Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Concessies Friese Waddenveren vanaf 2029

Programma van Eisen

Versie na NvI-3a

Inhoudsopgave

Inleiding 5
Achtergrond en aanleiding 5
Wettelijk kader 5
Uitgangspunten nieuwe concessies 5
Doelen nieuwe concessies 6
Gevolgde stappen opstellen Programma van Eisen 7
Leeswijzer 7
1 Vervoeraanbod, Vervoerplan en Dienstregeling 9
1.1 Vervoeraanbod 9
1.2 Afstemming met het openbaar vervoer van en naar de havens 11
1.3 Inhoud en procedure Vervoerplan 12
1.4 Dienstregeling 14
2 Uitvoeringskwaliteit 17
2.1 Vervoerplicht 17
2.2 Uitval 19
2.3 Punctualiteit 20
2.4 Procedure verstoringen 21
2.5 Reizigersoordeel 21
3 Veiligheid 23
3.1 Verantwoordelijkheid en veiligheidsniveau 23
3.2 Communicatie en huisregels 24
3.3 Veiligheidsmanagementsysteem (SMS) 24
3.4 Rampensimulatietraining 25
3.5 Gevaarlijke goederen 25
3.6 Sociale veiligheid 26
3.7 Beveiliging persoonsgegevens 27
4 Toegankelijkheid 29
4.1 Toegankelijke schepen 29
4.2 Ondersteuning door Personeel 30
4.3 Begrijpelijke toegankelijke informatie 30
5 Personeel 31
5.1 Dienstverlening 31
5.2 Kwalificaties 31
5.3 Organisatie en opleiding 32
5.4 Maatschappelijke bijdrage 32

6 Schepen 34
6.1 Verantwoordelijkheid huidige en nieuwe schepen 34
6.2 Functionaliteit schepen algemeen 34
6.3 Netheid en comfort 35
7 Duurzaamheid 38
7.1 Duurzame schepen 38
7.2 Duurzame bedrijfsvoering 40
7.3 Milieuplan en Circulariteitsparagraaf 41
7.4 Duurzaamheidsparagraaf in jaarverantwoording 42
7.5 Verhandelbare duurzaamheidsclaims en emissierechten 43
8 Infrastructuur 44
8.1 Vaargeulen en productiemiddelen behorend bij de veerhavens 44
8.2 Medegebruik productiemiddelen behorend bij de veerhavens 46
8.3 Wachtruimten 46
9 Tarieven, betaling en reservering 48
9.1 Tarieven 48
9.2 Betaling, reservering, wijziging en annulering 50
10 Marketing 52
10.1 Marketingactiviteiten en verantwoordelijkheid 52
11 Reisinformatie 53
11.1 Reisinformatie algemeen 53
11.2 Reisinformatie op websites, apps en bij de klantenservice 55
12 Reizigersrechten 56
12.1 Algemene voorwaarden 56
12.2 Klantenservice 57
12.3 Klachten en suggesties 57
12.4 Gevonden voorwerpen 58
12.5 Compensatieregeling 58
13 Beheer en monitoring 60
13.1 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener 60
13.2 Management informatie systeem (MIPOV) 62
13.3 Klanttevredenheidsonderzoek 63
13.4 Kwaliteitsonderzoek en Mid Term Review 63
14 Samenwerking en reizigersinspraak 65
14.1 Samenwerking met Decentrale Overheden en deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren 65
14.2 Klantenpanel 66

14.3 Beleidsprioriteitenbrief 66

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 gaat daarbij om veerverbindingen in een gebied dat vanwege de wereldwijd unieke geologische en ecologische waarde op de Werelderfgoed van UNESCO staat.

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: IenW of concessieverlener) is verantwoordelijk voor het voor iedereen openstaand 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 Q1-2026). Deze bijlage dient als hulpmiddel en is mogelijk niet volledig. Het is de verantwoordelijkheid van de concessiehouder om op de hoogte te zijn van alle relevante wettelijke voorschriften en hieraan te voldoen.

Uitgangspunten nieuwe concessies[1]
In 2024 heeft IenW een Nota van Uitgangspunten opgesteld waarin relevante kaders en uitgangspunten voor de nieuwe concessies zijn vastgelegd. Deze Nota van

[1] De precieze afbakening van beide concessies qua verbindingen en looptijd is nader uitgewerkt in het concessiebesluit voor de betreffende concessie.

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). De Concessie Waddenveren West wordt opnieuw voor een periode van 15 jaar verleend en eindigt daarmee in 2044.

Vanwege onzekerheden over (1) de uitkomst van de MIRT-verkenning Bereikbaarheid Ameland en de impact hiervan op de vaargeul naar dit eiland (zie ook hoofdstuk 8) en (2) het moment waarop de laadinfrastructuur voor elektrificatie van de veerverbinding naar Ameland gereed zal zijn, wordt de Concessie Waddenveren Oost voor een periode van 7 in plaats van 15 jaar verleend. De concessie eindigt daarmee in 2036. Op dat moment kunnen eventuele aanpassingen van de vaargeul en de laadinfrastructuur op zijn vroegst gerealiseerd zijn. Omdat niet zeker is of dit het geval zal zijn, wordt in de Concessie Waddenveren Oost de mogelijkheid opgenomen om de looptijd een of meerdere keren met één of meerdere jaren te verlengen zodat bij de aanbesteding van de opvolgende concessie duidelijkheid is over de toekomstige vaargeul, havenlocaties en het moment dat de laadinfrastructuur gereed is.

Beide nieuwe concessies starten en eindigen begin januari van de hierboven genoemde jaren. Meer concreet starten beide concessies met de eerste afvaart op de dinsdag na afloop van de Kerstvakantie en eindigen ze met de laatste afvaart op de maandag na afloop van de Kerstvakantie.

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 stappen opstellen Programma van Eisen
Dit 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 deze nieuwe concessieverlening.

In 2024 is de Nota van Uitgangspunten vastgesteld. Over de Nota van Uitgangspunten is advies uitgebracht door decentrale overheden en consumentenorganisaties. Ook is de conceptversie van de Nota van Uitgangspunten gepubliceerd op internet voor consultatie 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 een ontwerpversie van het Programma van Eisen opgesteld. Tijdens deze periode zijn meerdere adviessessies 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 de ontwerpversie van het Programma van Eisen. Deze ontwerpversie heeft IenW vervolgens:

- 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 was het mogelijk om een reactie in te dienen via Platform Participatie. Alle ontvangen adviezen en reacties zijn opgenomen en door IenW beantwoord in de Reactienota consultatie ontwerp-Programma van Eisen. In de reactienota geeft IenW aan of, en zo ja op welke wijze, adviezen en reacties in het uiteindelijke Programma van Eisen zijn verwerkt. IenW geeft ook aan waarom andere adviezen en reacties niet hebben geleid tot aanpassingen aan het Programma van Eisen.

Leeswijzer
Het 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 daagt IenW marktpartijen aan de hand van gunningscriteria uit om in hun inschrijving extra’s te bieden bovenop deze minimumeisen en aan te geven op welke wijze zij invulling geven aan deze minimumeisen.

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 het Programma van Eisen zijn gedefinieerde begrippen met een hoofdletter geschreven. De definitie van deze begrippen is te vinden in het document ‘Begrippenlijst’ (bijlage C bij de Aanbestedingsleidraad).

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

1 Vervoeraanbod, Vervoerplan en Dienstregeling

1.1 Vervoeraanbod

Toelichting
Om invulling te geven aan de levensaderfunctie van de veerdiensten voor de eilandbewoners moet de rederij te allen tijde ten minste het in bijlage B3 (Minimale Dienstregeling) aangegeven aantal afvaarten 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, bijvoorbeeld als door een wijziging in het mobiliteitsbeleid van een eilandgemeente het aantal auto-overzettingen sterk daalt, kan hiervan met instemming van IenW worden afgeweken.

Eisen

1.1.1	De Concessiehouder biedt ieder Concessiejaar per Verbinding per Richting ten minste een zodanig aantal Afvaarten dat hij steeds voldoet aan de volgende criteria: 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 tabel 1 'Minimumaantal dagelijkse Afvaarten' in bijlage B3 (Minimale Dienstregeling); 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 tabel 2 'Minimumaantal Afvaarten per Concessiejaar' in bijlage B3 (Minimale Dienstregeling); c. De Concessiehouder biedt op elke dag waarop dit nodig is om te voldoen aan eis 2.1.12 per Verbinding per Richting op de Reguliere dienst en op de Sneldienst ten minste de capaciteit behorend bij het aantal Afvaarten zoals aangegeven in tabel 3 'Minimale Capaciteit op drukke dagen' in bijlage B3 (Minimale Dienstregeling).
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 als gevolg van een Majeure ontwikkeling in een Concessiejaar minder Afvaarten te bieden dan het aantal zoals bedoeld in eis 1.1.1 sub b en in eis 1.1.2. In een dergelijk geval wordt de procedure gevolgd zoals beschreven in artikel 12 van het Concessiebesluit.
1.1.4	De Concessiehouder zorgt voor een gelijkmatige verdeling van Afvaarten over de dag en wel zodanig dat: a. het aantal minuten tussen de vertrektijden van twee opeenvolgende Afvaarten van de Reguliere dienst in dezelfde Richting nooit meer bedraagt dan: $\frac{900\ minuten}{Minimumaantal\ dagelijkse\ Afvaarten\ (Tabel\ 1\ in\ bijlage\ B3)}$ + 30 minuten; en

	b. het aantal minuten tussen de vertrektijden van twee opeenvolgende Afvaarten van de Sneldienst in dezelfde Richting nooit meer bedraagt dan: $\frac{\mathbf{900}\ \boldsymbol{minuten}}{\boldsymbol{Minimumaantal\ dagelijkse\ Afvaarten\ (Tabel\ 1\ in\ bijlage\ B3)}}$ + 30 minuten. In afwijking van het bovenstaande gelden geen eisen ten aanzien van een gelijkmatige spreiding van Afvaarten over de dag voor dagen waarop de Concessiehouder op grond van eis 1.1.1 sub a minder dan drie Afvaarten per Verbinding per Richting per type dienst hoeft te bieden.
1.1.5	De Concessiehouder stemt de vertrektijden van de Afvaarten, in het bijzonder van de eerste en laatste Afvaart van de dag, binnen de kaders van eisen 1.1.1 tot en met 1.1.4, af op behoeften van en relevante aansluitingen voor de verschillende groepen (potentiële) Reizigers, zoals Eilandbewoners, scholieren, studenten en forenzen. De Concessiehouder zorgt er daarbij in ieder geval voor dat: a. de eerste Afvaart van de Reguliere dienst vanaf elk eiland naar het vasteland op werkdagen uiterlijk om 7:00 uur vertrekt of, indien deze vertrektijd na 7:00 uur is, niet later dan de vertrektijd van de eerste Afvaart volgens de Dienstregeling 2025 vertrekt (bijlage B3A t/m B3C (Dienstregelingen 2025) bij de Aanbestedingsleidraad), b. de eerste Afvaart vanaf elk eiland naar het vasteland, zijnde een Afvaart van de Reguliere dienst of een Afvaart van de Sneldienst: i. op zaterdagen uiterlijk om 7:30 uur vertrekt, en ii. op zon- en feestdagen uiterlijk om 11:00 uur vertrekt; c. de laatste Afvaart van de Reguliere Dienst vanaf het vaste land naar elk eiland niet eerder dan 18:00 vertrekt; d. de laatste Afvaart vanaf het vaste land naar elke eiland niet eerder dan 19:30 vertrekt, met uitzondering van Vlieland waar de laatste Afvaart niet eerder dan 19:00 vertrekt. Het is aan de Concessiehouder om te bepalen of deze Afvaart wordt uitgevoerd met de Reguliere dienst dan wel de Sneldienst.

Eisen specifiek voor de Concessie Waddenveren West

1.1.6	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.
1.1.7	Het is de Concessiehouder toegestaan om voor de uitvoering van deze Afvaarten andere vaartuigen in te zetten dan de Schepen die hij voor de Veerdiensten inzet.

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 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 10 tot 20 minuten (afhankelijk van de looproute tussen de halte/het station van het aansluitend Openbaar Vervoer en de aanlegsteiger van het Schip) gerekend vanaf de aankomst van het aansluitend Openbaar Vervoer bij 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 direct na goedkeuring van het Vervoerplan (zie bijlage B2 Plancyclus) over de definitieve Dienstregeling voor het komende Concessiejaar. 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: a. de overlegstructuur, waarbij sprake is van minimaal één fysiek overleg per jaar; b. de deelname van de Concessiehouder aan het *Noordelijk dienstregelingsoverleg openbaar vervoer* in de maand maart voorafgaand aan het betreffende Concessiejaar. c. het afstemmen van wijzigingen in de Dienstregeling zoals bedoeld in eisen 1.4.5,1.4.8 en 1.4.9 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 eventuele inzet van alternatief bus- of taxivervoer bij vertragingen van Afvaarten richting het vasteland waardoor de

	laatste Aansluiting volgens de Dienstregeling op bus en/of trein niet wordt gehaald.

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 voorstel voor eventuele wijzigingen in het assortiment van reisproducten in het komende jaar (zie eis 9.1.12). 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 deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en decentrale overheden actief betrekt 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 Bereikbaarheidsplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving als vertrekpunt dient.
1.3.2	Het Vervoerplan bevat in ieder geval: 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 de behoeften van Reizigers gerichte dienstverlening (dat wil zeggen hoe de Concessiehouder waarborgt dat de dienstverlening aansluit bij de behoeften van verschillende groepen Reizigers, waaronder Eilandbewoners, scholieren, studenten, forenzen en toeristen) waarbij de gehele Ketenreis wordt betrokken; c. een nadere uitwerking van de visies, zoals genoemd onder sub a en b, in onder andere het vervoeraanbod voor de komende vijf jaar rekening houdend met kenmerken en beschikbaarheid van Infrastructuur en Schepen, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), Reisproducten inclusief de voorgestelde tarieven daarvan, en het beleid ten aanzien van 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 en het voorzien groot onderhoud van Schepen en Productiemiddelen op elkaar afstemt; 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 van de onderdelen genoemd onder sub c t/m h ten opzichte van het lopende Concessiejaar de gevolgen van de voorgestelde wijzing 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 deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en Decentrale Overheden ingebrachte individuele of gezamenlijke schriftelijke adviezen en de manier waarop de Concessiehouder met deze adviezen is omgegaan inclusief een deugdelijke motivering ingeval de Concessiehouder een advies niet heeft overgenomen in het Vervoerplan. De Concessiehouder neemt in het overzicht ook de adviezen op naar aanleiding van zijn voorstellen op het gebied van Reisproducten zoals bedoeld in eis 9.1.12 en op het gebied van reisinformatie 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 adviezen zoals bedoeld in eis 1.3.4 is omgegaan; en d. het Vervoerplan aan alle overige eisen gesteld vanuit de Concessie voldoet.
1.3.6	Indien de Concessieverlener van oordeel is dat het Vervoerplan niet aan één of meerdere 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 gemotiveerd afkeuren. 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 doordat deze op reële vaartijden is gebaseerd. Om lange reistijden te voorkomen maximeert IenW de toegestane vaartijd op 110% van de in de dienstregeling van 2025 opgenomen vaartijd.

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 wijzing 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 Concessiejaar voorzien van een toelichting van de voorgenomen wijzigingen, waaronder eventuele voorgenomen wijzigingen in Aansluitingen van en op het aansluitend Openbaar Vervoer. De Concessiehouder neemt alle geplande Afvaarten in een Concessiejaar in de Dienstregeling op en geeft daarbij duidelijk aan welke Afvaarten hij het gehele Concessiejaar uitvoert en welke Afvaarten hij alleen in bepaalde delen van het Concessiejaar uitvoert en welke delen van het Concessiejaar dit dan betreft.
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 8.1) en wel zodanig dat de Dienstregeling onder alle condities uitvoerbaar is, tenzij sprake is van Overmacht.
1.4.3	Tenzij deze vaartijden vanwege wijzigingen in de condities van de Infrastructuur, in het bijzonder de Vaargeulen, niet langer haalbaar blijken te zijn, gaat de Concessiehouder in aanvulling op eis 1.4.2 uit van de volgende maximaal toegestane vaartijden per Verbinding en per type Veerdienst: a. Harlingen – Terschelling en vice versa: 132 minuten voor iedere Afvaart van de Reguliere dienst en 55 minuten voor iedere Afvaart van de Sneldienst; b. Harlingen – Vlieland en vice versa: 105 minuten voor iedere Afvaart van de Reguliere dienst en 50 minuten voor iedere Afvaart van de Sneldienst; c. Holwert – Ameland en vice versa: 55 minuten voor iedere Afvaart van de Reguliere dienst en 22 minuten voor iedere Afvaart van de Sneldienst; d. Lauwersoog – Schiermonnikoog en vice versa: 50 minuten voor iedere Afvaart van de Reguliere dienst en 22 minuten voor iedere Afvaart van de Sneldienst.
1.4.4	De Concessiehouder gaat per Verbinding per Richting en per type Veerdienst zoveel mogelijk uit van een klokvaste Dienstregeling, dat wil zeggen van een vaste vertrekminuut in het uur, tenzij de Concessiehouder kan onderbouwen dat dit niet aansluit op behoeften van

	dan wel ten koste gaat van relevante aansluitingen voor verschillende groepen (potentiële) Reizigers, zoals Eilandbewoners, scholieren, studenten en forenzen.
1.4.5	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.
1.4.6	De Concessiehouder vervangt de voorgaande Dienstregeling door de Dienstregeling op het in eis 1.4.5 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.
1.4.7	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 Concessiejaar.
1.4.8	In afwijking van het bepaalde in eis 1.4.5 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 schriftelijk voor instemming aan de Concessieverlener voor. Daarbij gelden de volgende bepalingen: a. Indien de Concessiehouder na de tussentijdse wijziging van de Dienstregeling blijft voldoen aan eis 1.1.1, informeert de Concessiehouder het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en Decentrale Overheden over zijn voorstel voor tussentijdse wijziging van de Dienstregeling wanneer hij deze ter instemming bij de Concessieverlener indient. De Concessiehouder dient het voorstel ten minste vier weken voor de beoogde ingangsdatum bij de Concessieverlener in. b. Indien de Concessiehouder na de tussentijdse wijziging van de Dienstregeling niet meer voldoet aan eis 1.1.1, overlegt de Concessiehouder met het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en de Decentrale Overheden over de voorgestelde tussentijdse wijziging van de Dienstregeling en de gevolgen en effecten die dit met zich meebrengt. Dit overleg vindt plaats voordat hij zijn voorstel voor tussentijdse wijziging van de Dienstregeling ter instemming bij de Concessieverlener indient. De Concessiehouder dient het voorstel ten minste zes weken voor de beoogde ingangsdatum bij de Concessieverlener in.
1.4.9	In afwijking van het bepaalde in eis 1.4.8 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 de wijziging geen invloed heeft op de Aansluitingen; en/of b. de gewijzigde Dienstregeling maximaal één maand van kracht is. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener, het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en Decentrale Overheden vooraf over deze tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.

1.4.10	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 1.4.8 en 1.4.9 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, zolang hij zijn verplichtingen met betrekking tot personenvervoer nakomt. IenW vindt het belangrijk dat vracht naar het eiland wordt vervoerd en dat zij hier inzicht in heeft. Daarom moet de rederij de inschatting van de ruimtereservering voor vrachtvervoer op de reguliere dienst delen met zowel IenW als de eilandgemeentes.

Eisen

2.1.1	De Concessiehouder vervoert alle Reizigers die beschikken over een voor een Afvaart geldig Reisproduct samen met hun bagage en hulpmiddelen, waaronder kinderwagens, rollators, scootmobielen (in ieder geval voor zover het Afvaarten van de Reguliere dienst betreft) en vouwfietsen, met de betreffende Afvaart, behoudens in gevallen van Overmacht.
2.1.2	De Concessiehouder biedt bij Afvaarten van de Reguliere dienst 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. De Concessiehouder zorgt dat de service voldoende is toegerust op de bagage die Reizigers meenemen.
2.1.3	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.
2.1.4	De Concessiehouder vervoert (huis)dieren 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 een Afvaart van de Reguliere dienst alle Motorrijtuigen, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, en (brom)fietsen van Reizigers die beschikken over een voor de betreffende Afvaart geldig Reisproduct voor hun Motorrijtuig en/of (brom)fiets, behoudens in gevallen van Overmacht. De Concessiehouder is niet verplicht om met Afvaarten van de Sneldienst Motorrijtuigen, scootmobielen of (brom)fietsen (met uitzondering van ingeklapte vouwfietsen) te vervoeren.
2.1.6	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 en of reizen met een scootmobiel is toegestaan.
2.1.7	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 vier autoplekken vrij voor Eilandbewoners. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat twee van de vier autoplekken 48 uur vóór de geplande vertrektijd van de betreffende Afvaart via het reserveringssysteem boekbaar worden gesteld voor Eilandbewoners, en de laatste twee plekken 24 uur vóór de geplande vertrektijd van de betreffende Afvaart via het reserveringssysteem boekbaar worden gesteld voor Eilandbewoners.
2.1.8	De Concessiehouder biedt Eilandbewoners bij elke Afvaart waarbij alle autoplekken zijn volgeboekt de mogelijkheid om op een reservelijst geplaatst te worden en wijst autoplekken die op die Afvaart vrijkomen als eerste toe aan Eilandbewoners op de reservelijst.
2.1.9	De Concessiehouder zorgt dat Motorrijtuigen van hulpdiensten en 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, ook indien vooraf reserveren niet mogelijk was vanwege het spoedeisende karakter van het transport. Als uitzondering op de vervoerplicht als bedoeld in eis 2.1.5 is het de Concessiehouder toegestaan, na overleg met de betreffende Reiziger(s), een Reisproduct voor een Motorrijtuig naar een andere Afvaart om te boeken indien op de betreffende Afvaart geen ruimte meer is voor deze auto's.
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 2.1.13.
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 en vermeldt daarbij de ruimte die hij op de Afvaarten van de Reguliere dienst voor vrachtvervoer heeft gereserveerd.
2.1.12	Ingeval de Concessiehouder redelijkerwijs kan voorzien dat het aantal Reizigers en/of Motorrijtuigen dat tijdens een Dagdeel overgezet moet worden groter zal zijn dan de Boekbare capaciteit op de Schepen die de Concessiehouder op de geplande Afvaarten tijdens het betreffende Dagdeel inzet, zet de Concessiehouder een extra Afvaart in. Daarbij hanteert de Concessiehouder de volgende normen: a. De Concessiehouder biedt tijdens een Dagdeel in ieder geval een extra Afvaart van een Reguliere dienst wanneer een maand voor de betreffende dag uit het verkochte aantal Reisproducten blijkt dat: i. het aantal met de Reguliere dienst over te zetten Reizigers groter is dan 80% van de Boekbare capaciteit voor Reizigers op alle in de Dienstregeling opgenomen Afvaarten van de betreffende Reguliere dienst op de betreffende Verbinding in de betreffende Richting tijdens het betreffende Dagdeel; ii. het aantal over te zetten Motorrijtuigen groter is dan 95% van de Boekbare capaciteit voor Motorrijtuigen op alle in de Dienstregeling opgenomen Afvaarten van de betreffende Reguliere dienst op de

	betreffende Verbinding in de betreffende Richting tijdens het betreffende Dagdeel. In afwijking van het bovenstaande is het de Concessiehouder toegestaan om in plaats van een extra Afvaart van een Reguliere dienst een of meer extra Afvaarten van een Sneldienst te bieden wanneer de noodzaak tot het bieden van een extra Afvaart uitsluitend wordt ingegeven door het te verwachten aantal over te zetten Reizigers tijdens het betreffende Dagdeel en niet door het te verwachten aantal over te zetten Motorrijtuigen. Voorwaarde hiervoor is dat de Boekbare capaciteit op de extra Afvaart(en) van de Sneldienst toereikend zal zijn om het verwachte aantal Reizigers over te kunnen zetten. b. De Concessiehouder biedt tijdens een Dagdeel in ieder geval een extra Afvaart van een Sneldienst wanneer een maand voor de betreffende dag uit het verkochte aantal Reisproducten blijkt dat het aantal met de Sneldienst over te zetten Reizigers groter is dan 80% van de Boekbare capaciteit voor Reizigers op alle in de Dienstregeling opgenomen Afvaarten van de betreffende Sneldienst op de betreffende Verbinding in de betreffende Richting tijdens het betreffende Dagdeel. c. De Concessiehouder gaat bij de berekening van de Boekbare capaciteit uit van de Boekbare capaciteit op de afzonderlijke Schepen zoals vermeld in tabel 4 in bijlage B3 (Minimale dienstregeling) De verplichting om extra Afvaarten in te zetten geldt niet wanneer de Boekbare capaciteit op de in de Dienstregeling opgenomen Afvaarten ten minste gelijk is aan de 'Minimale Capaciteit op drukke dagen' zoals opgenomen in tabel 3 in bijlage B3 (Minimale Dienstregeling) of wanneer de Concessiehouder alle beschikbare Schepen al inzet voor de uitvoering van de Veerdiensten.
2.1.13	De Concessiehouder publiceert extra Afvaarten zo snel mogelijk, informeert (potentiële) Reizigers, waaronder Eilandbewoners, via de Relevante Communicatiekanalen over de extra Afvaarten en neemt daarbij de bepalingen in eis 11.1.6 in acht, en levert de relevante gegevens over de extra Afvaarten aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in eis 11.1.2.

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 per 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 (dit is nader uitgewerkt in het concessiebesluit en de financiële bepalingen). 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, in elk kwartaal de Uitval op een Verbinding niet meer dan 1,0% van alle geplande Afvaarten van de Reguliere dienst en Sneldienst gezamenlijk bedraagt. Geplande Afvaarten betreffen zowel in de Dienstregeling opgenomen Afvaarten als geplande extra Afvaarten.
2.2.2	De Concessieverlener bepaalt het percentage Uitval op basis van de betreffende managementinformatie zoals bedoeld in eis 13.2.1,

	gecorrigeerd voor de door de Concessieverlener geaccepteerde gevallen van Overmacht.
2.2.3	De Concessiehouder zorgt dat bij Uitval die niet veroorzaakt wordt door Overmacht, Reizigers met een geldig Reisproduct voor de betreffende Afvaart(en) zoveel mogelijk met de eerstvolgende Afvaart maar in ieder geval op dezelfde dag hun overtocht kunnen maken. Deze verplichting geldt in ieder geval voor het overzetten van Reizigers, waarbij de Concessiehouder zich inspant om tevens hun eventuele Motorrijtuigen over te zetten. De Concessiehouder brengt Reizigers via de Relevante Communicatiekanalen zo spoedig mogelijk op de hoogte van Uitval.

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 (dit is nader uitgewerkt in het concessiebesluit en in de financiële bepalingen). 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 en dat extra Afvaarten niet eerder vertrekken dan is gecommuniceerd via de Relevante Communicatiekanalen.
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 via de Relevante Communicatiekanalen gecommuniceerde 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 via de Relevante Communicatiekanalen gecommuniceerde geplande aankomsttijd van deze extra Afvaart.
2.3.4	De genoemde percentages in eisen 2.3.2 en 2.3.3 gelden behoudens Overmacht en behoudens situaties waarin Afvaarten later vertrekken 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. De Concessiehouder meldt bij het aanleveren van de in 13.2.1 bedoelde gegevens aan de Concessieverlener wanneer een vertraging het gevolg is van Overmacht of het wachten op vertraagd aansluitend Openbaar Vervoer.

2.4 Procedure verstoringen

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 het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en decentrale overheden inzage in dit draaiboek. Bij vertragingen van aansluitende bus- en treindiensten zorgt de Concessiehouder ervoor dat de veerdienst wacht. 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 mag 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 (zoals Uitval en vertragingen).
2.4.2	De Concessiehouder verstrekt de Concessieverlener en, op verzoek, ook het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en Decentrale Overheden inzage in dit draaiboek.
2.4.3	Bij verstoringen (zoals Uitval 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 tot 30 minuten na de in de Dienstregeling opgenomen vertrektijd van de laatste Afvaart zodat Reizigers die zich in het aansluitend Openbaar Vervoer bevinden deze Afvaart kunnen halen, tenzij duidelijk is dat de vertraagde bus en/of trein niet binnen die 30 minuten zal arriveren.

2.5 Reizigersoordeel

Toelichting
Om de kwaliteit van de veerdiensten te monitoren, laat IenW jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Anno 2025 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 oordeel van Eilandbewoners en bezoekers gezamenlijk zowel als het gaat om het totaal oordeel over de Afvaart als voor het oordeel over de onderliggende kwaliteitskenmerken afzonderlijk, zoals dat volgt uit de OV-klantenbarometer (zie paragraaf 13.3), ten minste een 8,0 bedraagt dan wel ten minste gelijk is aan het referentiejaar 2024 (zie bijlage 8 (Referentiescores OV-klantenbarometer 2024)) wanneer het gemiddelde reizigersoordeel in 2024 lager was dan een 8,0.
2.5.2	In aanvulling op eis 2.5.1 zorgt de Concessiehouder dat per Verbinding het gemiddelde oordeel van Eilandbewoners over de Afvaart ten minste een 8,0 bedraagt dan wel ten minste gelijk is aan het referentiejaar 2024 (zie bijlage 8 (Referentiescores OV-klantenbarometer 2024)) wanneer het gemiddelde oordeel van Eilandbewoners in 2024 lager was dan een 8,0.
2.5.3	De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om de klanttevredenheid van zowel Eilandbewoners als bezoekers voortdurend te verhogen.
2.5.4	De Concessieverlener gaat in gesprek met de Concessiehouder en kan de Concessiehouder verplichten een Verbeterplan op te stellen en uit te voeren: a. in elk geval wanneer het gemiddelde oordeel van Eilandbewoners en bezoekers gezamenlijk, als het gaat om het totaal oordeel over de Afvaart of om het oordeel over onderliggende kwaliteitskenmerken, 0,5 punt lager ligt dan de minimale waarde zoals bedoeld in eis 2.5.1 en/of wanneer het gemiddelde oordeel van Eilandbewoners over de Afvaart 0,5 punt lager ligt dan de minimale waarde zoals bedoeld in 2.5.2; of b. ongeacht de hoogte van het gemiddelde oordeel, wanneer in enig jaar de Concessieverlener: iii. een significante verslechtering in de beoordeling (als het gaat om het totaal oordeel over de Afvaart en/of het oordeel over onderliggende kwaliteitskenmerken) constateert t.o.v. voorgaande jaren; iv. incidenten en/of gebeurtenissen waarneemt die (op termijn) het gemiddelde oordeel van Eilandbewoners en/of bezoekers sterk negatief kunnen beïnvloeden.

3 Veiligheid

3.1 Verantwoordelijkheid en veiligheidsniveau

Toelichting
IenW hecht grote waarde aan een veilige exploitatie van de veerdiensten door de rederij. 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). Om (brand)veiligheidsrisico's te verminderen, zijn reizigers verplicht om tijdens de afvaart hun auto en het autodek te verlaten wanneer de auto's zich onderdeks bevinden. Reizigers met een beperkte mobiliteit kunnen hierbij assistentie krijgen (zie paragraaf 4.1).

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 vaarroute) gedurende de Afvaart.
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 de eisen in paragraaf 6.1, de volgende maatregelen: a. De Concessiehouder verplicht Reizigers om hun Motorrijtuig dat onderdeks geparkeerd is en het autodek gedurende de Afvaart te verlaten en handhaaft hierop. b. De Concessiehouder informeert Reizigers voor aankomst in de Haven wanneer zij weer naar hun Motorrijtuig kunnen om snel te kunnen ontschepen. De Concessiehouder bepaalt het moment waarop dit kan en communiceert dit tijdig aan Reizigers**.**
3.1.7	In geval van een Calamiteit kan de Concessiehouder een Schip ten behoeve van hulpdiensten binnen één uur vaarklaar en operationeel maken 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 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 de huisregels bekend zijn bij Reizigers en spreekt Reizigers erop aan of treft passende maatregelen als zij zich niet aan de huisregels houden.
3.2.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat rechtstreeks contact tussen het Personeel op het Schip en het Personeel aan 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 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is.
3.2.5	De Concessiehouder zorgt dat communicatie rond incidenten, met onder andere de verantwoordelijke veiligheidsregio en de KNRM/Kustwacht, verloopt zoals vastgelegd in het Incidentbestrijdingsplan Waddenzee of de opvolger(s) daarvan.

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 Veiligheidsmanagementsysteem bevat in ieder geval de onderdelen zoals voorgeschreven in de Europese Verordening.
3.3.2	De Concessiehouder zorgt dat waar relevant passages in het Veiligheidsmanagementsysteem zijn afgestemd op het

	veiligheidsmanagementsysteem, het veiligheids- of toezichtplan en het veiligheidsbeleid van Rijkswaterstaat. Waar en wanneer nodig vullen beide veiligheidsmanagementsystemen elkaar aan. Ook zorgt de Concessiehouder dat waar relevant passages in het Veiligheidsmanagementsysteem zijn afgestemd op het Incidentbestrijdingsplan Waddenzee van de verantwoordelijke veiligheidsregio. Zo nodig legt de Concessiehouder hierover ook contact met Rijkswaterstaat, de KNRM en de Kustwacht.
3.3.3	De Concessiehouder overlegt de volledige documentatie betreffende het Veiligheidsmanagementsysteem aan de Concessieverlener en actualiseert deze documentatie 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. Anno 2025 neemt de concessiehouder circa één maal per vier jaar een hele dag deel aan een training.

Eisen

3.4.1	De Concessiehouder neemt periodiek deel aan een operationele of table-top rampensimulatietraining (oefening), onder regie van de verantwoordelijke veiligheidsregio en volgens de oefenplanning van de Coördinatie Regeling Waddenzee. 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 bedrijfshulpverleners van de Concessiehouder.
3.4.2	De Concessiehouder neemt deel aan de organisatie en evaluatie van de oefeningen van de Coördinatie Regeling Waddenzee. 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 moet altijd geborgd 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 goederen en stoffen veilig te vervoeren en legt deze vast in zijn vervoersvoorschriften:

	a. opstellen van een lijst van goederen en stoffen die niet tegelijkertijd met personen worden vervoerd, conform de lijst gevaarlijke goederen en stoffen 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 goederen of stoffen, met daarbij voldoende ruimte rondom deze transporteenheden conform de vervoersvoorwaarden uit de ADR; c. verplichten dat de bestuurder van een transporteenheid met gevaarlijke goederen of stoffen op de transporteenheid toezicht houdt; d. aanwijzen van Personeel waar een bestuurder van een transporteenheid met gevaarlijke goederen of stoffen terecht kan voor het melden van informatie omtrent de aard, hoedanigheid en hoeveelheid van alle gevaarlijke goederen of stoffen in de transporteenheid; e. opleiden van Personeel dat voorafgaand en tijdens de overtocht taken heeft bij het vervoer van transporteenheden met gevaarlijke goederen of 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 goederen of 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. De rederij treft maatregelen om de sociale veiligheid te borgen en handelt volgens procedures als er een sociaal veiligheidsincident heeft plaatsgevonden. De rederij stimuleert dat het personeel incidenten omtrent sociale veiligheid meldt, zorgt ervoor dat deze meldingen op een vertrouwelijke manier kunnen worden gemaakt en volgt deze meldingen op. Daarbij werkt de rederij proactief aan 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 creëert een werkomgeving waarin het Personeel zich gestimuleerd en veilig voelt om sociale veiligheidsincidenten te melden.
3.6.4	De Concessiehouder ondersteunt het Personeel bij de melding van sociale veiligheidsincidenten die hebben plaatsgevonden in de werkomgeving, begeleidt het Personeel bij het doen van aangifte van deze incidenten en volgt de meldingen op. De Concessiehouder zorgt, indien nodig, bij sociale veiligheidsincidenten voor juridische ondersteuning van het Personeel, mede met het doel eventuele schade voortvloeiend uit deze incidenten te kunnen verhalen.
3.6.5	De Concessiehouder richt een procedure in voor de wijze waarop Reizigers sociale veiligheidsincidenten bij de Concessiehouder kunnen melden en maakt deze procedure kenbaar in de algemene voorwaarden zoals bedoeld in eis 12.1.3.
3.6.6	De Concessiehouder gaat vertrouwelijk om met meldingen van sociale veiligheidsincidenten, zoals bedoeld in eisen 3.6.3 en 3.6.4, monitort deze meldingen om trends te signaleren en neemt passende vervolgstappen.
3.6.7	De Concessiehouder gebruikt een incidentregistratie van gemelde sociale veiligheidsincidenten die aansluit bij de landelijke ABC-methodiek of de opvolger(s) daarvan. De Concessiehouder neemt een overzicht van de sociale veiligheidsincidenten op in de Jaarverantwoording.
3.6.8	De Concessiehouder werkt mee aan en/of ondersteunt bij de uitvoering van landelijke, sector-brede onderzoeken naar het sociale veiligheidsgevoel onder Reizigers en onder het Personeel. In het kader van onderzoek naar het sociale veiligheidsgevoel onder Reizigers werkt de Concessiehouder in ieder geval mee aan de OV-Klantenbarometer (zie paragraaf 13.3).
3.6.9	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 voor aan Sociale Veiligheid gerelateerde kwaliteitskenmerken 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. De rederij houdt zich daarbij aan de beperkingen en eisen die vanuit wet- en regelgeving (waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming) aan het verzamelen en gebruik van (persoons)gegevens gesteld worden.

Eisen

3.7.1	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 ten aanzien van deze persoonsgegevens.

4 Toegankelijkheid

4.1 Toegankelijke schepen

Toelichting
Het is van belang dat alle reizigers, ook die met een visuele, auditieve en/of motorische beperking, een comfortabele en goede reisbeleving hebben als zij gebruikmaken van de veerdiensten. Toegankelijkheid is 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 goed 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 die hier minimaal een dag van tevoren via de website of telefonisch om hebben verzocht en stelt voor het vervoer aan en van boord gratis rolstoelen ter beschikking aan Reizigers die daar behoefte aan hebben. Reizigers ontvangen van de Concessiehouder een bevestiging dat assistentie verleend wordt.
4.1.4	Elk Schip is voorzien van ten minste één toilet dat geschikt is voor Reizigers met een beperkte mobiliteit.
4.1.5	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.
4.1.6	De Concessiehouder voorziet ruimtes waar Reizigers met een beperkte mobiliteit zich ophouden, maar waar tijdens de Afvaart geen bemanning aanwezig is, waaronder het toilet genoemd in eis 4.1.4, van een communicatievoorziening met de bemanning die voor deze Reizigers makkelijk te bereiken is.
4.1.7	Schepen op de Reguliere dienst beschikken over een lift die geschikt is voor Reizigers met een mobiliteitsbeperking (bijvoorbeeld zittend in een rolstoel) voor ten minste vervoer van het autodek naar de salon(s) en bij voorkeur ook naar het buitendek en vice versa.
4.1.8	De Concessiehouder biedt Reizigers met een beperkte mobiliteit die bij hun reservering en ten minste 24 uur van tevoren hebben aangegeven per auto aan boord te komen, en die ten minste 30 minuten voor de geplande vertrektijd van de Afvaart aanwezig zijn, de mogelijkheid hun auto zo dicht mogelijk bij een lift te parkeren op een gemarkeerde parkeerplek. Bij deze gemarkeerde parkeerplekken is voldoende vrije ruimte rondom om zonder hinder uit en in de auto te kunnen stappen. Het reserveringssysteem beschikt over een functie waarmee Reizigers kunnen aangeven van deze mogelijkheid gebruik te willen maken.

4.2 Ondersteuning door 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 verleent aan Reizigers met een Beperkte mobiliteit daarvoor goed opgeleid is en bekend is met de te volgen procedures ingeval Reizigers met een beperkte mobiliteit van de Veerdienst gebruik willen maken.
4.2.2	Het Personeel ziet erop toe 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 helpt hen indien nodig 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 Concessiehouder zorgt dat reisinformatie zoals genoemd in eis 11.1.1 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 uitvergroot) beschikbaar te stellen. De Concessiehouder brengt hiervoor geen additionele kosten bij Reizigers in rekening.
4.3.2	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het niveau AA volgens WCAG 2.1 (zie www.digitoegankelijk.nl) of de opvolger(s) daarvan.
4.3.3	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
4.3.4	De Concessiehouder toont uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie – door toezending aan de Concessieverlener van een toegankelijkheidsverklaring – dat de websites en mobiele applicaties voldoen aan: a. wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website www.digitoegankelijk.nl. b. waar relevant, de Europese standaard EN 301549.

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: 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 kan het vragen die in de Friese taal worden gesteld beantwoorden. 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	Personeel dat in direct contact staat met Reizigers: 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 in het Nederlands en Engels aanwijzingen te kunnen geven met het oog op de veiligheid; b. is in staat de meest voorkomende vragen van Reizigers die in het Fries worden gesteld te beantwoorden.
5.2.2	Personeel dat werkzaam is bij de klantenservice heeft kennis van het Waddengebied en de Veerdiensten (Dienstregeling, Reisproducten 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 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 in het Duits 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 ten minste een keer in de drie jaar 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 opleiding en training die nodig is vanuit het Veiligheidsmanagementsysteem zoals bedoeld in eis 3.3.1.
5.3.2	De Concessiehouder laat ten minste een keer in de drie jaar 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 levert bij de uitvoering van de concessie op verschillende manieren een bijdrage aan de samenleving en toont daarbij regionale betrokkenheid 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 dat de rederij een maatschappelijke bijdrage levert in de vorm van Social Return on Investment (SROI). IenW hanteert bij aanvang van de concessie “Maatwerk voor mensen” als toepassingsvorm van SROI: SROI 2.0. Deze toepassingsvorm biedt meer ruimte voor maatwerk binnen de SROI-verplichting waardoor er meer maatschappelijke impact kan worden gerealiseerd dan voorheen.

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 haar plan van aanpak geeft de rederij aan hoe zij 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 daarnaast belang aan dat de rederij een bijdrage levert aan lokale en regionale maatschappelijke initiatieven. Wanneer deze bijdrage voldoet aan de criteria zoals

benoemd in bijlage 4 (SROI 2.0), kan de rederij deze bijdrage inbrengen als onderdeel van 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) of de opvolger(s) daarvan. De waarde van de SROI-maatregelen die de Concessiehouder treft bedraagt ten minste € 200.000 per kalenderjaar (prijspeil 2027). Deze minimumwaarde wordt jaarlijks geïndexeerd volgens de index genoemd in eis 9.1.8.
5.4.2	De Concessiehouder stelt een plan van aanpak voor de invulling van zijn SROI-verplichting conform bijlage B4 (SROI 2.0) op 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 concrete maatregelen hij treft en welke concrete trajecten hij volgt om aan zijn SROI-verplichting te voldoen; b. de planning en verwachte impact van deze maatregelen/trajecten en de bijdrage hiervan aan de invulling van zijn SROI-verplichting;
5.4.3	In de Jaarverantwoording verantwoordt de Concessiehouder de voortgang van de maatregelen/trajecten uit zijn plan van aanpak, voorzien van financiële verantwoording van het bestede budget aan ieder(e) maatregel/traject en de bijdrage van ieder(e) maatregel/traject aan de invulling van zijn SROI-verplichting. Indien nodigt 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 toont de Concessiehouder regionale betrokkenheid bijvoorbeeld door 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 Concessiejaar een bijdrage heeft geleverd en aan welke lokale en regionale maatschappelijke initiatieven hij in het komende Concessiejaar een bijdrage zal gaan leveren. De Concessiehouder geeft daarbij aan wat de impact van de bijdrage in het komende Concessiejaar naar verwachting zal zijn. Voor de eerste drie Concessiejaren betreft dit in principe de maatregelen zoals opgenomen in het plan 'Regionale bijdrage' dat onderdeel is van de Inschrijving.

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 zij de schepen in eigendom heeft of deze leaset, zolang zij ervoor zorgt dat het onbezwaard eigendom van schepen die voor overname in aanmerking komen, na afloop van de concessie kan worden overgedragen. Aanvullend op het Programma van Eisen zijn afspraken hierover vastgelegd in bijlage B6 (Procedure voor aanschaf, Lease of verbouw van schepen) en in een bijlage (Overnameregeling) bij het concessiebesluit. Daarnaast is het, om de veiligheid van zowel reizigers als personeel te waarborgen, essentieel dat de rederij de schepen goed onderhoudt.

Eisen

6.1.1	De Concessiehouder zorgt dat alle Schepen 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 genoemd in artikel 10 van het Concessiebesluit over van de voorgaande concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in bijlage G (Overnameverplichtingen) bij de Aanbestedingsleidraad.
6.1.3	In geval van aanschaf, Lease, en/of verbouw van Schepen volgt de Concessiehouder de procedure beschreven in bijlage B6 (Procedure 'Aanschaf, lease en vervanging/revisie 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 beschikt over een ISO 9001:2000 certificering of de opvolger(s) daarvan en zorgt dat zijn Schepen zijn gecertificeerd volgens de International Management Code for Safe Operations of Ships and for Pollution Prevention, zoals vastgesteld in IMO-resolutie A. 741(18)-1993 of de opvolger(s) daarvan.
6.1.6	De Concessiehouder verhelpt slijtage en beschadigingen aan de Schepen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij de eerstvolgende dokbeurt.
6.1.7	De Concessiehouder vervangt alle veiligheidsgevoelige componenten van de Schepen 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 afmetingen van de vaargeulen (zie ook paragraaf 8.1) 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. Nieuwe

schepen voor de reguliere dienst dienen geschikt te zijn om op termijn batterij-elektrisch te kunnen varen (zie ook hoofdstuk 7 Duurzaamheid).

Eisen

6.2.1	Schepen zijn geschikt om de Veerdiensten uit te voeren met gebruikmaking van de Vaargeulen zoals opgenomen in bijlage 5 (Overzicht Infrastructuur en Productiemiddelen) en geschikt zijn om te varen in condities kenmerkend voor de Waddenzee, zoals een lage waterstand en een slibrijke omgeving.
6.2.2	Schepen die worden ingezet op de Reguliere dienst zijn fysiek zodanig zijn geconstrueerd dat de Dienstregeling van de Reguliere dienst onder alle weersomstandigheden (bijvoorbeeld wind, mist, ijsgang etc.) met deze Schepen kan worden uitgevoerd, met uitzondering van unieke weersomstandigheden die minder dan eens per tien jaar voorkomen. Op iedere Verbinding zet de Concessiehouder ten minste één Schip op de Reguliere dienst in dat voorzien is van een speciale ijsversterking.
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	Op iedere Verbinding zet de Concessiehouder iedere dag ten minste één Schip op de Reguliere dienst in dat geschikt is voor vervoer van voertuigen met een aslast van ten minste 12,5 ton en, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 3.5, voor vervoer van gevaarlijke goederen en stoffen.
6.2.5	Nieuwe Schepen voor de Reguliere dienst zijn geschikt om op termijn volledig batterij-elektrisch te kunnen varen, conform de specificaties in paragraaf 7.1.
6.2.6	Nieuwe Schepen passen bij de toekomstige vervoervraag die op het moment van bestelling redelijkerwijs kan worden verwacht vanaf het tijdstip van eerste inzet en passen bij de visie van de Concessiehouder op het toekomstige vervoeraanbod, zoals vastgelegd in het Vervoerplan (zie eis 1.3.2). Hierbij houdt de Concessiehouder rekening met het actuele mobiliteitsbeleid van de eiland- en walgemeenten.
6.2.7	De Concessiehouder houdt bij het bepalen van het moment waarop hij Nieuwe Schepen in de vaart neemt rekening met de benodigde Capaciteit gelet op het te verwachten aantal over te zetten Reizigers en Motorrijtuigen tijdens de verschillende seizoen en in het bijzonder met de verwachte drukte tijdens het toeristische seizoen.

6.3 Netheid en comfort

Toelichting

Het is belangrijk dat reizigers zich comfortabel voelen en een prettige 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 kortere vaartijd.

Eisen

6.3.1	De Concessiehouder zorgt dat Reizigers met schone en nette Schepen kunnen reizen, door het in- en exterieur van alle Schepen schoon en net te houden. Dit betekent dat de Concessiehouder in ieder geval zorgt dat: a. eventuele graffiti en schades door vandalisme binnen vijf werkdagen verwijderd zijn respectievelijk gerepareerd zijn; b. het interieur van alle Schepen en de voor Reizigers begaanbare buitenruimte ten minste bij aanvang van de eerste Afvaart op een dag waarop de Concessiehouder het betreffende Schip inzet schoon zijn; c. het interieur van de Schepen en de voor Reizigers begaanbare buitenruimte gedurende de dag schoongehouden worden.
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 dat hij voldoet 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: a. Een passend aantal en makkelijk vindbare toiletten, waarbij de Concessieverlener het aantal toiletten per Reiziger (gegeven de Capaciteit van de Schepen) anno 2025 als passend beschouwt; b. Indien het Schip wordt ingezet voor Afvaarten met een vaartijd van 30 minuten of meer: een aparte rustruimte met passende voorzieningen 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 wifi-netwerk met voldoende snelheid voor normaal internetgebruik, waarvan Reizigers gratis 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; j. Een verschoontafel voor baby's, waarbij de Schepen die de Concessiehouder op de Reguliere dienst inzet beschikken over een aparte verschoonruimte voor baby's; k. Bij Nieuwe Schepen of verbouwde Schepen: een vanaf elke zitplaats in de binnenruimte(s) goed bereikbare, werkende stroomaansluiting met voldoende vermogen en de juiste aansluitingen om een smartphone en laptop op te laden.
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 met voldoende gezonde opties verkrijgbaar zijn; b. Voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden; c. Duidelijke en goed zichtbare markeringen van de (stallings)ruimtes voor Motorrijtuigen/vrachtauto's en (brom)fietsen waarbij de Concessiehouder zorgt dat deze vervoermiddelen voldoende gescheiden van elkaar kunnen worden opgesteld.
6.3.5	De Concessiehouder zorgt dat eventuele aanpassingen aan de Schepen, die nodig zijn om te voldoen aan de eisen 6.3.3 en 6.3.4, uiterlijk in het eerste Concessiejaar zijn gerealiseerd.

6.3.6	Om aan de eisen ten aanzien van de Vervoerplicht te voldoen, zorgt de Concessiehouder dat de Schepen die hij op de Reguliere dienst en de Sneldienst inzet voorzien zijn van: a. voldoende zitplaatsen, waarbij geldt dat de Boekbare capaciteit voor Reizigers op de Sneldienst nooit groter dan het aantal beschikbare zitplaatsen in de binnenruimte(s) mag zijn. b. voldoende ruimte voor het meenemen van (reguliere) bagage; en dat de Schepen die hij op de Reguliere dienst inzet tevens voorzien zijn van: c. voldoende (stallings)ruimte voor Motorrijtuigen, vrachtauto's en fietsen, waarbij de beschikbare (stallings)ruimte bepalend is voor de Boekbare capaciteit voor Motorrijtuigen.
6.3.7	De Concessiehouder spant zich in om de Schepen, in het bijzonder Nieuwe Schepen of verbouwde Schepen, zodanig in te richten dat de ruimtes aansluiten bij de behoeften van verschillende doelgroepen.
6.3.8	Het is de Concessiehouder niet toegestaan al dan niet doorzichtige reclame te plakken op de ruiten van Schepen. Het is de Concessiehouder toegestaan op andere plaatsen op Schepen reclame aan te brengen, zolang hij daarbij voldoet aan eis 10.1.3.

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 brandstof- of energie-efficiënt binnen de maximaal toegestane vaartijd (zie paragraaf 1.4). Ten slotte verwacht IenW dat de rederij aandacht heeft voor afvalbeheer aan boord en, conform de geldende milieunormen, lozingen in de Waddenzee vermijdt.

IenW stelt doelen voor de percentages CO_2-reductie tijdens de looptijd van de concessie. Deze percentages worden berekend ten opzichte van de CO_2-uitstoot van de aandrijving van de schepen die in 1990 voeren maar dan met het vaarpatroon van 2024. Deze percentages lopen gefaseerd op en gaan over in een volledig emissievrije operatie op verbindingen indien en zodra de benodigde netaansluiting voor elektrische schepen beschikbaar is. Zodra duidelijkheid bestaat over het moment waarop de voor elektrificatie van een verbinding benodigde netaansluitingen beschikbaar zijn, stelt IenW samen met de rederij een vervangings- en/of ombouwschema voor de schepen op, waarbij geldt dat de transitie naar elektrische schepen niet ten koste mag gaan van de bereikbaarheid van de eilanden en de betaalbaarheid van de veerdiensten. IenW beschouwt de elektrificatie van een verbinding als een majeure ontwikkeling en volgt daarbij de procedure zoals beschreven in het concessiebesluit.

De doelstellingen op het gebied van duurzaamheid richten zich verder op het reduceren van de uitstoot van fijnstof, andere schadelijke stoffen en geluid en op het bevorderen van het gebruik van milieuvriendelijke technologieën. Zo wil IenW met de concessie bijdragen aan verbetering van de luchtkwaliteit en bescherming van de natuur. Ook hecht IenW er waarde aan dat landschappelijke en natuurlijke kernwaarden zo min mogelijk worden verstoord. Bijvoorbeeld door het verminderen van licht in de nacht.

Eisen

7.1.1	De Concessiehouder streeft er bij de uitvoering van de Concessie naar de impact op milieu en natuur zoveel mogelijk te beperken en waar mogelijk mitigerende maatregelen te treffen.
7.1.2	De Concessiehouder voert Afvaarten zo brandstofefficiënt/energie-efficiënt mogelijk uit binnen de maximaal toegestane vaartijd zoals opgenomen in eis 1.4.3.
7.1.3	De Concessiehouder loost geen afvalstoffen die aan boord van de Schepen vrijkomen in de Waddenzee, 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 reduceert gedurende de looptijd van de Concessie de CO_2-uitstoot van alle Schepen gezamenlijk ten opzichte van de CO_2-uitstoot waarvan sprake zou zijn geweest in geval van de aandrijving van de Schepen die in 1990 werden ingezet wanneer zij overeenkomstig het vaarpatroon 2024 zouden hebben gevaren (= referentiewaarde), en wel met de volgende percentages: a. Vanaf het Concessiejaar 2030: minimaal 15% CO_2-reductie, b. Vanaf het Concessiejaar 2035: minimaal 35% CO_2-reductie, en c. Vanaf het Concessiejaar 2040: minimaal 65% CO_2-reductie, waarbij de referentiewaarde voor de Concessie Waddenveren West 21.433 T CO_2 WtW bedraagt en voor de Concessie Waddenveren Oost 14.863 T CO_2 WtW bedraagt.
7.1.6	Op het moment dat duidelijkheid bestaat over het moment van gereedkomen van de netaansluiting die nodig is voor elektrificatie van een Verbinding, treden de Concessiehouder en de Concessieverlener in overleg over de fasering van uitvoering van deze Verbinding met Batterij-Elektrische-Schepen waarbij de procedure wordt gevolgd zoals beschreven in artikel 13 van het Concessiebesluit.
7.1.7	Uitgangspunt voor de in eis 7.1.6 bedoelde fasering is dat vanaf het moment dat de hiervoor benodigde netaansluitingen operationeel zijn, de Concessiehouder ieder Concessiejaar ten minste één Batterij-Elektrisch-Schip meer voor de uitvoering van de Concessie inzet totdat alle Schepen die hij inzet Batterij-Elektrische-Schepen zijn om zo te komen tot 100% reductie van de WtW CO_2-uitstoot. De Concessiehouder volgt daarbij het Proces Introductie Batterij-Elektrische Schepen zoals opgenomen in bijlage B7.
7.1.8	Nieuwe Schepen zijn ten bate van het beperken van de stikstofuitstoot minimaal uitgerust met een motor die voldoet aan de Stage V normering conform het ES-TRIN.
7.1.9	De Concessiehouder spant zich in om een zo gering mogelijke verstoring te bewerkstelligen van landschappelijke en natuurlijke kernwaarden die vastgelegd zijn in de Hoofdoelstelling van de Waddenzee (zie Agenda voor het Waddengebied 2050). De Concessiehouder houdt daarbij nadrukkelijk rekening met de uitzonderlijke universele waarde (Outstanding Universal Value) van de Waddenzee als Werelderfgoed.
7.1.10	Medegebruik van de Laadinfrastructuur door andere partijen dan de Concessiehouder is alleen toegestaan na voorafgaande instemming van de Concessieverlener en zolang dit niet ten koste gaat van de uitvoering van de Concessie. De Concessieverlener kan de Concessiehouder verzoeken tot medegebruik, door de Concessieverlener zelf of een Derde, van de Netaansluiting(en) door middel van cable pooling. De Concessiehouder staat medegebruik toe wanneer medegebruik aantoonbaar geen negatief effect heeft op de uitvoering van de Concessie en/of de kosten voor het aangaan en beheren van een samenwerkingsovereenkomst met de betreffende partij(en) niet hoger is dan de verwachte financiële opbrengsten voor de Concessiehouder door de verlaging van de periodieke kosten van de Netaansluiting(en).
7.1.11	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het afsluiten van de aansluit- en transportovereenkomst met de netbeheerder. Bij het einde van de Concessie verleent de Concessiehouder alle nodige medewerking aan overdracht van de aansluit- en transportovereenkomst aan de Opvolgende concessiehouder. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de aansluit- en transportovereenkomst geen beperkingen oplevert voor het uitvoeren van de Concessie door de Opvolgende concessiehouder.

Eis specifiek voor de Concessie Waddenveren West

7.1.12	In aanvulling op eis 7.1.6 geldt dat de voor elektrificatie van de Verbinding naar Vlieland en de Verbinding naar Terschelling benodigde netaansluitingen op zijn vroegst in het jaar 2040 operationeel zullen zijn.

Eisen specifiek voor de Concessie Waddenveren Oost

7.1.13	In afwijking van eis 7.1.5 geldt in geval van verlenging van de looptijd van de Concessie tot na het Concessiejaar 2039 ook vanaf het Concessiejaar 2040 35% als norm voor de CO_2-reductie.
7.1.14	In aanvulling op eis 7.1.6 geldt dat de voor elektrificatie van de Verbinding naar Schiermonnikoog benodigde netaansluitingen op zijn vroegst in het jaar 2030 operationeel zullen zijn.
7.1.15	De Concessiehouder zet uiterlijk vier jaar na het moment waarop de hiervoor benodigde netaansluitingen operationeel zijn ten minste één Batterij-Elektrisch Schip in op de Verbinding naar Schiermonnikoog. De Concessiehouder wordt geacht hier in zijn Inschrijving rekening mee te hebben gehouden; dat wil zeggen, in afwijking van eis 7.1.6 wordt de procedure zoals beschreven in artikel 13 **va**n het Concessiebesluit niet gevolgd als het gaat om de inzet van dit Batterij-Elektrische Schip.
7.1.16	In aanvulling op het bepaalde in eis 7.1.15 streeft de Concessiehouder er in overleg met de Concessieverlener naar om uitsluitend Batterij-Elektrische Schepen op de Verbinding naar Schiermonnikoog in te zetten wanneer de hiervoor benodigde netaansluitingen operationeel zijn. In ieder geval treedt de Concessiehouder met de Concessieverlener in overleg over de eventuele vervanging van een Schip door een Batterij-Elektrisch Schip op het moment dat hij voornemens is groot onderhoud aan dit Schip te laten uitvoeren. Voor de inzet van extra Batterij-Elektrische Schepen bovenop het Batterij-Elektrische Schip als bedoeld in eis 7.1.15 wordt de procedure gevolgd zoals beschreven in artikel 13 van het Concessiebesluit.

7.2 Duurzame bedrijfsvoering

Toelichting
Van de rederij wordt medewerking verwacht aan duurzaamheidsinitiatieven van IenW voor zover dit niet leidt tot meer dan een redelijke besteding van tijd en middelen van de rederij. 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 voor zover dit niet leidt tot meer dan een redelijke besteding van tijd en middelen van de Concessiehouder.
7.2.2	De Concessiehouder spant zich in om de afvalstromen op Schepen en Havens zo veel mogelijk te beperken en sluit als het gaat om afvalscheiding aan bij de werkwijze die in de betreffende Havens gevolgd wordt.
7.2.3	De Concessiehouder spant zich in om de impact op het milieu van de inzet van het eigen wagenpark en van de eigen logistiek aan de wal in het kader van de uitvoering van de Concessie zo klein mogelijk te laten zijn.

7.3 Milieuplan en Circulariteitsparagraaf

Toelichting
De rederij stelt een milieuplan op. In dit plan gaat zij in op de milieubelasting tijdens de voorgaande periode, analyseert zij mogelijkheden om de concessie op steeds milieuvriendelijkere wijze uit te voeren en schetst zij concrete maatregelen hiervoor. Ook geeft de rederij aan wanneer zij deze maatregelen uitvoert. Naast vermindering van de uitstoot van schadelijke stoffen hecht IenW ook aan een vermindering van het gebruik van primaire grondstoffen en inzicht en bewustwording hierin. IenW vraagt de rederij om in dat kader als onderdeel van het milieuplan een circulariteitsparagraaf op te stellen dat zij 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.

Eisen

7.3.1	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; c. een lijst met concrete maatregelen voor beperking van Milieubelasting en Natuurbelasting, inclusief een planning wanneer deze uitgevoerd worden; en d. een Circulariteitsparagraaf met een lijst met concrete circulariteitsmaatregelen op het gebied van Schepen en bedrijfsvoering, inclusief een planning wanneer deze uitgevoerd worden.
7.3.2	In de Circulariteitsparagraaf zoals genoemd in eis 7.3.1 sub d 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.
7.3.3	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). De Concessiehouder actualiseert de Circulariteitsparagraaf naar eigen inzicht, maar in ieder geval voorafgaand aan de aanschaf van Nieuwe Schepen.

7.3.4	De Concessiehouder legt het Milieuplan ter toetsing voor aan de Concessieverlener. De Concessieverlener toetst of het Milieuplan bijdraagt aan de doelstellingen zoals benoemd in eisen 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 onderbouwd negatief oordeel van de Concessieverlener past de Concessiehouder in redelijkheid 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.
7.3.5	De Concessiehouder deelt het Milieuplan ter informatie met het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en de Decentrale Overheden.

7.4 Duurzaamheidsparagraaf in jaarverantwoording

Toelichting
Om de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid goed te kunnen monitoren verwacht IenW van de rederij jaarlijks een duurzaamheidsparagraaf als onderdeel van de jaarverantwoording. Deze paragraaf omvat een gedetailleerde beschrijving van relevante duurzaamheidselementen, waaronder de herkomst en locatie van de gebruikte elektriciteit of RFNBO's voor schepen, de verkregen verhandelbare emissierechten, het door de schepen geproduceerde onderwatergeluid en de genomen maatregelen en behaalde resultaten met betrekking tot circulariteit.

Eisen

7.4.1	De Concessiehouder levert als onderdeel van de Jaarverantwoording een Duurzaamheidsparagraaf op. In de Duurzaamheidsparagraaf beschrijft en duidt hij ten minste de volgende elementen (voor zover op dat moment relevant): a. de wijze waarop hij uitvoering heeft gegeven aan de eisen in paragrafen **7.1 en 7.2**. b. de hoeveelheid verbruikte brandstof/elektriciteit (per type) voor de inzet van Schepen en voor overige onderdelen van de bedrijfsvoering en de daarmee gepaard gaande uitstoot van CO_2, NO_x en fijnstof; c. (ingeval de Concessie (deels) met Batterij-Elektrische Schepen wordt uitgevoerd) herkomstbron en -locatie van de elektriciteit/RFNBO's (synthetische hernieuwbare brandstoffen) die geleverd is aan de Laadinfrastructuur; d. de hoeveelheid verhandelbare emissierechten die verkregen zijn door gebruik van hernieuwbare energie voor de uitvoering van de Concessie en de eventuele opbrengsten hieruit (zie eis 7.5.1); e. de genomen maatregelen om onderwatergeluid te beperken; f. de resultaten van de maatregelen, zoals opgenomen in het Milieuplan (zie eis 7.3.1). g. de resultaten van de maatregelen, zoals opgenomen in de Circulariteitsparagraaf (zie eis 7.3.2). h. naleving van de internationale en Europese regelgeving en aanbevelingen.
7.4.2	De Concessiehouder deelt de Duurzaamheidsparagraaf ter informatie met het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en de Decentrale Overheden.

7.5 Verhandelbare duurzaamheidsclaims en emissierechten

Toelichting
Bij het gebruik van hernieuwbare energie kan de rederij mogelijk verhandelbare emissierechten, zoals emissiereductie-eenheden (ERE's), 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	Indien de Concessiehouder de verhandelbare emissierechten die hij verkrijgt door het gebruik van hernieuwbare energie voor de uitvoering van de Concessie 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 productiemiddelen behorend bij de veerhavens (zoals het terminalgebouw en de aanleginrichtingen en walfaciliteiten, opstelstroken en op- en aanrijstroken op het veerhaventerrein; zie ook bijlage B5 (Overzicht Infrastructuur en Productiemiddelen).

Het beheer en onderhoud van de vaargeulen is de verantwoordelijkheid van Rijkswaterstaat. Van de rederij wordt verwacht dat hij op verzoek de schepen ter beschikking stelt voor het bevestigen en het gebruik van meetapparatuur ten behoeve van het (optimaliseren van) beheer en onderhoud. IenW garandeert dat de maatvoering in breedte en diepte van de vaargeulen in ieder geval tot en met 2035 niet zullen wijzigen als gevolg van beleidswijzigingen, maar niet uitgesloten kan worden dat deze wel kunnen wijzigen als gevolg van natuurlijke omstandigheden of rechterlijke uitspraken. Indien de maatvoering wijzigt, volgt IenW het in het concessiebesluit beschreven proces voor majeure ontwikkelingen. Met name voor de vaargeul naar Ameland geldt dat de maatvoering met onzekerheden gepaard gaat. Door voor een kortere looptijd van de concessie te kiezen, verwacht IenW de onzekerheden voor de rederij zoveel mogelijk te kunnen beperken. IenW verwacht medewerking van de rederij aan de MIRT-verkenning in de aanloop naar de opvolgende concessie. Hierbij valt te denken aan het delen van data over aantallen reizigers en auto-overzettingen en het inbrengen van praktijkkennis over (gebruik van) de vaargeul.

De productiemiddelen behorend bij de veerhavens die bij start van de concessie in eigendom van de Staat zijn, worden (tegen een marktconforme vergoeding) beschikbaar gesteld aan de rederij. Het Rijksvastgoedbedrijf treedt daarbij op als verhuurder. Net als in de huidige situatie is Rijkswaterstaat verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de productiemiddelen die in eigendom van de Staat zijn. In bijlage B5 is een overzicht van de productiemiddelen opgenomen.

Eisen

8.1.1	De Concessiehouder maakt voor de uitvoering van de Concessie gebruik van de in bijlage B5 (Overzicht Infrastructuur en Productiemiddelen) beschreven Vaargeulen, Havens en Productiemiddelen.
8.1.2	De Concessiehouder heeft minimaal elk kwartaal contact met Rijkswaterstaat over de Vaargeulen en Havens, onder andere om het gebruik, beheer en onderhoud van de Vaargeulen en Havens af te stemmen en afspraken te maken ten aanzien van de nautische veiligheid.
8.1.3	De Concessiehouder werkt op verzoek van de Concessieverlener mee aan het uitvoeren van metingen aan de Vaargeulen tijdens geplande Afvaarten, 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 andere investeringen nodig zijn, kan de Concessiehouder hiervoor financieel voor worden gecompenseerd door de Concessieverlener (op

	basis van artikel 4.1 van de Financiële Bepalingen) of een Derde (op basis van artikel 5.1 van de Financiële Bepalingen).
8.1.4	Tot het moment dat de Concessieverlener op aanwijzing van Rijkswaterstaat anders aangeeft, kan de Concessiehouder uitgaan van de maatvoering in termen van breedte en diepte van de Vaargeulen zoals opgenomen in bijlage B5 (Overzicht Infrastructuur en Productiemiddelen) die gebaseerd is op de maatvoering zoals opgenomen in het Nationaal Water Programma 2022-2027. Uitgangspunt is dat deze maatvoering niet wijzigt in de zin dat Vaargeulen smaller of ondieper worden.
8.1.5	Indien de breedte of diepte van de Vaargeulen wijzigt, beoordeelt de Concessieverlener of sprake is van een Majeure ontwikkeling in welk geval de procedure wordt gevolgd zoals beschreven in artikel 13 van het Concessiebesluit.
8.1.6	Vanaf het moment dat de Concessieverlener heeft vastgesteld dat een wijziging in de maatvoering van een Vaargeul zoals bedoeld in eis 8.1.5 een Majeure ontwikkeling betreft tot het moment waarop een eventuele Wijziging van de Concessie naar aanleiding van deze Majeure ontwikkeling is afgerond en de Concessiehouder de daaruit voortvloeiende veranderingen heeft geïmplementeerd, spant de Concessiehouder zich maximaal in om eventuele nadelige gevolgen van de wijziging in de maatvoering van deze Vaargeul voor de exploitatie van de betreffende Veerdienst(en) gedurende deze overbruggingsperiode zoveel mogelijk te beperken.
8.1.7	De Concessiehouder is voor het gebruik van de Productiemiddelen een marktconforme vergoeding verschuldigd conform het bepaalde in artikel 11 van het Concessiebesluit en de met het Rijksvastgoedbedrijf te sluiten Vastgoedovereenkomst.
8.1.8	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 het Rijksvastgoedbedrijf.
8.1.9	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de Terminals en Laadinfrastructuur ten behoeve van de inzet van Batterij-Elektrische Schepen. Rijkswaterstaat is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de overige Productiemiddelen. De exacte rolverdeling en de bijbehorende eisen ten aanzien van het beheer en onderhoud van de verschillende Productiemiddelen wordt vastgelegd in de Vastgoedovereenkomst.

Eis specifiek voor de Concessie Waddenveren West

8.1.10	De Concessiehouder hanteert de Haven van Vlieland als Standplaats voor ten minste één Schip van de Reguliere dienst en de Haven van Terschelling als Standplaats voor ten minste één Schip van de Reguliere dienst en één Schip van de Sneldienst.

Eisen specifiek voor de Concessie Waddenveren Oost

8.1.11	De Concessiehouder hanteert de Havens van Ameland en Lauwersoog als Standplaats voor de Schepen.
8.1.12	De Concessiehouder neemt actief deel aan een overleg met de Concessieverlener en Rijkswaterstaat over ontwikkelingen ten aanzien van de Vaargeul naar 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 deze Vaargeul kan worden verwacht.
8.1.13	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan de MIRT-verkenning Bereikbaarheid Ameland en eventuele andere trajecten die betrekking hebben op de Vaargeul naar 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.

8.2 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 een medegebruiker alleen gebruik kan maken van de autobrug en de opstelstroken, maar niet van de terminals. Tijdens het tijdsbestek voor het laad- en losproces van de schepen voor de veerdienst hoeft de rederij geen rekening te houden met medegebruik. Hierbij zijn de aankomst- en vertrektijden volgens de dienstregeling van de rederij leidend.

Eisen

8.2.1	De Concessiehouder houdt rekening met medegebruik van de Productiemiddelen die nodig zijn voor het laden en lossen van vracht voor vrachtvervoer uitgevoerd door Derden, behalve in de periode van maximaal een uur voor de in de Dienstregeling opgenomen aankomsttijd van een Schip tot maximaal een halfuur na de daadwerkelijke vertrektijd van datzelfde Schip. In geval van vertraging, Overmacht of een extra Afvaart om te voldoen aan eis 2.1.12 heeft een Schip van de Concessiehouder voorrang boven een schip van 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. Dit geldt alleen voor overtochten van en naar de vaste wal en niet voor afvaarten tussen Vlieland en Terschelling.

Eisen

8.3.1	De Concessiehouder zorgt voor verwarmde, overdekte, comfortabele, schone en rookvrije wachtruimten in de Havens en borgt dat de capaciteit van de wachtruimten in voldoende mate aansluit bij de vervoervraag. Deze eis geldt niet voor Afvaarten tussen Vlieland en Terschelling.
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 45 minuten voor de geplande vertrektijd tot 15 minuten na de daadwerkelijke vertrektijd 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. Ingeval de laatste Afvaart van een dag uitvalt, houdt de Concessiehouder de wachtruimte in ieder geval tot 2 uur na de geplande vertrektijd van deze Afvaart open, tenzij alle gestrande Reizigers de wachtruimte al eerder hebben verlaten.
8.3.6	De Concessiehouder zorgt voor een fysiek serviceloket voor Reizigers te voet of op de fiets als bedoeld in eis 12.2.3 in of nabij de wachtruimte.

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) en bepaalt IenW jaarlijks de maximaal toegestane tariefstijging op basis van een samengestelde index. Daarnaast eist IenW dat de rederij een kortingstarief hanteert voor frequente reizigers. De rederij mag bij reizigers geen kosten in rekening brengen voor het meenemen van handbagage en hulpmiddelen. Ten slotte moet de rederij in ieder geval een kortingsabonnement voor scholieren aanbieden waarmee zij tegen een voordeliger tarief met de veerdiensten van en naar school kunnen reizen. 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 en behoeften van specifieke groepen Reizigers (= doelgroepen).
9.1.2	De Reisproducten genoemd in bijlage B9 (Overzicht Beschermde Reisrechten) gelden als Beschermde Reisrechten. De Concessiehouder hanteert alle Beschermde Reisrechten, tenzij de Concessiehouder met de Concessieverlener, na overleg met het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en Decentrale Overheden, een alternatief Beschermd Reisrecht overeenkomt. Na goedkeuring door de Concessieverlener vervangt een alternatief Beschermd Reisrecht het bestaande Beschermde Reisrecht.
9.1.3	De Concessiehouder mag voor de Beschermde Reisrechten bij Eilandbewoners en overige Reizigers maximaal de tarieven (prijspeil 1 januari 2027) in rekening brengen zoals opgenomen in bijlage B9 (Overzicht Beschermde Reisrechten). Deze maximumtarieven gelden voor een retour, zijn inclusief 9% btw, maar exclusief de toeristenbelasting zoals bedoeld in eis 9.1.7 en worden vanaf 2026 tot 2029 jaarlijks geïndexeerd conform de methode beschreven in eis 9.1.10 en vanaf 2029 conform de methode in eis 9.1.8. Ingeval de Concessiehouder in de Inschrijving voor de Beschermde Reisrechten lagere tarieven (prijspeil 1 januari 2027) heeft aangeboden hanteert de Concessieverlener deze lagere tarieven als maximumtarieven voor de Beschermde Reisrechten in plaats van de maximumtarieven in bijlage B9 (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 B9 (Overzicht Beschermde Reisrechten).
9.1.5	De Concessiehouder hanteert naast de Beschermde Reisrechten in ieder geval alle aanvullende Reisproducten met bijbehorende tarieven (prijspeil 1 januari 2027) zoals aangeboden in zijn Inschrijving, waaronder in ieder geval een kortingstarief voor frequente Reizigers en een kortingsabonnement voor scholieren die op een Waddeneiland wonen, zolang de Concessieverlener voorstellen van de Concessiehouder voor wijziging van Reisproducten zoals bedoeld in eis 9.1.12 en tariefvoorstellen zoals bedoeld in eis 9.1.13 niet heeft goedgekeurd (zie eis 9.1.14).

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 treedt met Decentrale Overheden in overleg over het innen of afdragen van de toeristenbelasting voor Reizigers niet zijnde Eilandbewoner, en de voorwaarden waaronder dit in dat geval plaatsvindt.
9.1.8	De Concessieverlener stelt jaarlijks conform de planning in bijlage B2 (Plancyclus) de maximaal toegestane tariefverhoging met ingang van het volgende Concessiejaar vast op basis van een samengestelde index. Deze samengestelde index is gebaseerd op de gewogen som van de volgende indexcijfers voor de maand maart van het lopende Concessiejaar ten opzichte van dezelfde maand in het daaraan voorafgaande Concessiejaar zoals die door het Centraal Bureau voor de Statistiek worden gepubliceerd dan wel op basis van deze publicaties kunnen worden berekend: - 35% loon: Ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder contractuele loonkosten per uur; - 52% overige kosten: Jaarmutatie Consumenten Prijs Index 000000 Alle bestedingen; - 13% brandstofkosten: Jaarmutatie Consumenten Prijs Index afgeleid 072210 Diesel . De Concessiehouder mag de tarieven (exclusief toeristenbelasting) van de Beschermde Reisrechten en de tarieven voor in de Inschrijving opgenomen Reisproducten jaarlijks bij aanvang van het nieuwe Concessiejaar verhogen, met ten hoogste de door de Concessieverlener vastgestelde maximaal toegestane tariefverhoging. De maximaal toegestane tariefverhoging wordt aangepast voor wijzigingen in btw-tarieven en belasting op brandstoffen, voor zover deze wijzigingen niet zijn weerspiegeld in de ontwikkeling van de drie hierboven opgenomen indexcijfers.
9.1.9	Indien een bron genoemd in eis 9.1.8 niet langer beschikbaar is, stelt de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder een vergelijkbare vervangende bron ten behoeve van de bepaling van de samengestelde index vast.
9.1.10	In afwijking van eis 9.1.8 worden tot aan de start van de Concessie de tarieven van de Beschermde Reisrechten geïndexeerd volgens de systematiek zoals opgenomen in de vervoersconcessie Waddenveren West (2014 - 2029) en vervoersconcessie Waddenveren Oost (2014 – 2029).
9.1.11	De Concessieverlener wijzigt de index zoals genoemd in eis 9.18 wanneer wordt overgaan op de inzet van Batterij-Elektrische Schepen (zie eis 7.1.6). Daarnaast kan de Concessieverlener op basis van de uitkomsten van de Mid Term Review (zie eis 13.4.1) besluiten tot een wijziging van de index zoals genoemd in eis 9.1.8.
9.1.12	De Concessiehouder voegt jaarlijks bij zijn Vervoerplan een voorstel toe voor eventuele wijzigingen van het portfolio van Reisproducten die de Concessiehouder voornemens is in het volgende Concessiejaar door te voeren. De Concessiehouder neemt hierbij het portfolio van Reisproducten dat onderdeel is van de Inschrijving als vertrekpunt.
9.1.13	In aanvulling op het bepaalde in eis 9.1.12 dient de Concessiehouder jaarlijks een tariefvoorstel bij de Concessieverlener in. Het tariefvoorstel betreft een overzicht van de tarieven voor Beschermde Reisrechten en aanvullende Reisproducten, exclusief eventuele toeristenbelasting, voor het komende Concessiejaar. De Concessiehouder neemt hierbij het bepaalde in eis 9.1.8 in

	acht en volgt hierbij de procedure en planning zoals beschreven in bijlage B2 (Plancyclus).
9.1.14	De Concessiehouder mag het portfolio aan Reisproducten pas wijzigen en het tariefvoorstel pas uitvoeren nadat de Concessieverlener dit onderdeel van het Vervoerplan respectievelijk het tariefvoorstel heeft goedgekeurd.
9.1.15	De Concessiehouder informeert Reizigers ten minste één maand vóór de start van een Concessiejaar over de tariefwijziging via Relevante Communicatiekanalen.
9.1.16	De Concessiehouder publiceert jaarlijks een duidelijk en gemakkelijk vindbaar totaaloverzicht van alle Reisproducten en bijbehorende tarieven voor de verschillende doelgroepen op zijn website.
9.1.17	De Concessieverlener kan het initiatief nemen voor introductie van een nieuw Reisproduct met een afwijkend tarief 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 binnen het bestaande portfolio van Reisproducten. Indien de Concessieverlener de Concessiehouder vervolgens verzoekt het nieuwe Reisproduct met het afwijkende tarief 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 alleen op redelijke gronden weigeren.
9.1.18	De Concessiehouder biedt Decentrale Overheden de mogelijkheid om een nieuw Reisproduct met een afwijkend tarief voor specifieke doelgroepen te introduceren en mag hiervoor, naar het oordeel van de Concessieverlener redelijke, kosten bij de betreffende Decentrale Overheid in rekening brengen bijvoorbeeld ter compensatie van een opbrengstenderving. De Concessiehouder spant zich maximaal in om het Reisproduct met het afwijkende tarief in een voor Reizigers en de betreffende Decentrale Overheid begrijpelijk vorm aan te bieden.

9.2 Betaling, reservering, wijziging en annulering

Toelichting
De rederij moet beschikken over een goed functionerend betaal- en reserveringssysteem, zodat reizigers zowel online als fysiek reisproducten kunnen aanschaffen en reserveringen kunnen maken. Ook moeten reizigers in staat worden gesteld om reserveringen eenvoudig te wijzigen en annuleren.

Eisen

9.2.1	De Concessiehouder beschikt over een adequaat functionerend betaal- en reserveringssysteem dat voldoet aan de eisen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens zoals gesteld in paragraaf 3.7.
9.2.2	De Concessiehouder zorgt dat een Eilandbewoner via het reserveringssysteem één van de gegarandeerde autoplekken voor Eilandbewoners, zoals bedoeld in eis 2.1.7, kan reserveren.
9.2.3	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Reisproducten aan te schaffen en indien gewenst een zitplaats op een Afvaart van de Sneldienst of de 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; b. het telefonisch nummer van de Concessiehouder; c. een fysiek serviceloket in de terminal.

	De Concessiehouder rekent geen kosten voor reserveringen die via de website van de Concessiehouder worden gedaan.
9.2.4	De Concessiehouder biedt Reizigers tot minimaal een uur voor de geplande vertrektijd van de gereserveerde Afvaart de mogelijkheid hun reservering kosteloos te wijzigen en tot minimaal een maand voor de dag van de gereserveerde Afvaart de mogelijkheid hun reservering kosteloos te annuleren via in ieder geval: a. de website van de Concessiehouder; b. het telefonisch nummer van de Concessiehouder; c. een fysiek serviceloket in de terminal.

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 en 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, deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en decentrale overheden hierover informeert.

Eisen

10.1.1	De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om met zijn marketingactiviteiten de vervoervraag ten minste gelijk 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 informeert de Concessieverlener, het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren, Decentrale Overheden en aanbieders van aansluitend (openbaar) vervoer over zijn marketingactiviteiten
10.1.6	De Concessiehouder zoekt bij de ontwikkeling en uitvoering van marketingactiviteiten samenwerking met toeristische diensten, reisbureaus en aanbieders van aansluitend (openbaar) vervoer en sluit aan bij initiatieven en ontwikkelingen op het gebied van integrale en concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten.

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 deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en decentrale overheden over (wijzigingen in) 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 over de planning en uitvoering van de Dienstregeling, waaronder gegevens over Uitval, rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document Concessiebijlage Datasets OV of de opvolger(s) daarvan.[2]
11.1.3	De Concessiehouder zorgt voor een sluitende registratie van de geplande en extra Afvaarten, waarin in ieder geval de in de Dienstregeling opgenomen en werkelijke vertrek- en aankomsttijden vanuit de Havens, Uitval 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, gegevens volgens een aangepaste standaard 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 in het document Concessiebijlage Datasets OV genoemde BISON-koppelvlakken (zie ook 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.

[2] te vinden op: https://dova.nu/document/concessiebijlagen

11.1.6	De informatie over de Dienstregeling en extra afvaarten die de Concessiehouder verstrekt is realtime[3]. Bij wijzigingen ten opzichte van de Dienstregeling communiceert de Concessiehouder zowel de gewijzigde vertrektijden als de verwachte aankomsttijden. In aanvulling hierop informeert de Concessiehouder Reizigers, zowel aan boord als in de Havens, over alternatieve Afvaarten (in geval van Uitval) en de mogelijke gevolgen voor hun vervolgreis met aansluitend Openbaar Vervoer.
11.1.7	De Concessiehouder stelt via audiovisuele displays op de Schepen en in wachtruimten en Terminals naast relevante reisinformatie over Afvaarten, in ieder geval ook informatie over aansluitend Openbaar Vervoer en actuele toeristische informatie over het Waddengebied beschikbaar. De Concessiehouder voldoet hierbij in ieder geval aan de volgende eisen: a. Het is de Concessiehouder toegestaan reclame op de audiovisuele displays te tonen zolang hij tijdig voor Reizigers relevante reisinformatie over de Afvaarten toont. Indien in een zitruimte op een Schip, een wachtruimte of een Terminal niet meerdere displays naast elkaar aanwezig zijn wisselt de Concessiehouder de reclame af met relevante reisinformatie, waarbij de verwachte aankomsttijd van het Schip steeds zichtbaar is en toont hij in ieder geval rondom aankomst en vertrek van een Afvaart geen reclame. b. De Concessiehouder toont bij het naderen van de Haven informatie over eventuele overstapmogelijkheden op aansluitend Openbaar Vervoer op de displays op het Schip om de Ketenreis zo goed mogelijk te laten verlopen. c. De Concessiehouder zorgt dat de opbouw van de informatie op de displays herkenbaar is met bovenaan een balk met actuele informatie, in het midden een blok met informatie over het resterende verloop van de Afvaart en onderaan een balk met informatie over de afzender. Bij een verstoring of Calamiteit vervangt de Concessiehouder de balk met informatie over de afzender door een balk in een opvallende afwijkende kleur met informatie over deze verstoring of Calamiteit en het gevolg daarvan voor het verdere verloop van de Afvaart. d. De Concessiehouder zorgt door zijn keuze voor lettertypes en kleuren dat teksten op de displays goed leesbaar zijn. e. De Concessiehouder gebruikt de standaard pictogrammen van Union Internationale des Chemin de fer, internationale spoorwegunie, voor zover dit niet conflicteert met wet- en regelgeving.
11.1.8	De Concessiehouder verspreidt op verzoek, bij voorkeur digitaal, informatie over de Veerdiensten via de fysieke serviceloketten en informatieloketten van Derden.
11.1.9	De Concessiehouder stelt de reisinformatie genoemd in eisen 11.1.2 t/m 11.1.8 kosteloos ter beschikking.
11.1.10	De Concessiehouder vraagt in het kader van het Vervoerplan advies aan de deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en Decentrale overheden over eventuele wijzigingen in de wijze waarop reisinformatie ingevolge deze paragraaf wordt aangeboden aan Reizigers.

[3] 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 Reisinformatie op websites, apps en bij de klantenservice

Toelichting
De websites en apps waarmee reisinformatie verstrekt wordt, moeten voldoen aan Europese wet- en regelgeving. De informatie moet in ieder geval in het Nederlands en Engels beschikbaar zijn. Voor de verbindingen naar Ameland en Schiermonnikoog moet de informatie ook in het Duits beschikbaar zijn.

Eisen

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: a. een overzicht van de Dienstregeling, inclusief Aansluitingen van en op het aansluitend Openbaar Vervoer; b. de Reisproducten en tarieven; c. de van toepassing zijnde algemene voorwaarden, zoals bedoeld in eis 12.1.3; d. het telefoonnummer van de klantenservice; e. de website met reisinformatie van de Concessiehouder; f. informatie over de bereikbaarheid van landelijke of regionale reisinformatiesystemen; g. het adres en telefoonnummer van de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
11.2.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij het boeken van tickets via de website voor (potentiële) Reizigers voor elke Afvaart minimaal de volgende informatie zichtbaar is: a. Het aantal resterende personenplekken; b. Het aantal resterende autoplekken en fietsplekken; c. De duur van de Afvaart.
11.2.3	De Concessiehouder zorgt dat de informatie genoemd in eisen 11.2.1 en 11.2.2 in ieder geval beschikbaar is in het Nederlands en Engels.

Eis specifiek voor Waddenveren Oost

11.2.4	In aanvulling op het bepaalde in eis 11.2.3 zorgt de Concessiehouder dat de informatie in ieder geval ook beschikbaar is 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 reisproducten, tarieven en betaling, wijziging en annulering en rechten bij uitval en vertragingen. Hierbij gaat de rederij onder meer in op de totstandkoming en toepassing van de voorwaarden, ontbinding van de vervoersovereenkomst en de wijze waarop de rederij assistentie verleent aan reizigers met een mobiliteitsbeperking en kinderen en op het vervoer van dieren. Daarnaast gaat de rederij in op de wijze waarop handbagage wordt vervoerd en hoe wordt omgegaan met gevonden voorwerpen. Verder worden specifieke huisregels en een gedragscode voor reizigers beschreven om (sociale) veiligheid te bevorderen (zie paragraaf 3.2). 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 na melding van incidenten.

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 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. Reisproducten, tarieven en betaling; c. Wijziging en annulering van reserveringen; d. Ontbinding van de vervoersovereenkomst; e. Assistentie voor passagiers met een mobiliteitsbeperking en kinderen; f. Meenemen van dieren en (hand)bagage op het Schip; 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 Uitval en vertragingen; k. Wijze waarop de Concessiehouder omgaat met persoonsgegevens; l. Klachten en suggesties; m. Aansprakelijkheid; n. Geschillen en toepasselijk recht; o. Wijzigingen in voorwaarden.

12.2 Klantenservice

Toelichting
De rederij heeft 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 serviceloketten en telefonisch. Om tegemoet te komen aan de behoeften van reizigers, is de klantenservice bereikbaar op tijden die aansluiten bij de momenten waarop veel reizigers reizen.

Eisen

12.2.1	De Concessiehouder beschikt over een klantenservice die zowel schriftelijk, digitaal, telefonisch en fysiek bij de serviceloketten bereikbaar is.
12.2.2	De klantenservice is digitaal en telefonisch: a. op werkdagen tijdens kantooruren gedurende een periode van ten minste acht aaneengesloten uren bereikbaar; b. in de weekenden en op feestdagen ten minste vier aaneengesloten uren per dag bereikbaar. De Concessiehouder geeft de tijden waarop de klantenservice bereikbaar is aan op zijn website.
12.2.3	De fysieke serviceloketten voor de betreffende Veerdienst zoals bedoeld in eis 8.3.6 zijn ten minste geopend vanaf 45 minuten voor de geplande vertrektijd van elke geplande Afvaart en sluiten niet eerder dan 15 minuten na de daadwerkelijke vertrektijd van de geplande Afvaart.

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 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen (verordening 1177/2010). Het systeem is toegankelijk via diverse communicatiekanalen, zoals telefoon, via internet en e-mail. 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 klachten en suggesties en maakt deze via Relevante Communicatiekanalen en de fysieke serviceloketten bekend. Het indienen van een klacht/suggestie en de afhandeling ervan zijn kosteloos voor de indiener.
12.3.3	De Concessiehouder zorgt dat de procedure voor Reizigers duidelijk is en dat de actuele versie van de procedure makkelijk vindbaar is op zijn website.
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 zijn website of via e-mail.

12.3.5	De indiener van een schriftelijke klacht of suggestie ontvangt van de Concessiehouder uiterlijk binnen vijf werkdagen een bevestiging dat zijn klacht of suggestie in behandeling is genomen.
12.3.6	In eerste instantie is de afhandeling van klachten en suggesties een zaak tussen de Concessiehouder en de betreffende Reiziger of overige belanghebbende. 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 partij die verantwoordelijk of medeverantwoordelijk is en spreekt met deze partij af wie de klacht/suggestie verder behandelt. De Concessiehouder vermeldt in de ontvangstbevestiging welke partij - de Concessiehouder of een Derde - 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 het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren.

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 de procedure bekend is bij Reizigers.
12.4.2	De Concessiehouder bewaart 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. In Verordening (EU) 1177/2010 zijn de rechten van passagiers die over zee reizen opgenomen. De verordening gaat onder meer over de rechten bij annulering of vertraging van een reis. Zo zijn regels vastgesteld over de informatie die de rederij moet verschaffen, de bijstand die verleend moet worden en mogelijkheden voor vervangend vervoer en terugbetaling in geval van annulering of vertraging van het vertrek. Reizigers kunnen de rederij om een schadevergoeding vragen wanneer zij bij aankomst op de eindbestemming vertraging oplopen. De hoogte hiervan is afhankelijk van de duur van de vertraging en de duur van de afvaart. De rederij is verplicht een compensatieregeling te hanteren die voldoet aan de normen in deze verordening.

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 Reizigers in geval van annulering of later vertrek van een Afvaart. De Concessiehouder hanteert hiervoor een Compensatieregeling die in overeenstemming is met de bepalingen in Verordening (EU) 1177/2010 betreffende een onderbroken reis (annulering of vertraging bij vertrek).
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 zorgt dat de Compensatieregeling bekend is bij Reizigers en makkelijk te vinden is op in ieder geval zijn website.

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 eerst over de implementatie van eisen en toezeggingen voor de start van de concessie en daarna over de (door)ontwikkeling en uitvoering van de concessie. Voor dit laatste is de jaarlijkse beleidsprioriteitenbrief richtinggevend (zie paragraaf 14.1) en deze brief vormt het uitgangspunt voor het vervoerplan voor dat jaar (zie ook paragraaf 1.3). Daarnaast moet de rederij na afloop van elk jaar een jaarverantwoording opstellen, waarin zij terugblikt op de ontwikkelingen en bereikte resultaten in het voorgaande jaar. Onderdelen van de jaarverantwoording zijn in ieder geval de verantwoording van de invulling van de SROI[4]-verplichting (zie paragraaf 5.4) en de duurzaamheidsparagraaf (zie paragraaf 7.4).

Eisen aan implementatie van de Concessie

13.1.1	De Concessiehouder en Concessieverlener voeren vanaf het moment van verlening tot aan de start van de Concessie ten minste een keer per kwartaal overleg over de implementatie van eisen en toezeggingen. De Concessiehouder zorgt dat aan ieder implementatieoverleg vertegenwoordigers van de Concessiehouder deelnemen die door hem zijn gemandateerd om namens de Concessiehouder tijdens het implementatieoverleg afspraken te maken en toezeggingen te doen. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het implementatieoverleg 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. Daarbij informeert de Concessiehouder de Concessieverlener in ieder geval over alle voorkomende en dreigende afwijkingen ten opzichte van het Implementatieplan.

Eisen aan (door)ontwikkeling van de Concessie

13.1.3	De Concessiehouder hanteert voor de (door)ontwikkeling van de Concessie de planning en procedures zoals beschreven in bijlage B2 (Plancyclus). De Concessieverlener kan de plancyclus naar aanleiding van een evaluatie van de plancyclus en na overleg met de Concessiehouder aanpassen. De Concessieverlener evalueert de plancyclus in ieder geval in het derde Concessiejaar.

[4] SROI staat voor Social Return on Investment.

13.1.4	De Concessiehouder geeft bij de (door)ontwikkeling van de Concessie prioriteit aan de onderwerpen die de Concessieverlener in een jaarlijkse Beleidsprioriteitenbrief aan de Concessiehouder aangeeft (zie eis 14.3.2).
13.1.5	De Concessieverlener en de Concessiehouder overleggen vanaf de start van de Concessie ten minste één keer per kwartaal over de (door)ontwikkeling en uitvoering van de Concessie, waaronder de wijze waarop de Concessiehouder invulling geeft aan de onderwerpen benoemd in de Beleidsprioriteitenbrief. De Concessiehouder zorgt dat aan ieder concessieoverleg 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.
13.1.6	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. Een vervoerkundig jaaroverzicht van het afgelopen jaar waarin de belangrijkste resultaten worden weergegeven uitgesplitst per Verbinding en type Veerdienst (Sneldienst of Reguliere dienst), waaronder in ieder geval begrepen: i. Aantal vervoerde Reizigers en Motorrijtuigen (met onderverdeling); ii. Aantal Afvaarten; iii. Aantal klachten; iv. Punctualiteit en Uitval; b. 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. c. 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. d. De duurzaamheidsparagraaf 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 artikel 17 van het Concessiebesluit.
13.1.9	De Jaarverantwoording is bestemd voor de Concessieverlener en wordt alleen openbaar gemaakt als de Concessieverlener daartoe gehouden is op grond van een wettelijke plicht of een rechterlijke uitspraak. Uitzondering is het vervoerkundig jaaroverzicht zoals bedoeld in eis 13.1.6 sub a dat wel openbaar gemaakt wordt.

13.2 Managementinformatie

Toelichting
Voor een effectieve sturing op een goede uitvoering van de concessie is het belangrijk dat IenW inzicht heeft in de prestaties die de rederij realiseert in het kader van de concessie. Deze informatie wordt opgevraagd aan de hand van het meest actuele Concessiebijlage datasets OV. Dit is een landelijke door overheden in samenspraak met regionale vervoerders opgestelde uniforme beschrijving van op te leveren informatie 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 en conform de voorschriften in de Concessiebijlage Datasets OV of de opvolger(s) daarvan.
13.2.2	De Concessiehouder stelt op verzoek eventuele (bron)gegevens die ten grondslag liggen aan de informatie zoals bedoeld in 13.2.1 aan de Concessieverlener ter beschikking.
13.2.3	De Concessiehouder stelt de gegevens zoals bedoeld in eis 13.2.1 aan de Concessieverlener 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. 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
13.2.4	De Concessiehouder toont uiterlijk drie maanden voor de start van de Concessie aan dat hij de gegevens kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out en dat het online dashboard genoemd in eis 13.2.3 naar tevredenheid van de Concessieverlener functioneert.
13.2.5	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.
13.2.6	De informatie genoemd in eisen 13.2.1, 13.2.3 en 13.2.5 is bestemd voor de Concessieverlener en wordt niet openbaar gemaakt, tenzij de Concessieverlener daartoe gehouden is op grond van een wettelijke plicht of een rechterlijke uitspraak.
13.2.7	In afwijking van eis 13.2.6 verstrekt de Concessiehouder, voor zover toegestaan gelet op de Algemene Verordening Gegevensbescherming, gegevens over onderstaande informatie-elementen na afloop van ieder kwartaal aan de Decentrale Overheden en het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren: a. Dienstregeling (Planning) b. Niet volledig gerealiseerde Afvaarten (Uitval) c. Vertrek- en aankomstpunctualiteit d. In- en uitstappers (Reizigers en Motorrijtuigen) e. Bezetting.

13.2.8	Indien gedurende de concessieperiode wijzigingen optreden in de Concessiebijlage datasets OV of een vervangende versie van de Concessiebijlage datasets OV wordt vastgesteld, verstrekt de Concessiehouder aan de Concessieverlener, de Decentrale Overheden en het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren 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 onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Anno 2025 is dit de OV-Klantenbarometer. Van de rederij wordt verwacht dat hij actief meewerkt aan de organisatie en uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek, evenals aan aanvullende onderzoeken naar reizigerstevredenheid.

Eisen

13.3.1	De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van het Klanttevredenheidsonderzoek en eventuele aanvullende landelijke of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van reizigerstevredenheid.
13.3.2	De Concessiehouder publiceert de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek op zijn website.
13.3.3	Indien de opzet van het Klanttevredenheidonderzoek 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 Kwaliteitsonderzoek en Mid Term Review

Toelichting
IenW kan besluiten om het vervoeraanbod van de rederij aan een visitatie te onderwerpen. In ieder geval is halverwege de looptijd van de concessie Waddenveren West 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 wijzigen. Dit vanwege de langere looptijd van deze concessie hetgeen het wenselijk maakt de voortgang en naleving van afspraken en de impact daarvan op de beleidsdoelen halverwege te evalueren.

Eisen

13.4.1	De Concessieverlener kan periodiek het vervoeraanbod van de Concessiehouder aan een visitatie onderwerpen. In dat geval beoordelen waarnemers in opdracht van de Concessieverlener de uitvoering van de Veerdiensten, 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.

Eis specifiek voor de Concessie Waddenveren West

13.4.2	De Concessiehouder verleent medewerking aan een halverwege de looptijd van de Concessie, in 2036, 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. De uitkomsten van de MTR kunnen resulteren in een Wijziging van de Concessie zoals bedoeld in artikel 14 van het Concessiebesluit.

14 Samenwerking en reizigersinspraak

14.1 Samenwerking met Decentrale Overheden en deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren

Toelichting
IenW hecht grote waarde aan het betrekken van de decentrale overheden, consumentenorganisaties en ondernemersorganisaties van de Friese Waddeneilanden. Het betrekken van decentrale overheden en deze organisaties valt voor een groot deel onder verantwoordelijkheid van de rederij. De rederij moet hen in ieder geval de gelegenheid bieden te adviseren over het vervoerplan. De decentrale overheden en/of de consumenten- en ondernemersorganisaties organisaties kunnen er daarbij voor kiezen om met een gezamenlijk eenduidig advies te komen dan wel ieder afzonderlijk een eigen advies op te stellen.

Door de rederij te vragen een samenwerkingsprotocol op te stellen stimuleert IenW de rederij om decentrale overheden en hiervoor bedoelde organisaties ook buiten het vervoerplanproces te betrekken. Om de stem van de reiziger zo goed mogelijk mee te nemen, vindt IenW het belangrijk dat deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren een goede afspiegeling zijn van de consumenten en ondernemers die zij geacht worden te vertegenwoordigen. Het gaat daarbij zowel om de verschillende typen reizigers die gebruikmaken van de veerdiensten, als om de ondernemers op de Friese Waddeneilanden die afhankelijk zijn van deze verbindingen. Dit in aanvulling op de eisen in de regelgeving.

Eisen

14.1.1	De Concessiehouder overlegt ten minste eenmaal per jaar met de Decentrale Overheden. De Concessiehouder vult hierbij de rol van voorzitter en secretaris van dit overleg in.
14.1.2	De Concessiehouder betrekt het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren in ieder geval bij de voorbereiding van het Vervoerplan, voorstellen voor wijzigingen van Reisproducten en wijzigingen in de informatievoorziening.
14.1.3	De Concessiehouder stelt voor de start van de Concessie, na overleg met de Decentrale Overheden, deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en het Klantenpanel, een samenwerkingsprotocol op om een goede samenwerkingsrelatie met deze partijen te realiseren. Om de samenwerking te evalueren organiseert de Concessiehouder jaarlijks een overleg met de Decentrale Overheden en een overleg met het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren. Alle deelnemende partijen hebben daarbij de mogelijkheid aanvullende agendapunten voor dit overleg in te brengen.
14.1.4	De Concessiehouder is op uitnodiging van de Decentrale Overheden en het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren op een in overleg vast te stellen tijdstip aanwezig bij vergaderingen van de betreffende partijen over de uitvoering van de Concessie.
14.1.5	De Concessiehouder vraagt voordat hij het Vervoerplan bij de Concessieverlener indient advies aan de Decentrale Overheden en deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren overeenkomstig de planning zoals beschreven in bijlage B2 (Plancyclus).

14.1.6	De Concessiehouder organiseert in het kader van de adviesaanvraag over het concept Vervoerplan een overleg met Decentrale Overheden en een overleg met het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren zoals beschreven in bijlage B2 (Plancyclus) en biedt de Concessieverlener de mogelijkheid bij deze overleggen aanwezig te zijn. .
14.1.7	De Concessiehouder neemt de adviezen van de Decentrale Overheden en deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren over, of als hij dat niet doet motiveert hij waarom hij dit niet doet (conform eis 1.3.4).

14.2 Klantenpanel

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. Het klantenpanel kent in tegenstelling tot het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren geen wettelijke basis. Het klantenpanel wordt daarom niet formeel om advies gevraagd, maar fungeert voor de rederij als belangrijke voedingsbodem voor eventuele aanpassingen of verbeteringen in de dienstverlening.

Eisen

14.2.1	De Concessiehouder stelt 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 Veerdiensten of afhankelijk zijn van deze Veerdiensten.
14.2.2	De Concessiehouder treedt ten minste een keer per half jaar in overleg met de Klantenpanels.
14.2.3	De Concessiehouder faciliteert het Klantenpanel bij het opstellen van een reglement waarin in ieder geval wordt ingegaan op: a. de benoeming en de maximale zittingstermijn van de leden; b. thema's waarover met het Klantenpanel wordt gesproken; c. de frequentie van overleggen met de Concessiehouder.
14.2.4	De Concessiehouder analyseert de ervaringen van het Klantenpanel en betrekt de uitkomsten hiervan bij de doorontwikkeling en verbetering van de Veerdiensten. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener, het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren en de Decentrale Overheden over de uitkomsten van deze analyse en de acties die daaruit voortvloeien.

14.3 Beleidsprioriteitenbrief

Toelichting
IenW bepaalt jaarlijks na overleg met de decentrale overheden en deelnemers aan het overleg consumenten- en omgevingsbelangen Waddenveren (zie paragraaf 14.2) de beleidsprioriteiten voor het komende kalenderjaar. De beleidsprioriteiten kunnen brede onderwerpen betreffen, zoals duurzaamheid en kwaliteitsverbetering, maar ook onderwerpen die op dat moment leven bij partijen. IenW legt de beleidsprioriteiten vast in een beleidsprioriteitenbrief die richting geeft aan de doorontwikkeling van de concessie. De beleidsprioriteiten zien op de concessieverplichtingen en de beleidsdoelen van IenW. Voorwaarde daarbij is dat de

rederij de beleidsprioriteiten zelfstandig of in samenwerking met decentrale overheden en beheer- en omgevingspartijen moet kunnen oppakken. Ten slotte mogen de beleidsprioriteiten geen grote financiële gevolgen (positief noch negatief) voor de rederij hebben; dat wil zeggen dat de verhouding tussen kosten en opbrengsten van de rederij niet substantieel mag wijzigen.

Eisen

14.3.1	De Concessieverlener bespreekt jaarlijks overeenkomstig de planning in bijlage B2 (Plancyclus) tijdens een overleg met de Decentrale Overheden en het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren de beleidsprioriteiten voor het komende Concessiejaar. De Concessiehouder is hierbij aanwezig.
14.3.2	De Concessieverlener stelt mede op basis van de in 14.1.1 genoemde overleggen 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: a. Onderwerpen ingebracht door de Decentrale Overheden en deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren; b. Uitkomsten van analyses van de ervaringen van de Klantenpanels zoals bedoeld in eis 14.2.4; c. Routekaart Bereikbaarheid[5] en andere relevante beleidsmatige ontwikkelingen; d. Verbetermaatregelen op een specifieke Verbinding, indien er sprake is van verminderde prestaties.

[5] De Routekaart Bereikbaarheid is een onderdeel van het Uitvoeringsprogramma Waddengebied 2021-2026 bij de Agenda voor het Waddengebied 2050 en geeft invulling aan een transitie naar een emissieloos, impactarme en adaptieve bereikbaarheid in het Waddengebied.