden.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het plan te toetsen en aanwijzingen te geven. De Opdrachtnemer mag de werkzaamheden niet aanvangen voordat het V&G-plan is goedgekeurd.

In Bijlage 11 zijn specifieke eisen opgenomen voor veiligheidsmanagement.

- 4.6 De werkzaamheden (beheer, onderhoud, schadeherstel) mogen de functionaliteit van de Haltevoorziening niet aantasten en geen hinder (overlast of de toegankelijkheid (tijdelijk) beperken) opleveren voor de reiziger, tenzij daarvoor op voorhand door Opdrachtgever toestemming is verleend en er een geaccordeerd plan voor een alternatief ligt.
- 4.7 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever en vervoerders uiterlijk 5 werkdagen vooraf informeren over werkzaamheden die de toegang tot de Haltevoorzieningen kunnen belemmeren.

5 Haltebeheersysteem (HBS)

- 5.1 Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een Haltebeheersysteem aan de Opdrachtgever en/of hiertoe door hen gevolmachtigde partij(en) beschikbaar te stellen en gedurende de contractperiode permanent toegankelijk beschikbaar en operationeel te houden.

Het Haltebeheersysteem fungeert als proces ondersteunend systeem ten behoeve van het melden, afhandelen en beheren van incidenten, verplaatsingsverzoeken, alle verdere meldingen en afhandelingsprocedures met betrekking tot het beheer en onderhoud van de Haltevoorziening. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe gedurende de contractperiode dit systeem permanent operationeel te houden.

Het HBS dient te voorzien in de volgende doelen:

- a) Registratie kenmerken van de Haltevoorzieningen
- b) Registratiesysteem voor beheer, onderhoud en schades/ incidenten
- c) Verzorgen van rapportages
- d) Koppeling Haltebeheersysteem met areaalsysteem Opdrachtgever

Het Haltebeheersysteem dient uiterlijk zes maanden na start van de overeenkomst operationeel te zijn.

- 5.2 *Registratie kenmerken van de Haltevoorzieningen*

Het Haltebeheersysteem omvat tenminste:

- De gevraagde kenmerken/informatie van de Haltevoorziening (zie bijlage A)

- Presentatie op een kaartlaag, waar op haltes geklikt kan worden voor andere informatie van de Haltevoorzieningen per halte (NL:Q);
- In het overzicht van de Haltevoorzieningen (landkaart en lijst) moet een Haltevoorziening kunnen worden geselecteerd en de gegevens van het object worden opgevraagd. Minimaal moeten worden getoond: de naam van de Haltevoorziening, type, NL:Q, haltenaam en de laatste keer dat het object gereinigd is;
- Na het doorklikken op de Haltevoorziening verschijnt er een venster waarin alle kenmerken van de Haltevoorziening (zie bijlage 10/Areaaldata) worden gepresenteerd.
- Informatie of de haltelocatie in gebruik is. Opdrachtnemer kan de status van een halte uit het Centraal Haltebestand halen.

5.3 *Registratiesysteem voor beheer, onderhoud en incidenten*

Het Haltebeheersysteem dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Start-, eind- en doorlooptijd van meldingen;
- Gegevens van inspecties;
- Datum gepland en datum uitgevoerd beheer en onderhoud;
- Wijzigingsverzoeken;
- Verplaatsing verzoeken, planning, afstemmingscommunicatie met de Opdrachtgever, incidentmeldingen en dergelijke;
- Fotomateriaal van de uitgevoerde werkzaamheden.

5.4 *Rapportages*

Door Opdrachtnemer dienen de volgende rapportages opgeleverd te worden:

- Aanleveren jaarplanning wanneer werkzaamheden uitgevoerd gaan worden
- Viermaal per jaar (steeds in de maand na afloop van het kwartaal) een overzicht van de reguliere onderhoudswerkzaamheden, incl. fotorapportage van de objecten. Hiermee is de prestatie dan aantoonbaar geleverd.
- Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een overzicht, inclusief fotorapportage van de meldingen van schade op, van het afgelopen kwartaal. Bij iedere melding dient te worden vermeld: datum en tijdstip melding, NL:Q, objectcode, straatnaam, haltenaam, plaats en inhoud van de melding en de schade en datum van herstel.
- Eenmaal per kwartaal een rapportage over wijzigingen in areaal (verplaatsingen, verwijderingen, nieuwe objecten).
- Minimaal viermaal per jaar een verlichtingsrapportage (zie eis 6.6).
- Minimaal eenmaal per jaar dient Opdrachtnemer een lijst te overleggen van alle schades en een overzicht met de locaties waar de meeste schademeldingen zijn.

5.5 Opdrachtnemer moet met foto's (beeldcatalogus) aangeven dat het onderhoud op het geëiste niveau is uitgevoerd. Foto's dienen in digitale vorm aangeleverd te worden van: voorzijde, achterzijde, bovenkant dak, onderkant dak, zijanzichten en eventuele gebrek(en). Partijen maken na gunning nadere afspraken over het bestandsformaat en wijze van aanleveren.

5.6 Opdrachtnemer dient functionaliteit aan te bieden voor het periodiek exporteren van de gevraagde gegevens aan de Opdrachtgever.

5.7 *Koppeling Haltebeheersysteem met areaalsysteem Opdrachtgever*

Opdrachtnemer dient de gegevens van de Haltevoorzieningen in haar Haltebeheersysteem te registreren zoals deze door Opdrachtgever in haar areaalsysteem zijn vastgelegd.

5.8 *Actueel houden Haltebeheersysteem*

Het Haltebeheersysteem dient door Opdrachtnemer actueel gehouden te worden en de data uit te wisselen met het areaalsysteem van Opdrachtgever. Dit zal door een onderlinge data-uitwisseling gebeuren (API).

5.9 De Opdrachtnemer dient het areaalsysteem van Opdrachtgever conform de Eisen van Areaaldata up-to-date te houden. Zie hiervoor:

- https://github.com/provincieNH/Leveren_Geoinformatie/tree/master/Huidige%20versie%20Areaaldata/4.3_d4;
- Productspecificatie Areaaldata (bijlage 10);
- Mark Down bestanden waarin per type voorziening is uit te halen wat er verzamelt moet worden qua data. Voor de aanbesteding is er een Excel-bestand toegevoegd waarin een overzicht wordt gegeven van de inhoud van de MD-bestanden.

Opdrachtgever werkt op dit moment aan een nieuwe product specificatie voor het leveren van geo-informatie (AD5). Deze wordt gedurende de termijn van de aanbesteding verwacht. Deze zal uiterlijk bij start van de opdracht met Opdrachtnemer worden gedeeld. Ook de opvolgers van AD5 zal Opdrachtnemer moeten ondersteunen.

5.10 De Opdrachtnemer dient binnen zes maanden na start van de Opdracht de volledige en actuele database conform de Eisen van Areaaldata (eis 5.9) in te dienen bij de Opdrachtgever.

5.11 De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal eens per kwartaal de gewijzigde data ten opzichte van het voorgaande kwartaal conform de Eisen van Areaaldata (eis 5.9) in te dienen bij de Opdrachtgever.

5.12 Voor het indienen van een nieuw bestand aan Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de gewijzigde data inhoudelijk op kwaliteit en volledigheid te toetsen zodat integratie in het areaalsysteem van Opdrachtgever zonder problemen verloopt.

5.13 De Opdrachtnemer dient 6 maanden voor aanvang van de aanbesteding van het opvolgende contract van deze Overeenkomst, alle informatie in het Haltebeheersysteem over te dragen aan de Opdrachtgever, zowel in haar eigen format als in te lezen in het areaalsysteem van Opdrachtgever.

5.14 De Opdrachtnemer dient bij beëindiging van de Overeenkomst alle informatie in het Haltebeheersysteem binnen 5 werkdagen over te dragen aan de Opdrachtgever, zowel in haar eigen digitale format als in te lezen in het areaalsysteem van Opdrachtgever.

6 Werkzaamheden beheer, onderhoud en schadeherstel

6.1 *Algemene eisen*

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle Haltevoorzieningen in onderhoud blijven, zowel in visueel, technisch als functioneel opzicht. Daaronder is ook begrepen het reinigen van de Haltevoorzieningen en de daarin aangebrachte informatie, alsmede het herstel van reguliere schade.

6.2 *Signalering*

Opdrachtnemer is verplicht voor problemen van Haltevoorzieningen die geen onderdeel van deze opdracht zijn:

- Een incident aan te maken via het door Opdrachtnemer op te leveren Haltebeheersysteem, inclusief een heldere omschrijving van hetgeen geconstateerd is met eventuele foto's; zie ook eis hoofdstuk 7.
- De constatering te melden bij het servicepunt van Opdrachtgever;
- De constatering te melden bij derden (indien noodzakelijk).

6.3 *Algemene kwaliteitsstandaard*

In dit programma van eisen wordt voor het kwaliteitsniveau uitgegaan van CROW-publicatie 145, Beheerkosten openbare ruimte en is als volgt uitgewerkt:

R++	Zeer hoge kwaliteit	De objecten zijn nagenoeg ongeschonden en schoon. Het onderhoud is uitstekend uitgevoerd. De objecten zien er als 'nieuw' uit.
R+	Hoge kwaliteit	De objecten zijn mooi en comfortabel. Alles is goed onderhouden. Er valt weinig op aan te merken.
R	Basiskwaliteit	Dit is het niveau waarmee duurzame instandhouding gegarandeerd wordt. Functioneel is alles in orde. Het onderhoud op dit niveau levert een acceptabel beeld op. Het is net voldoende.
R-	Sober	Nog net geen kapitaalvernietiging en/ of terechte aansprakelijkheidsstelling.

Het onderhoud, zoals beschreven in de volgende eisen, dient op niveau R+ uitgevoerd te worden.

6.4 *Werkzaamheden onderhoud Abri's*

Reguliere Abri's zijn momenteel de types Abora, Gouwe, Urban en Merwede. Daarnaast zijn er R-net Abri's waarvoor een andere onderhoudsfrequentie van toepassing is.

Onderhoudsfrequentie (eenmaal per vier/drie weken)

Reguliere Abri's dienen een maal per vier weken een onderhoudsbeurt te krijgen.

R-net Abri's dienen in de zomer (juni t/m augustus) en winter (december t/m februari) eenmaal per 4 weken een onderhoudsbeurt te krijgen. R-net Abri's dienen in de lente (maart t/m mei) en herfst (september t/m november) eenmaal per 3 weken een onderhoudsbeurt te krijgen.

De volgende werkzaamheden moeten uitgevoerd worden:

- Reinigen ramen, stijlen, dakranden, binnenzijde dak, de leunsteunen, het zitmeubilair en de informatievitrine
- Alles droogmaken, inclusief dakrand, onderzijde dak en stijlen
- Hemelwaterafvoer vrijmaken van vuil en aanslag
- Schoonmaken binnenzijde Abri/object en het vuil afvoeren
- Schoonmaken buitenzijde Abri/object (ten minste 1 meter rondom) en het vuil afvoeren
- Graffiti verwijderen
- Onkruid verwijderen en afvoeren
- Wildplak verwijderen en afvoeren

Twemaal per jaar:

- Het onderhouden van het sedum (verzorgen, bewatering): het onderhoud omvat minimaal het verwijderen en afvoeren van afgestorven planten, het herplanten van nieuw sedum
- Een controle op de technische constructie
- Toegang tot informatiepaneel toetsen (voorkomen van erosie, zoutaanslag etc. zodat paneel bruikbaar is voor vervanging van reizigersinfo door vervoerder)

Eenmaal per jaar:

Abri's dienen een maal per jaar een grote onderhoudsbeurt te krijgen. Naast de werkzaamheden omschreven bij een '3/4-wekelijkse onderhoudsbeurt' dienen ook de volgende activiteiten uitgevoerd te worden:

- Reinigen bovenzijde dak
- Verwijderen van kauwgom en andere plakmiddelen
- Het uitvoeren van een integrale visuele en mechanische inspectie, gericht op mechanische staat, corrosievorming en de aanwezigheid van alle bevestigings- en identificatieonderdelen.
- De coatings benevelen met een neutraal of zwak alkalisch (pH tussen 5 en 8) reinigingsmiddel en laten inwerken. Handmatig de vuilaanslag van de ondergrond van de staander(s) losmaken met behulp van 'non-woven nylon' handpad wit. Vervolgens grondig naspoelen met leidingwater.
- Reinigen betonvloer

6.5 *Werkzaamheden onderhoud Fietsenstallingen en Fietsenrekken*

Fietsenstallingen dienen tweemaal per jaar een onderhoudsbeurt te krijgen.

R-net Fietsenstallingen dienen viermaal per jaar een onderhoudsbeurt te krijgen.

De volgende werkzaamheden moeten uitgevoerd worden:

- Reinigen (indien aanwezig) ramen, stijlen, dakranden, binnenzijde dak, aanleunhekken, Fietsenrekken
- De coatings benevelen met een neutraal of zwak alkalisch (pH tussen 5 en 8) reinigingsmiddel en laten inwerken. Handmatig de vuilaanslag van de ondergrond losmaken met behulp van 'non-woven nylon' handpad wit. Vervolgens grondig naspoelen met leidingwater.
- Buitenzijde object ten minste 1 meter rondom schoonvegen/ verwijderen zwerfafval
- Graffiti verwijderen
- Onkruid en bladeren verwijderen
- Wildplak verwijderen
- Controle op verlichting (indien aanwezig)
- Reinigen bovenzijde dak
- Reinigen betonvloer

6.6 *Verlichtingscontrole*

Opdrachtnemer dient eenmaal per 3 maanden een verlichtingscontrole uit te voeren en niet werkende verlichting te herstellen. Opdrachtnemer dient de resultaten hiervan via het Haltebeheersysteem aan Opdrachtgever te rapporteren. Opdrachtgever meldt dat in de toekomst deze werkzaamheden intern opgepakt kunnen worden.

6.7 *Specifieke eisen schoonmaak*

Producten die schuurkrassen of diepe krassen veroorzaken, zoals schuurpapier, staalwol en staalborstels, mogen niet worden gebruikt. Sterk verontreinigde objecten kunnen worden schoongemaakt met een milieuvriendelijke polijstende cleaner. Deze schurende middelen mogen

uiterst spaarzaam worden gebruikt als plaatselijk een zo sterke vervuiling is opgetreden dat de gewone reinigingsmethoden geen effect meer hebben.

7 Herstelwerkzaamheden

7.1 *Regulier schadeherstel:*

- Glasschades, inclusief eventuele rubbers, glas, glassteunen en sluitlijsten;
- Schadeherstel Reclamevitriene;
- Verwijderen van graffiti;
- Verlichting: uitwisselen van lampen en andere componenten van het elektrisch systeem;
- Objectnummering en logo bestikking controleren en zo nodig opnieuw aanbrengen;
- Herstel van Informatievitrine (herstel van de inhoud is verantwoordelijkheid van de vervoerder).

7.2 *Termijnen voor regulier en correctief schadeherstel*

Type schade	Hersteltermijn
Veiligheid/ verkeer	Schades die gevaar oplopen voor de veiligheid van personen en/ of vrije doorgang van verkeer dienen binnen 24 uur na melding opgelost te worden.
Kapotte glaspanelen	Opruimen binnen 2 werkdagen (na melding)
Vervangen glaspanelen	Binnen 5 werkdagen (na melding)
Graffiti (niet aanstootgevend)	Binnen 5 werkdagen (na melding)
Graffiti (als beledigend, schokkend of kwetsend wordt ervaren)	Binnen 1 werkdag (na melding)
Overig schadeherstel (externe oorzaken)	Binnen 2 werkdagen veiligstellen en indien nodig opruimen Na gunning dient Opdrachtnemer standaard doorlooptermijnen op te stellen van de verschillende te herstellen onderdelen.
Correctief herstel	In overleg met Opdrachtgever

7.3 *Herstel in verband met externe oorzaken:*

Dit betreft schades die niet te verwijten is aan Opdrachtnemer. Als externe oorzaken gelden alleen:

- Vandalisme;
- Aanrijdingen;
- (Algehele) stroomstoringen veroorzaakt door weg- of netbeheerders;
- Calamiteiten waaronder: vliegtuigongelukken, oorlogshandelingen, daden van terrorisme, aanwijzingen van hulp-/nooddiensten en sabotage;
- Buitengewone weersomstandigheden, o.a. wind vanaf windkracht 11 Beaufort, overstroming, landverschuivingen of aardbevingen.

Onder externe oorzaken wordt niet verstaan:

- a) Lekkage;
- b) Kortsluiting en andere tekortkomingen van de behuizing;
- c) Uitval van de apparatuur, software of communicatienetwerken van derden;
- d) Indirecte schade ten gevolge van een van de bovengenoemde oorzaken.

7.4 *Correctief herstel*

In verband met veroudering van haltevoorzieningen kan het noodzakelijk zijn om de gehele Haltevoorziening of delen van de Haltevoorziening te vervangen. De Opdrachtgever draagt zorg voor vervanging van de gehele Haltevoorziening. Opdrachtgever bepaalt of deze werkzaamheden uitgevoerd moeten worden,

7.5 *Schademelding*

De Opdrachtnemer maakt, duidelijk zichtbaar, een telefonisch meldnummer en e-mailadres (van het Servicepunt PNH) bekend op de Haltevoorziening waar meldingen van schade en bijzondere verontreiniging gedaan kunnen worden.

7.6 *Registratie schademeldingen*

De Opdrachtnemer geeft elke schademelding een uniek registratienummer. Dit registratienummer dient te bestaan uit een objectcode en een schadenummer. Bijvoorbeeld: PNH-1648-026/S46780. Partijen stemmen na gunning de werkprocessen af voor registratie en afhandeling van schademeldingen.

7.7 *Stickers voor schademelding*

De Opdrachtnemer communiceert een telefoonnummer voor schademelding en verontreiniging melding in alleabri's en fietsenstallingen door het aanbrengen van een sticker van 15 bij 20 cm. Op deze sticker wordt ook het logo van de provincie Noord-Holland aangebracht, zodat reizigers/omstanders weten wie de eigenaar van de haltevoorziening is. Opdrachtnemer onderhoudt en/of vervangt deze sticker gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Het ontwerp van de sticker wordt bij aanvang van de Opdracht binnen vier weken voorgesteld aan Opdrachtgever.

7.8 *Voorraad*

Opdrachtnemer dient een voorraad reservemateriaal aan te houden ten behoeve van Regulier schadeherstel, zodat schades binnen de gestelde termijnen opgelost worden.

Daarnaast dient Opdrachtnemer voldoende reservemateriaal op voorraad te houden ten behoeve van overige herstelwerkzaamheden. Partijen maken na gunning hierover werkafspraken.

7.9 *Schademeldingen:*

- Schades dienen gemeld te kunnen worden door Opdrachtgever, Opdrachtnemer en derden zoals vervoerder. De schades worden onmiddellijk geregistreerd in het door Opdrachtnemer op te leveren Haltebeheersysteem;
- De Opdrachtnemer meldt daarbij aan wat de aard van de schade is, de locatie en het tijdstip waarop de schade is geconstateerd;
- Indien de Opdrachtgever schade constateert aan Haltevoorziening wordt dit in het Haltebeheersysteem aan de Opdrachtnemer gemeld en daarbij (mits bekend) wat de aard en locatie van de schade is.

7.10 *Kosten schadeafhandeling*

De bij inschrijving ingediende schadeherstelkosten voor materiaal en uurtarieven worden gebruikt om tot een schadeopstelling te komen. Aanvullende administratieve werkzaamheden worden hierin geoffreerd tegen de geldende uurtarieven uit het prijzenblad. Opdrachtnemer dient (schadeherstel)werkzaamheden zoveel mogelijk te combineren om hinder voor de reiziger te beperken en de functionaliteit zo snel mogelijk te herstellen.

8 Installatieverantwoordelijkheid

Conform de NEN 3140 is de eigenaar, in dit geval de Opdrachtgever, van de Haltevoorzieningen formeel verantwoordelijk voor de veiligheid. Volgens art. 4.3 van NEN 3140 moet elke elektrische installatie onder verantwoordelijkheid van één persoon worden geplaatst, de 'installatieverantwoordelijke'.

De Opdrachtgever wenst de taak 'installatieverantwoordelijke' conform de NEN 3140 van de Haltevoorzieningen gedurende de duur van de Overeenkomst te beleggen bij de Opdrachtnemer. Hierbij gelden de volgende eisen.

- 8.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle elektrotechnische handelingen op het werk als 'installatieverantwoordelijke' (IV-er) vanuit de NEN3140, als eindverantwoordelijke, voor alle operationele taken en werkzaamheden.
- 8.2 Al het installatiewerk dient uitgevoerd te worden conform de ten tijde van de werkzaamheden, geldende normen, zoals bijvoorbeeld NEN 1010 (bij aanleg) en NEN 3140 (in het beheer). Bij aanpassing of (ver)plaatsing van een object met een elektrische aansluiting dient een nieuwe NEN 1010 rapportage (deel 6) te worden opgeleverd.
- 8.3 Bij aanvang van de werkzaamheden dient voor ieder bestaand object dat aangesloten is op elektra een NEN 3140 keuring uitgevoerd te worden en een rapportage hierover. Deze dient uiterlijk 31 december 2026 opgeleverd te worden. In de beheerfase wordt deze keuring conform de norm herhaald.
- 8.4 Voor de uitvoering van de opdracht wijst de Opdrachtnemer schriftelijk, de werkverantwoordelijke (WV-er) aan en overhandigt een afschrift van de aanwijzing binnen 7 dagen na aanvang van de opdracht aan de Opdrachtgever. Uit deze afschriften dient onomstotelijk vast te staan dat de aangewezen personen de schriftelijke aanwijzing hebben geaccepteerd.
- 8.5 Alle personen die elektrotechnische werkzaamheden uitvoeren in het kader van de Overeenkomst, dienen te allen tijde te kunnen aantonen, dat zij zijn aangewezen als werkverantwoordelijke (WV-er) en/of vakbekwaam persoon (VP-er).
- 8.6 Voor alle elektrotechnische handelingen, leveranties en inbedrijfstelling ontheft de WV-er van de Opdrachtnemer, de installatie verantwoordelijke (IV-er) van de Opdrachtgever, voor alle aansprakelijkheid voortvloeiend uit het werk.
- 8.7 De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor alle directe en indirecte gevolgen van alle uitgevoerde werkzaamheden binnen dit Programma van eisen, die voortvloeien uit een onvolkomenheid in de installaties, revisietekeningen en handleidingen, die aangemerkt kunnen worden als verborgen gebrek¹, waardoor de IV-er van de Opdrachtgever, zijn verantwoordelijkheid niet juist heeft kunnen inschatten, c.q. dragen.

¹ Onder een verborgen gebrek wordt verstaan: een gebrek dat ten tijde van de oplevering niet zichtbaar was en redelijkerwijs niet kon worden onderkend door de opdrachtgever, noch door een zorgvuldig en deskundig handelende partij, en dat eerst na oplevering aan het licht komt, waaronder mede begrepen gebreken voortvloeiend uit ontwerp-, uitvoerings- of documentatiefouten.

8.8 Bij de start van de Overeenkomst dient Bijlage 14 (verantwoordelijkheden Opdrachtnemer) en de opvolgers van dit document door Opdrachtnemer getekend te worden.

9 Wijzigingen (plaatsing, verplaatsing, verwijdering) van Haltevoorzieningen

9.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vaststellen van wijzigingen (een wijziging kan zijn: plaatsing, uitbreiding, verplaatsing of verwijdering) van Haltevoorzieningen.

9.2 Opdrachtnemer kan gevraagd worden om nieuwe Haltevoorzieningen te plaatsen en/ of deze te verplaatsen of te verwijderen. Opdrachtgever bepaalt welke type Haltevoorziening geplaatst moet worden.

9.3 De kosten voor wijzigingen kunnen door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden. Opdrachtnemer dient vooraf een offerte te doen van de kosten op basis van het prijzenblad.

9.4 Het gereedmaken van het halteperron (waaronder ophogen, uitbreiden van tegelplateau, verplaatsing) valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

9.5 Het is toegestaan om in de avond, 's-nachts of in weekenden Haltevoorzieningen te plaatsen/ uit te breiden na instemming van Opdrachtgever. Werkzaamheden moeten altijd vooraf aangevraagd worden door Opdrachtnemer. Na gunning maken partijen hierover werkafspraken.

9.6 Het aansluiten of afsluiten van een Haltevoorziening mag alleen uitgevoerd worden door de netbeheerder of in geval van een eigennet door de aannemer van de Provincie of gemeente.

9.7 Het graven, voorafgaand aan het plaatsen van nieuwe Objecten, wordt met de hand uitgevoerd daar waar kabels en leidingen in de ondergrond aanwezig zijn. Publicatie 500 van CROW is van toepassing. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.

9.8 Voor nieuwe locaties stemt Opdrachtnemer met gemeente of provincie af op welke wijze de energie-aansluiting wordt gerealiseerd². Opdrachtnemer zorgt bij oplevering dat de Haltevoorziening is aangesloten op de beschikbaar gestelde voeding(skast). Hierin worden de volgende situaties voorzien:

1. In het geval van een provinciale haltes zijn er verschillende scenario's
 - a. INFRA project van PNH: hier wordt de aanvraag afgestemd met de projectleider van het betreffende werk;
 - b. Regulier beheer: in dit geval zal Opdrachtnemer een aanvraag indienen bij (de projectleider van) Opdrachtgever.
2. In het geval van een gemeentelijke haltes gaat dit in afstemming met de betreffende wegbeheerder.

9.9 De Vervoerder wordt door Opdrachtnemer op de hoogte gesteld wanneer een Informatiepaneel uit de Abri (tijdelijk) verwijderd en afgevoerd wordt zodat deze de statische reizigersinformatie kan afhalen of in geval van verwijdering nieuwe statische reizigersinformatie kan ophangen.

² Het is gebruikelijk dat een abri aangesloten wordt op het netwerk van openbare verlichting of een voedingskast. Dit geldt zowel voor haltes op provinciaal als gemeentelijke installaties.

- 9.10 Na verwijdering van de Haltevoorziening (of een onderdeel daarvan) dient de locatie uiterlijk binnen 1 werkdag gebruiksklaar gemaakt te worden. Hieronder valt bijvoorbeeld het herplaatsen van een nieuw object, het vullen van funderingsgaten en/of het herstraten van het trottoir of halte.
- 9.11 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor opslag van Haltevoorzieningen die niet (terug)geplaatst zijn.
- 10 Reclame
- 10.1 In iedere Reclamevitrine dient een poster geplaatst te zijn aan beide zijden.
- 10.2 Indien Opdrachtnemer de Reclamevitrine wenst uit te rusten met een roterend systeem is dat toegestaan, mits Opdrachtgever hiervoor toestemming verleent. Toetsing vindt plaats op basis van verkeersveiligheid. Opdrachtnemer dient bij plaatsing van een roterende reclamevitrine een hogere afdracht te betalen (2x de prijs van een standaard reclamevitrine). Alle kosten voor plaatsing en installatie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Direct na installatie wordt het roterende systeem eigendom van Opdrachtgever.
- 10.3 Voorwaarden te voeren reclame
Voor de te voeren reclame geldt dat de reclame:
- Dient te voldoen aan de richtlijnen van de Reclame Code Commissie of haar eventuele rechtsopvolger, dan wel de nationale regulerende of wetgevende instantie die na of naast de Reclame Code Commissie opereert;
 - Niet storend en/of aanstootgevend mag zijn, en niet in strijd mag zijn met de goede zeden en de openbare orde en met wetgeving en/of verordeningen;
 - Geen afbreuk mag doen aan de veiligheid of onevenredige hinder oplevert en dat de oplichtende waarde van eventueel in de nabije omgeving geplaatste seinen en bewegwijzering niet overschaduwd worden.
- Bij twijfel dient de Opdrachtnemer toestemming te vragen aan de Opdrachtgever.
- 10.4 Indien een reclame-uiting is aangebracht maar in strijd is met het bepaalde in artikel 10.2, dient de Opdrachtnemer voor haar rekening de reclame-uiting op eerste aanzegging van de Opdrachtgever binnen 2 werkdagen te verwijderen, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever het recht heeft de reclame-uiting voor rekening van de Opdrachtnemer te (laten) verwijderen.
- 10.5 Twee keer per jaar wenst Opdrachtgever de mogelijkheid te krijgen om in alle vakken (duur 1 week) een campagne te voeren voor algemeen belang (bijvoorbeeld verkeersveiligheid). Deze campagne zal 8 weken voorafgaand aan de campagne door Opdrachtgever aangemeld worden. Opdrachtgever draagt zorg voor aanlevering posters, Opdrachtnemer draagt zorg voor plaatsing in de Reclamevitrites.
- 11 Duurzaamheid
- 11.1 *Emissieklasse voertuigen*
- De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van werkzaamheden in het kader van deze opdracht gebruik te maken van voertuigen die voldoen aan ten minste emissieklasse Euro 6 of een aantoonbaar gelijkwaardige of betere emissiestandaard.

Onder voertuigen wordt verstaan alle gemotoriseerde voertuigen die door Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde derden worden ingezet voor transport, plaatsing, onderhoud en servicewerkzaamheden met betrekking tot deabri's.

De Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst Opdrachtnemer verzoeken om aantoonbare documentatie waaruit blijkt dat de ingezette voertuigen aan deze eis voldoen.

11.2 *Milieukeur voor buitenschoonmaakmiddelen*

- De bij het onderhoud van haltevoorzieningen te gebruiken schoonmaakmiddelen voor harde buitenoppervlakken dienen te voldoen aan de milieukwaliteitscriteria zoals vastgelegd in Besluit (EU) 2017/1217 van de Europese Commissie van 23 juni 2017, betreffende de toekenning van het EU-milieukeurmerk voor reinigingsmiddelen voor harde oppervlakken, of aan een gelijkwaardig keurmerk.
- Indien van toepassing, moeten schoonmaakproducten worden geleverd met een doseringssysteem dat een correcte en efficiënte toepassing van het product mogelijk maakt. Het technisch gegevensblad van het product of doseersysteem moet informatie bevatten over de aanbevolen dosering en het type dispenser.
- Onder een doseersysteem wordt verstaan: een doseerstation, doseerflacon, doseerpatroon of een ander hulpmiddel dat een vergelijkbare doseringsnauwkeurigheid garandeert. De leverancier van het schoonmaakproduct moet duidelijke doseerinstruc-ties meeleveren, zodat het product correct en in de juiste hoeveelheid wordt toegepast, ter voorkoming van overdosering en verspilling.

Ter verificatie van de bovenstaande eisen dient de inschrijver één of meer van de volgende documenten te overleggen:

- Een EU Ecolabel-certificaat (voor harde-oppervlaktenreinigers), of een gelijkwaardig milieukeurmerk dat voldoet aan gelijkwaardige criteria op het gebied van toxiciteit, biologische afbreekbaarheid en verpakking;
- Een technisch gegevensblad (TDS) van het schoonmaakproduct en/of het doseringssysteem met vermelding van aanbevolen gebruik, dosering en toedieningswijze;
- Een verklaring van de fabrikant of leverancier waaruit blijkt dat het product aan bovengenoemde eisen voldoet, met verwijzing naar relevante testnormen of certificerende instanties.

11.3 *Drukwerk*

Alle reclameposters dienen te worden gedrukt op papier dat volledig bestaat uit gerecycled vezelmateriaal, of op papier dat is voorzien van een milieukeurmerk dat aantoont dat het papier is geproduceerd met beperkte milieubelasting en met gebruik van verantwoord beheerde grondstoffen.

Geaccepteerde milieukeurmerken zijn onder meer:

- FSC Recycled
- Blauer Engel (DE-UZ 14a)
- EU Ecolabel voor drukpapier
- PEFC Recycled
- of een gelijkwaardig keurmerk dat aantoont dat het papier:
 - (i) ten minste 70% post-consumer gerecycled materiaal bevat, óf
 - (ii) afkomstig is uit duurzaam beheerde bossen, én
 - (iii) voldoet aan eisen voor lage emissies van chloor, zware metalen en andere schadelijke stoffen.

- Het drukproces dient bij voorkeur te gebeuren met gebruik van vegetable-based of low-VOC inktten.

Verificatie

De opdrachtnemer dient op verzoek aan te tonen dat aan deze eisen is voldaan door overlegging van:

- Certificaten van het gebruikte papier (bijv. FSC Recycled, EU Ecolabel);
- Een technisch gegevensblad van het drukpapier;
- Een verklaring van de drukker of papierleverancier;
- Of gelijkwaardige documentatie.

12 Oplevering bij einde Overeenkomst

- 12.1 De Haltevoorzieningen dienen opgeleverd te worden conform de kwaliteitsstandaard zoals beschreven in de eisen 6.4 en 6.5. Deze informatie zal via de managementinformatie zichtbaar moeten zijn.

13 Overige eisen

13.1 *Verantwoording*

In de vierde (4^e) week van ieder contractjaar dient er een contractevaluatie plaats te vinden tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Deze evaluatie vindt plaats op basis van een door Opdrachtnemer op te stellen managementrapportage inzake de werkzaamheden die in het desbetreffende jaar zijn uitgevoerd. De managementrapportage van Opdrachtnemer wordt uiterlijk 1 week voor de bespreking met Opdrachtgever digitaal toegezonden aan de Opdrachtgever.

Op verzoek van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen er tussentijds meer evaluatiegesprekken plaatsvinden.

13.2 *Aanspreekpunt*

Opdrachtnemer zal zorgen voor een permanent direct aanspreekpunt en de correcte contactgegevens voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient altijd bereikbaar te zijn tijdens kantooruren en voor storingen/ calamiteiten permanent bereikbaar te zijn. Er dienen vaste contactpersonen aangewezen te worden.

13.3 *Afstemming met andere betrokkenen*

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afstemmen van de werkzaamheden en de planning met stakeholders en dient waar nodig deel te nemen aan de overlegvergaderingen waarin de werkzaamheden worden besproken. Opdrachtnemer dient de kosten voor de deelname aan de vergaderingen of voor reiskosten op te nemen in de vaste onderhoudsprijs.

Minimaal eenmaal per jaar dient overleg gevoerd te worden met vervoerder, waarbij wijzigingen doorgegeven kunnen worden.

Bijlage A: registratie objectkenmerken

Abri	
NL:Q	(numeriek)
Type abri	R-net, Urban, etc
Aantal stramien abri	(numeriek)
Aantal Prullenbakken	(numeriek)
Aantal zitbanken	(numeriek)
Aantal leuningen	(numeriek)
Sedum dak	Ja/Nee
Zonnepaneel	Ja/Nee
Verlichting	Ja/Nee
Reclamevitrine	Roterend, Statisch
Fietsenstalling	
NL:Q	(numeriek)
Type fietsenstalling	R-net, Gouwe, overig
Verlichting	Ja/Nee
Laden E-fiets	Ja/Nee
Rug aan rug	Ja/Nee
Fietsenrek	
Type fietsenrek	
Aantal plaatsen	(numeriek)