



Programma van Eisen Vervoerconcessie Waddenveren Oost

Gelet op artikel 7a, vierde lid, van het Besluit personenvervoer 2000 wordt, volgend op de eerdere publicatie van het concept programma van eisen voor internetconsultatie (26 mei 2010–14 juli 2010, via www.centrumpp.nl), hierbij het definitieve programma van eisen gepubliceerd, dat als bijlage bij de Vervoerconcessie Waddenveren Oost zal worden opgenomen. De bij dit programma van eisen behorende bijlagen zijn integraal beschikbaar via: www.centrumpp.nl.

HOOFDSTUK I: VOORZIENINGENNIVEAU, DIENSTREGELING EN VERVOERPLAN

Artikel 1.1: Voorzieningenniveau

- a. In het eerste concessiejaar van de concessie, wordt door Concessiehouder een Dienstregeling uitgevoerd waarbij (op jaarbasis) ten minste het aantal afvaarten met dezelfde spreiding aangeboden wordt als in de Dienstregeling van 2010, zoals opgenomen in Programma van Eisen Bijlage 1. Met dien verstande dat afspraken over verbeteringen met Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden die na vaststelling van deze Dienstregeling zijn gemaakt ook van toepassing zijn op het minimale aanbod.
- b. In de jaren volgend op het eerste concessiejaar geldt als minimum voorzieningenniveau het vervoerplan, dat is vastgesteld volgens de procedure, die is vastgelegd in artikel 5 van de concessie.

Artikel 1.2: Inhoud vervoerplan

Het door de Concessiehouder opgestelde vervoerplan, met uitzondering van het vervoerplan voor het eerste concessiejaar, omvat:

- I. een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar;
- II. een visie op een op de Reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
- III. een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoeraanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel;
- IV. de Dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de Dienstregeling van het komende jaar;
- V. eventuele voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen voor het komende jaar;
- VI. de tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar;
- VII. een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoervraag van Reizigers substantieel groter is dan binnen de Dienstregeling kan worden opgevangen;
- VIII. een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder inspeelt op voorzien groot onderhoud van schepen en overige Productiemiddelen;
- IX. een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 onder ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 onder Ad 1, punt 1, van de concessie;
- X. een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder het vervoer van goederen naast het Personenvervoer afwikkelt;
- XI. een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie;
- XII. de kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X, voor de Reizigers;
- XIII. de kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X, voor de vervoervraag;
- XIV. mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen;
- XV. een weergave van de in het advies en in het overleg met de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking.

Artikel 1.3: Dienstregeling

- a. De door de Concessiehouder voorgestelde Dienstregeling maakt onderdeel uit van het vervoerplan. De procedure vervoerplan als bedoeld in artikel 5 van de concessie is daarop dan ook van toepassing.



- b. De Concessiehouder voert in aanvulling op de procedure als bedoeld in artikel 5 van deze concessie vooraf overleg over de voorgestelde Dienstregeling met de vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen inzake:
 - I. goede aansluitingen van de Dienstregeling op de dienstregeling van het (openbaar) vervoer in aangrenzende gebieden zoals weergegeven in Programma van Eisen Bijlage 2 (Overzicht aansluitingen (openbaar) vervoer / wachttijdenregeling) met een acceptabele overstaptijd van circa 15 minuten;
 - II. afstemming van de ingangsdatum van de Dienstregeling op de ingangsdatum van de dienstregeling van vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen.
- c. De Dienstregeling wordt één keer per jaar vastgesteld en treedt op een in het vervoerplan aangegeven datum, gelegen in de periode 10 december–10 januari in werking, met inachtneming van het in sub d en e bepaalde. Bij voorkeur valt deze datum samen met de wijzigingsdatum van de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen.
- d. De Concessiehouder informeert de Reizigers en de vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen vóór 1 december via de daartoe geëigende informatiekanaal over de Dienstregeling voor het volgende jaar en de ingangsdatum ervan. Daarnaast informeert Concessiehouder de Reiziger over eventuele tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling als bedoeld in sub e, f en g van dit artikel. Op de informatieverstrekking bedoeld in dit lid is artikel 8.1 van het Programma van Eisen van toepassing.
- e. De Dienstregeling vervangt de voorgaande Dienstregeling op het bij de bekendmaking vermelde moment, tenzij en voor zover de Concessieverlener niet met de Dienstregeling als onderdeel van het vervoerplan heeft ingestemd. In dat geval geldt de procedure zoals beschreven in artikel 5 van de concessie.
- f. In afwijking van sub c, is het de Concessiehouder toegestaan de Dienstregeling tussentijds zonder instemming van de Concessieverlener beperkt te wijzigen. Er is sprake van een beperkte wijziging als het aantal afvaarten ten opzichte van de oorspronkelijke Dienstregeling niet wijzigt en als de vertrek- en aankomsttijden van de afvaarten niet meer dan een half uur afwijkt van de oorspronkelijke tijden.
- g. In afwijking van sub c, is het de Concessiehouder toegestaan de Dienstregeling tijdelijk zonder instemming van de Concessieverlener te wijzigen. Er is sprake van een tijdelijke wijziging als de periode gedurende welke de tijdelijk gewijzigde Dienstregeling van kracht is maximaal een maand bedraagt.
- h. In afwijking van sub c, is het de Concessiehouder toegestaan de Dienstregeling tussentijds structureel te wijzigen indien dat dringend noodzakelijk is. In een dergelijk geval dient de Concessiehouder de voorgenomen wijziging tenminste vier weken van tevoren schriftelijk voor instemming voor te leggen aan de Concessieverlener met een beschrijving van de voorgestelde wijziging en een toelichting op de noodzaak. De Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden ontvangen een afschrift ter informatie van het schrijven van Concessiehouder aan Concessieverlener. Er is sprake van een structurele wijziging van de Dienstregeling als het aantal afvaarten ten opzichte van de oorspronkelijke Dienstregeling wijzigt en/of als de vertrek- en aankomsttijden van de afvaarten meer dan een half uur afwijken van de oorspronkelijke tijden en als de gewijzigde Dienstregeling langer dan een maand van kracht is.

HOOFDSTUK II: UITVOERINGSKWALITEIT

Artikel 2.1: Vervoerplicht

- a. De Concessiehouder is verplicht Reizigers die beschikken over een voor de Verbinding geldig vervoerbewijs te vervoeren met hun bagage en hulpmiddelen, waaronder onder meer kinderwagens, rollators, scootmobielen en vouwfietsen worden begrepen, tegen het daarbij behorende tarief.
- b. Huisdieren mogen worden meegevoerd, mits kort aangelijnd of in een tas of mand (of een dergelijk voorwerp), die kan worden neergezet of op schoot gehouden. Indien het dier een plaats inneemt, is de eigenaar van het dier het geldende tarief verschuldigd, met uitzondering van gecertificeerde hulphonden. Deze laatstgenoemde honden worden gratis vervoerd. De Concessiehouder kan (huis)dieren weigeren mee te nemen, indien deze op enigerlei wijze voor de Reiziger of voor het personeel lastig of hinderlijk kunnen zijn of lijden aan een besmettelijke ziekte. Het personeel beoordeelt of een dier in aanmerking komt voor vervoer overeenkomstig het hierboven bepaalde.
- c. De Concessiehouder is verplicht de bij de Reizigers behorende Motorrijtuigen al dan niet voorzien van een aanhangwagen, en fietsen alsmede fietsen met trapondersteuning te vervoeren op de Reguliere dienst tegen het daarbij behorende tarief.
- d. De Concessiehouder mag op de schepen van de Reguliere dienst naast het Personenvervoer ook Vrachtauto's als bedoeld in artikel 1.1 van de Wet wegvervoer goederen vervoeren alsmede aanhangwagens zonder trekkend voertuig, onverminderd de bepalingen in deze concessie inzake Personenvervoer.



- e. Hulpdiensten en rampbestrijdingsdiensten hebben evenals rouwauto's zowel in functie als bij de retourvaart voorrang op andere Motorrijtuigen.
- f. Concessiehouder biedt Reizigers in de havens de mogelijkheid om bagage op bagagewagens te plaatsen. Deze bagagewagens worden door de Concessiehouder aan en van boord gereden. Na aankomst in de haven van bestemming kunnen Reizigers de bagage weer uit die bagagewagens ophalen. Aan Reizigers wordt op de veerhaventerreinen duidelijk gemaakt waar de bagagewagens zich bevinden.
- g. Indien de vervoervraag van Reizigers dit vereist worden extra afvaarten ingezet.
- h. Ingeval van benodigde extra afvaarten (onder andere in het geval van calamiteiten) kan een schip binnen één uur vaarklaar en operationeel gemaakt worden in de haven waar dat schip zich op dat moment bevindt of waar dat schip op dat moment nabij is.

Artikel 2.2: Punctualiteit

- a. 95% van de afvaarten mag niet meer dan 10 minuten te laat ten opzichte van de Dienstregeling of tijdstip van geplande extra afvaart vertrekken, berekend per kwartaal.
- b. Het genoemde percentage geldt behoudens Overmacht en behoudens vertraging vanwege het overnemen van aansluitingen van het (openbaar) vervoer als bedoeld in Programma van Eisen Bijlage 2 onder 2.

Artikel 2.3: Uitval

- a. Afvaarten die niet of niet geheel zijn uitgevoerd, met andere woorden het niet vertrekken van schepen dan wel vertrokken schepen die niet de geplande bestemming(en) bereiken, worden beschouwd als uitgevallen afvaarten, tenzij sprake is van Overmacht.
- b. Het aantal afvaarten die niet of niet geheel zijn uitgevoerd wordt vastgesteld op basis van de vergelijking van de MIPOV-gegevens als bedoeld in Programma van Eisen Bijlage 4 met de gegevens van de infrastructuurbeheerders.
- c. Het maximum voor uitgevallen afvaarten per kwartaal is 1,0% van de geplande afvaarten volgens de Dienstregeling in een kwartaal inclusief de geplande extra afvaarten in dat kwartaal.

Artikel 2.4: Overmacht

- a. De Concessiehouder is niet gehouden tot naleving van artikel 2.2 en 2.3 van het Programma van Eisen indien en voorzover hij daartoe niet in staat is vanwege een oorzaak die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of verkeersopvatting voor zijn rekening komt. Alsdan is sprake van Overmacht.
- b. Onder Overmacht wordt in ieder geval verstaan: vertraging of uitval als gevolg van buitengewone omstandigheden die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden. Dergelijke buitengewone omstandigheden zijn situaties waarbij:
 - I. sprake is van extreme weersomstandigheden (ongeacht of die zijn voorspeld);
 - II. sprake is van extreme waterstanden (zowel hoog als laag) waardoor de vaargeulen niet bevaarbaar zijn en/of de aanlegplaatsen niet bereikbaar zijn;
 - III. sprake is van zware ijsgang voor schepen behorend tot de Reguliere dienst;
 - IV. door natuurlijke morfologische ontwikkelingen de vaargeulen zijn dichtgeslibd en daardoor niet meer bevaarbaar zijn.
- c. Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan:
 - I. gebrek aan personeel door stakingen;
 - II. gebrek aan Productiemiddelen;
 - III. tekortkomingen van eventuele andere vennootschappen/rechtspersonen die door de Concessiehouder worden gebruikt bij de uitvoering van deze concessie.
- d. Ingeval zich een situatie van Overmacht voordoet, meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de Concessieverlener met mededeling van de aard, omvang en oorzaak van de Overmacht en de consequenties daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling (uitval, vertragingen etc.).
- e. Op basis van de melding van de Concessiehouder beslist de Concessieverlener of er sprake is van Overmacht.
- f. Indien de Concessieverlener beslist dat er geen sprake is van Overmacht wordt dit gemotiveerd en schriftelijk aan de Concessiehouder medegedeeld.
- g. Als de Concessiehouder niet binnen 48 uur vanaf de vertraging of uitval de Overmachtsituatie meldt, heeft voor de uitvoering van de concessie te gelden dat de aard, omvang en oorzaak van de vertraging of uitval aan Concessiehouder te wijten is.

Artikel 2.5: Kwaliteit

- a. De uitvoering van de concessie wordt, onverminderd de beoordeling door de Concessieverlener, jaarlijks beoordeeld door middel van het in opdracht van de Concessieverlener uitgevoerde



- klanttevredenheidsonderzoek ingevolge artikel 11.3 van het Programma van Eisen.
- b. Referentie is het klanttevredenheidsonderzoek dat najaar 2009 is uitgevoerd en dat integraal is opgenomen in het Programma van Eisen Bijlage 3 (Klanttevredenheidsonderzoek Waddenvoerdiensten, 2009).
 - c. Voor de klanttevredenheid, die blijkt uit het jaarlijkse onderzoek, bedoeld in onderdeel b, geldt dat:
 - I. het ongewogen gemiddelde oordeel van de Reizigers voor de verschillende vaartkenmerken tenminste gelijk moet zijn aan 8,0 als referentiewaarde, danwel tenminste gelijk aan het ongewogen gemiddelde oordeel van de Reizigers indien dat in het referentiejaar 2009 lager was dan 8,0;
 - II. per vaartkenmerk het ongewogen gemiddelde oordeel van de Reiziger niet lager mag zijn dan 8,0 als referentiewaarde, danwel niet meer dan 0,5 punt lager mag zijn ten opzichte van het ongewogen gemiddelde oordeel van de Reiziger, indien dat in het referentiejaar 2009 lager was dan 8,5.
 - d. De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om de klanttevredenheid jaarlijks te doen stijgen, indien het ongewogen gemiddelde oordeel voor de verschillende vaartkenmerken lager is dan 8,0 dan wel voor die onderdelen waarvan het resultaat lager is dan 8,0.

Artikel 2.6: Afstemming in de dagelijkse praktijk met het (openbaar) vervoer in aangrenzende gebieden

- a. De Concessiehouder maakt in de dagelijkse praktijk met vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen onderling afspraken over de uitvoering van goede aansluitingen van de Dienstregeling op het (openbaar) vervoer in aangrenzende gebieden zoals weergegeven in Programma van Eisen Bijlage 2 (Overzicht aansluitingen (openbaar) vervoer / wachttijdenregeling).
- b. Bij vertragingen van de schepen richting vaste land biedt de Concessiehouder, als de laatste aansluiting van de Dienstregeling op bus of trein niet wordt gehaald, alternatief bus- of taxivervoer aan overeenkomstig Programma van Eisen Bijlage 2 (Overzicht aansluitingen (openbaar) vervoer / wachttijdenregeling).

Artikel 2.7: Verstoringen en vertragingen

- a. De Concessiehouder heeft een draaiboek waarin is weergegeven hoe te handelen bij verstoringen in de uitvoering van de concessie (vertragingen, uitval etc.).
- b. Concessieverlener, Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden hebben desgevraagd inzage in dit draaiboek.
- c. Bij verstoringen en vertragingen informeert de Concessiehouder, zowel aan boord als in de havens, de Reizigers proactief over alternatieve reismogelijkheden met aansluitend (openbaar) vervoer.
- d. Bij verstoringen en vertragingen informeert de Concessiehouder vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen proactief zodat deze hun Reizigers optimaal kunnen informeren en bedienen.

HOOFDSTUK III: SCHEPEN

Artikel 3.1: Verantwoordelijkheden

- a. Alle schepen benodigd voor de uitvoering van de Dienstregeling van deze concessie, zoals opgenomen in Bijlage 3 Ad 3 bij de concessie, vallen volledig onder de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder en voldoen ten minste aan de eisen van deze concessie en zijn geschikt voor de uitvoering daarvan.
- b. Het kwaliteitsniveau van alle schepen blijft ten minste gelijk aan het kwaliteitsniveau van 2010, zoals dit onder andere wordt bepaald door middel van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek als bedoeld in artikel 2.5 van het Programma van Eisen.
- c. Voor de aanschaf, Lease, en/of (ver-)nieuwbouw van alle schepen gelden de bepalingen en de daarin vervatte procedures als bedoeld in Bijlage 3 Ad 1 onder 2 en Bijlage 4 bij de concessie.
- d. Alle vormen van onderhoud aan en de vernieuwing van alle schepen vallen onder de verantwoordelijkheid en zijn voor rekening van de Concessiehouder.
- e. De Concessiehouder is ervoor verantwoordelijk dat ook bij tijdelijke uitval van één schip de uitvoering van de Dienstregeling gewaarborgd is.

Artikel 3.2: Aanvullende eisen schepen Reguliere dienst

- a. De schepen van de Reguliere dienst (inclusief het reserveschip) bieden wanneer de weersomstandigheden dit vanuit veiligheidsoogpunt toestaan, de mogelijkheid om het buitendek te betreden.
- b. De schepen van de Reguliere dienst zijn zodanig geconstrueerd dat de concessie onder alle weersomstandigheden (bijvoorbeeld wind, mist, ijsgang etc.) kan worden uitgevoerd. Deze



- scheepen zijn voorzien van een speciale ijsversterking.
- c. Per Verbinding dient ten minste één schip van de Reguliere dienst geschikt te zijn voor vervoer van voertuigen tot een aslast van 12,5 ton.

Artikel 3.3: Staat van onderhoud

- a. Alle schepen van de Concessiehouder voldoen aan certificering volgens ISO-9001:2000 en volgens de ISM-code (International Management Code for Safe Operations of Ships and for Pollution Prevention, zoals vastgesteld is in IMO-resolutie A.741(18) – 1993).
- b. Slijtage en beschadigingen dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij de eerstvolgende dokbeurt, verholpen te worden.
- c. Alle veiligheidsgevoelige componenten worden vervangen voor afloop van hun technische levensduur.
- d. Het exterieur van alle schepen wordt net en schoon gehouden.

Artikel 3.4: Uitzonderingen

- a. Gedurende de eerste drie jaar van de concessie hoeft, onverlet de wettelijke eisen, een reserveschip niet aan de eisen van de concessie te voldoen mits het reserveschip (behoudens calamiteiten) niet meer dan 50 dagen per kalenderjaar op afvaarten van de Dienstregeling wordt ingezet.
- b. Indien de vervoervraag tijdelijk zo groot is dat deze niet met de schepen als bedoeld in Bijlage 3 Ad 3 van de concessie kan worden uitgevoerd, dan is de inzet van versterkingsschepen toegestaan. Versterkingsschepen hoeven, onverlet de wettelijke eisen, niet aan de eisen van de concessie te voldoen.

Artikel 3.5: Milieudoelstellingen

- a. Concessiehouder zal bij de uitvoering van deze concessie het milieu respecteren en in stand te houden.
- b. Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om een zo gering mogelijke uitstoot van CO₂, NO_x, fijnstof en andere schadelijke stoffen te bewerkstelligen en duurzame technologieën in te zetten.
- c. De Concessiehouder vaart op milieuverantwoorde wijze conform de doelstellingen van het programma 'VoortVarend Besparen' één van de uitvoeringsprogramma's bij de beleidsbrief 'Varen voor een vitale economie: een veilige en duurzame binnenvaart', Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2007.
- d. Afvalstoffen die aan boord van alle schepen vrijkomen, worden niet op de vaarweg geloosd en uitsluitend ingezameld afgegeven aan de wal. Dit met uitzondering van vuil water dat is gezuiverd door een zuiveringsinstallatie.
- e. Driejaarlijks stelt de Concessiehouder een milieuplan op met (i) een rapportage over de milieubelasting in de voorgaande periode, (ii) een analyse van de mogelijkheden voor milieuvriendelijkere exploitatie in relatie tot lid b, c en d van dit artikel en (iii) een lijst met concrete maatregelen voor milieuvriendelijkere exploitatie. Er wordt tevens gerapporteerd over (iv) de implementatie en effecten van de maatregelen uit het voorgaande milieuplan en over de naleving van de internationale en Europese regelgeving en aanbevelingen. Het eerste milieuplan stelt de Concessiehouder uiterlijk op in het eerste jaar na het onherroepelijk worden van de concessie. Het milieuplan wordt ingediend bij de Concessieverlener.
- f. De milieurapportage wordt ter informatie aangeboden aan de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden.

Artikel 3.6: Interieur van de schepen

- a. Het interieur van alle schepen, waarmee bedoeld alle voor Reizigers toegankelijke ruimtes, wordt uiterlijk om de 15 jaar vernieuwd.
- b. De schepen van de Reguliere dienst zijn minimaal voorzien van:
 - I. een cateringafdeling (dranken en maaltijden);
 - II. een passend aantal toiletten;
 - III. een voorziening voor zieken;
 - IV. een lift geschikt voor Reizigers met een mobiliteitsbeperking (bijvoorbeeld zittend in een rolstoel) tenminste voor vervoer tussen het autodek en de salon(s) en bij voorkeur ook van/naar het buitendek.
- c. Het is de Concessiehouder niet toegestaan al dan niet doorzichtige reclame te plakken op de ruiten. Op overige plaatsen is reclame toegestaan.



Artikel 3.7 Comfort en netheid

- a. De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers in schone en nette schepen kunnen reizen. Dit betekent in ieder geval dat:
 - I. eventuele graffiti- en andere schades ten gevolge van vandalisme binnen vijf werkdagen verwijderd danwel gerepareerd zijn;
 - II. alle schepen bij aanvang van de eerste afvaart van de dag van binnen schoon zijn;
 - III. gedurende de dag het interieur van de schepen schoongehouden wordt.
- b. Om het comfort van de Reizigers te waarborgen beschikken de schepen over:
 - I. voldoende zitplaatsen;
 - II. geluids- en trillingsarme motoren;
 - III. voldoende ruimte voor bagage;
 - IV. voldoende mogelijkheden voor rondlopende en staande Reizigers om zich vast te houden;
 - V. een goed werkend klimaatbeheersingssysteem.
- c. Concessiehouder draagt er zorg voor dat het genereren van storende geluiden door Reizigers verboden is en dat dit wordt gehandhaafd.

Artikel 3.8: Toegankelijkheidskenmerken

- a. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de voor de Reizigers relevante rechten- en verplichtingen uit de Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (zodra van toepassing) op vergelijkbare wijze worden gewaarborgd en in ieder geval op de wijze zoals in de concessie wordt voorgeschreven;
- b. Onverminderd de Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (zodra van toepassing), hebben alle schepen redelijke aanpassingen voor Reizigers met een motorische, auditieve, visuele en/of cognitieve functiebeperking en zijn toegankelijk voor Reizigers met kinderwagens, rollators en rolstoelen;
- c. Er zijn op elke afvaart voldoende bereikbare opstelplaatsen voor hulpmiddelen en zitplaatsen voor Reizigers met een functiebeperking. Bij ruw weer worden de rolstoelen bevestigd of krijgen de Reizigers met een rolstoel een veilige zitplaats toegewezen en assistentie bij het plaats nemen op deze zitplaats;
- d. De Concessiehouder verleent op verzoek assistentie aan Reizigers met een motorische functiebeperking en/of stelt gratis rolstoelen ter beschikking aan Reizigers die daar behoefte aan hebben voor het vervoer aan en van boord. Reizigers die dat bij hun reservering hebben aangevraagd, ontvangen een bevestiging dat assistentie en/ of een rolstoel beschikbaar is;
- e. De Concessiehouder is in staat om na aanmelding (tot een dag van tevoren) op alle schepen van de Reguliere dienst ruimte te creëren voor het gelijktijdig vervoeren van meerdere Reizigers met een rolstoel;
- f. De Concessiehouder verleent na aanmelding (tot een dag van tevoren) begeleiding aan Reizigers met motorische, auditieve, visuele en/of cognitieve functiebeperking;
- g. Tijdens het in- en uitstappen is er personeel aanwezig bij de toegangen tot het schip;
- h. Er is op elk schip ten minste één toilet aanwezig dat geschikt is voor Reizigers met een motorische functiebeperking;
- i. Concessiehouder ontwikkelt een reddingsplan dat rekening houdt met Reizigers met een beperking en zorgt ervoor dat het personeel vertrouwd is met dit reddingsplan;
- j. Alle auditieve informatie (omroepberichten) dient tevens op visueel overdraagbare wijze beschikbaar te zijn;
- k. Reizigers met een motorische functiebeperking die bij hun reservering hebben aangemeld per auto aan boord te komen, krijgen de mogelijkheid zo dicht mogelijk bij een lift te parkeren. Het personeel zorgt ervoor dat er voldoende vrije ruimte naast en/of achter het voertuig is om zonder hinder uit en in de auto te stappen;
- l. De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in proactief toekomstige regelgeving op het terrein van toegankelijkheid te implementeren;
- m. Bij de inrichting van alle schepen worden bij voorkeur contrasterende kleuren gebruikt zodat al het meubilair, stangen, knoppen en veiligheidsvoorzieningen duidelijk zichtbaar en herkenbaar zijn;
- n. Voor zover er in de ruimte waar Reizigers met een mobiliteitsbeperking zich ophouden geen bemanning aanwezig is tijdens de vaart, bevindt zich hier een communicatievoorziening met de bemanning. Deze voorziening is zodanig aangebracht dat deze voor Reizigers met een motorische functiebeperking gemakkelijk te bereiken is.



HOOFDSTUK IV: PERSONEEL

Artikel 4.1 Kwalificaties

- a. Concessiehouder draagt er zorg voor dat het personeel dat belast is met de uitvoering van de veerdienst beschikt over de wettelijk vereiste diploma's en daarnaast beschikt over de volgende kwalificaties:
 - I. een klantgerichte instelling en klantvriendelijk gedrag;
 - II. goede beheersing van de Nederlandse taal op tenminste taalniveau B1, zoals deze opgenomen is in de meetlat van de Raad van Europa (het Common European Framework) waarvan de inhoud Concessiehouder genoegzaam bekend is;
 - III. deskundigheid en betrokkenheid;
 - IV. herkenbaar, representatief en ordentelijk gekleed.
- b. Voor personeel dat in contact staat met Reizigers geldt bovendien:
 - I. voor in elk geval stewards voldoende beheersing van de Engelse en Duitse taal om in het Engels en Duits gestelde vragen van Reizigers te begrijpen en in het Engels en Duits te beantwoorden en om zo nodig aanwijzigen te kunnen geven met het oog op de veiligheid;
 - II. kennis van het gebied en de vervoerdiensten (Dienstregeling en tarieven) alsmede van het aansluitend (openbaar) vervoer, zodat vragen van Reizigers hierover beantwoord kunnen worden.
- c. Personeelsleden van de wallocatie kunnen (mogelijke) noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen.

Artikel 4.2: Organisatie en opleiding

De Concessiehouder besteedt permanent aandacht aan opleiding, training en begeleiding van het personeel, zodanig dat het in staat is en blijft om de taken naar behoren en te vervullen en hierbij een hoog niveau van klantvriendelijkheid en service te verlenen en veiligheid te waarborgen.

Artikel 4.3: Dienstverlening

Het personeel van de Concessiehouder is behulpzaam en houdt rekening met Reizigers met een functiebeperking als bedoeld in artikel 3.8 van het Programma van Eisen.

HOOFDSTUK V: VEILIGHEID

Artikel 5.1: Verantwoordelijkheid

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid van Reizigers en zijn personeel.

Artikel 5.2: Veiligheidsniveau

De Concessiehouder draagt zorg voor een continue hoog niveau van veiligheid voor de Reizigers en zijn personeel op de kades rond de tijden van aankomst en vertrek, in de wachtruimten en in de schepen alsook voor derden in de omgeving van de activiteiten van Concessiehouder en handelt in dat verband naar de ISM-code (International Management Code for Safe Operations of Ships and for Pollution Prevention, zoals vastgesteld in IMO-resolutie A.741(18) – 1993).

Artikel 5.3: Communicatie

- a. Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Reizigers zo nodig in contact kunnen treden met daartoe door de Concessiehouder aangewezen op het schip aanwezig personeel dat voor de Reiziger als zodanig herkenbaar is.
- b. Er is rechtstreeks, en in geval van nood onopvallend, contact mogelijk tussen personeelsleden in het vaartuij en een wallocatie.

Artikel 5.4: Aangifte sociale veiligheidsincidenten

De Concessiehouder zal het doen van aangifte van sociale veiligheidsincidenten door personeelsleden stimuleren en begeleiden. Concessiehouder zal bij sociale veiligheidsincidenten, indien nodig, zorg dragen voor juridische ondersteuning van zijn personeel, met mede als oogmerk eventuele schade voortvloeiend uit deze incidenten te kunnen verhalen.

Artikel 5.5: Huisregels

- a. De huisregels vormen een onderdeel van de algemene voorwaarden, als bedoeld in artikel 9.5 van



het Programma van Eisen en bevatten de regels omtrent wel en niet toelaatbaar gedrag en de wijze waarop deze regels door de Concessiehouder worden gehandhaafd.

- b. In de wachtruimtes, op de kades en in alle schepen (inclusief de versterkingsschepen als bedoeld in artikel 3.4 sub b van het Programma van Eisen) gelden huisregels. De Concessiehouder hanteert deze, maakt ze bekend aan de Reizigers en spreekt Reizigers er op aan als zij zich niet aan de huisregels houden.

Artikel 5.6: Veiligheidszorgsysteem

- a. Omwille van de veiligheidszorg en -verantwoordelijkheid zorgt de Concessiehouder voor de opzet en beheer van een veiligheidszorgsysteem. Dit is een gedocumenteerde beschrijving van de procedures met betrekking tot de veiligheid voor Reizigers en personeel van Concessiehouder aan boord, in de terminals en op het haventerrein, voor zover deze laatste voor de uitvoering van de concessie wordt gebruikt. Het veiligheidszorgsysteem is een deugdelijk systeem voor het bijwerken van de gedocumenteerde beschrijving en de borging van mutaties in handboeken, instructies en procedures.
- b. In het veiligheidszorgsysteem wordt in ieder geval opgenomen:
 - I. het beleid, doelstellingen en periodieke managementreview met betrekking tot de veiligheid voor Reizigers en personeel;
 - II. de toedeling van interne verantwoordelijkheden;
 - III. de interne veiligheidsvoorschriften en de procedures die daarbij horen;
 - IV. de normering van de schepen ten aanzien van bouw, onderhoud en revisie;
 - V. de normering van de schepen ten aanzien van wijziging, reparatie en afkeur;
 - VI. eisen te stellen aan het personeel en aan bedrijven die werkzaamheden verrichten;
 - VII. de wijze waarop de Concessiehouder zorgt voor interne controle op de naleving van de normen en op de staat van de veiligheid;
 - VIII. de wijze waarop de Concessiehouder calamiteitenoefeningen organiseert, lering heeft getrokken uit ervaringen met incidenten en de borging van deze leerervaringen in het veiligheidszorgsysteem.
- c. Het veiligheidszorgsysteem van de Concessiehouder wordt afgestemd op het veiligheidszorgsysteem, veiligheids- of toezichtplan of ander veiligheidsbeleid van de infrastructuurbeheerder (aanlegsteigers, vaarwegen, havens) en omgekeerd. Waar en wanneer nodig vullen ze elkaar aan. Concessiehouder draagt zorg voor de afstemming van zijn systeem op het systeem, plan of beleid van de infrastructuurbeheerder en legt dit vervolgens ter beoordeling op de onderlinge aansluiting voor aan de infrastructuurbeheerder.
- d. De Concessiehouder overlegt de volledige documentatie van het veiligheidszorg-systeem aan de Concessieverlener en actualiseert dit minimaal elke vijf jaar.
- e. Het veiligheidszorgsysteem wordt na totstandkoming toegepast, waarbij de daaruit voortvloeiende ervaring ommegaand door Concessiehouder in de dagelijkse praktijk wordt toegepast.

Artikel 5.7: Rampensimulatietraining

- a. Concessiehouder dient periodiek deel te nemen aan een operationele of table top rampensimulatietraining (oefening) onder regie van de verantwoordelijke veiligheidsregio en op basis van de regionale oefenplanning. Het oefenen vindt plaats op basis van het Rampbestrijdingsplan en of het Incidentbestrijdingsplan Waddenzee. De operationele oefening kan zowel op zee als, bij slecht weer, in de haven plaats vinden. De inzet van scheepscapaciteit tijdens de operationele oefening en de inzet van veiligheidsmiddelen wordt in overleg met de veiligheidsregio's bepaald (reddingsvloten, reddingsboten en glijgoten). De kosten komen voor rekening van de Concessiehouder.
- b. Concessiehouder neemt daartoe deel aan de oefenorganisatie van de oefening. De regie van dit proces ligt in handen van de coördinerende Veiligheidsregio Fryslân als genoemd in de overkoepelende regeling Incident bestrijdingsplan Waddenzee, IBP-W. (Voorheen Waddex-overleg). De gevraagde multidisciplinaire oefeninspanning ontslaat Concessiehouder niet van de noodzaak hun eigen monodisciplinaire bedrijfshulpverlening periodiek te beoefenen.
- c. Al het personeel, in het bijzonder vanuit de nautische regelgeving en/of op basis van de bedrijfshulpverlening hiervoor verantwoordelijk bemanningsleden, dient tenminste een maal per twee jaar aan een dergelijke oefening deel te nemen.

HOOFDSTUK VI: TE BENUTTEN INFRASTRUCTURELE VOORZIENINGEN, ACCOMMODATIE AAN DE WAL

Artikel 6.1: Wachtruimten, infrastructurele voorzieningen en verkeersbegeleiding

- a. De Concessiehouder is bij de uitvoering van de concessie verplicht gebruik te maken van bestaande infrastructuur, aanleginrichtingen en walfaciliteiten zoals nader uit te werken in de concessie.



- b. Op de veerhaventerreinen zorgt de Concessiehouder voor verwarmde, overdekte, rookvrije wachtruimten.
- c. Deze wachtruimten zijn tenminste een half uur voor vertrek van iedere afvaart opengesteld. Bij vertragingen en uitval van vervoer worden zij ten minste tot het vertrek van de (volgende) afvaart open gehouden. In het geval de laatste afvaart van een dag uitvalt wordt de wachtruimte tot 2 uur na het geplande vertrektijdstip open gehouden.
- d. De wachtruimten zijn voorzien van toiletten, ook voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Indien mogelijk kunnen reizigers in de wachtruimten tegen betaling koude en warme dranken verkrijgen.
- e. Voor voetpassagiers is de loketvoorziening als bedoeld in artikel 9.1 sub a I van het Programma van Eisen in of nabij de wachtruimte.
- f. De Concessiehouder zorgt voor begeleiding van het voor de eigen veerdienst bestemde verkeer op de haventerreinen, inclusief bediening van slagbomen en maakt hiertoe afspraken met de infrastructuurbeheerder en overige rechthebbenden.

HOOFDSTUK VII: MARKETING (MARKTBEWERKING EN PROMOTIE)

Artikel 7.1: Doelstelling en verantwoordelijkheid

- a. De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om door middel van marketing de vervoervraag ten minste constant te houden en het imago en de bekendheid van de veerdienst te verbeteren.
- b. De Concessiehouder informeert Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden over zijn marketing- en tariefacties.

Artikel 7.2: Ontwikkeling en uitvoering

- a. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor zijn eigen marketing strategie.
- b. De Concessiehouder stemt zijn marketingactiviteiten af met die van de concessiehouders regionaal (openbaar) vervoer in de provincies Fryslân en Groningen en met die van de concessiehouder(s) van het landelijke spoorwegnet.
- c. Indien de provincies Fryslân en Groningen en/of de regionale vervoerders al dan niet met andere partners activiteiten zouden gaan ontplooiën op het gebied van integrale of concessiegrensoverschrijdende marketing (zoals het Waddenbiljet), dan dient de Concessiehouder zich hierbij aan te sluiten en actief te participeren.
- d. De Concessiehouder participeert actief in promotie acties van de Waddeneilanden.

HOOFDSTUK VIII: REISINFORMATIE

Artikel 8.1: Reisinformatie

- a. Onverminderd hetgeen bepaald is in Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (zodra van toepassing) dient de Concessiehouder zorg te dragen voor een optimale beschikbaarheid van alle voor de Reizigers relevante informatie over de Verbindingen, aansluitingen en tarieven.
- b. De Concessiehouder verstrekt onder redelijke en objectief gerechtvaardigde voorwaarden gegevens omtrent het door hem te verrichten vervoer aan degene die hierom verzoekt ten behoeve van het voeren en actualiseren van een reisinformatiesysteem.
- c. De Concessiehouder stelt in elk geval ter beschikking aan de Reizigers:
 - I. een overzicht van de Dienstregeling, inclusief aansluitende verbindingen;
 - II. de tarieven;
 - III. de van toepassing zijnde algemene voorwaarden, zoals bedoeld in artikel 9.5 van het Programma van Eisen;
 - IV. een eigen OV-service- en klachtennummer;
 - V. de internetsite met reisinformatie van de Concessiehouder;
 - VI. de telefoonnummers en de internetsite van het landelijk reisinformatiesysteem;
 - VII. het adres en telefoonnummer van de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
- d. De in lid c bedoelde informatie is toegankelijk voor alle Reizigers en wordt aan de Reizigers kosteloos verstrekt met een dienstregelingsfolder en via internet.
- e. Wijzigingen ten opzichte van de Dienstregeling en de inzet van extra afvaarten worden vooraf bekend gemaakt via o.a. internet en het landelijk reisinformatiesysteem.
- f. Actuele informatie (bijvoorbeeld vanwege verstoringen) wordt direct via o.a. internet bekendgemaakt.
- g. De Concessiehouder is verplicht actuele reisinformatie tegelijkertijd te verstrekken aan de Nationale Databank OV (i.o.) en/ of vergelijkbare initiatieven aan de Nationale Databank OV.
- h. Ten minste een maal per jaar vraagt Concessiehouder advies aan de Consumentenorganisaties en



Decentrale overheden over de wijze waarop reisinformatie ingevolge dit artikel wordt aangeboden aan de Reiziger.

HOOFDSTUK IX: KLANTENSERVICE

Artikel 9.1: Klantenservice

- a. Onverminderd hetgeen bepaald is in Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (zodra van toepassing) is de Concessiehouder verplicht een voor alle Reizigers toegankelijke klantenservice in te richten met:
 - I. fysieke informatieloketten op alle locaties waar afvaarten plaatsvinden met uitzondering van Schiermonnikoog;
 - II. een door mensen bemand telefonisch loket;
 - III. een digitaal loket;
 - IV. informatie in het Nederlands, Engels en Duits.
- b. Het telefonisch loket is:
 - I. bereikbaar tegen het standaard regionaal tarief;
 - II. op werkdagen tijdens kantooruren tenminste vier uur per dag bereikbaar op tijden zoals aangegeven op de website en op het antwoordapparaat.
 - III. in de weekenden en op feestdagen tenminste twee uur per dag bereikbaar op tijden zoals aangegeven op de website en op het antwoordapparaat.
- c. De fysieke informatieloketten zijn tenminste geopend vanaf 45 minuten voor elke geplande afvaart (voor de eerste afvaart 30 minuten) tot 15 minuten nadat de geplande afvaart daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
- d. Bij de informatieloketten kunnen geïnteresseerden in ieder geval terecht voor:
 - I. geplande en actuele vertrek- en aankomsttijden van schepen en van aansluitend (openbaar) vervoer;
 - II. mondelinge en schriftelijke informatie over:
 - i. de Dienstregeling;
 - ii. de tarieven;
 - iii. de aansluitingen op trein en regionaal (openbaar) vervoer (busfolders, treinfolders en/of internettoegang);
 - iv. de mogelijkheden om een klacht/suggestie in te dienen;
 - v. de procedure voor gevonden voorwerpen;
 - vi. informatievoorzieningen voor Reizigers met een functiebeperking.
- e. De Concessiehouder verspreidt desgevraagd informatie over de veerdienst via de loketten en informatiecentra van derde partijen. Samenwerking met toeristische diensten, reisbureaus, regionale en landelijke vervoerders is toegestaan en gewenst.
- f. De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in Reizigers aan boord gratis de beschikking te geven over breedband internet met tenminste informatie over aansluitend vervoer. Via narrowcasting wordt actuele toeristische informatie over het eiland beschikbaar gesteld. Onder narrowcasting wordt verstaan het leveren van informatie die is gericht op een bepaald publiek, op een geselecteerde locatie en tijdstip via digitale schermen, veelal op afstand aangestuurd met relevante visuele content.

Artikel 9.2: Klachten en suggesties

- a. Onverminderd hetgeen bepaald is in Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (zodra van toepassing) is Concessiehouder verplicht een klachtendienst en klachtenprocedure in te richten.
- b. Reizigers en andere belanghebbenden kunnen zich met klachten en suggesties op de volgende manieren tot de Concessiehouder wenden:
 - I. telefonisch, tegen het standaard regionaal tarief, bereikbaar ten minste op werkdagen tijdens kantooruren tenminste vier uur per dag bereikbaar op tijden zoals aangegeven op de website en op het antwoordapparaat;
 - II. schriftelijk via internet of via een antwoordnummer.
- c. De indiener van een schriftelijke klacht of suggestie ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een bevestiging dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- d. De indiener van een schriftelijke klacht of suggestie ontvangt uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht/suggestie een inhoudelijke reactie. De reactie omvat ten minste de volgende elementen:
 - I. een inhoudelijke reactie op de klacht/suggestie; met redenen omkleed;
 - II. uitsluitel over wat er met de klacht/suggestie gedaan zal worden; met redenen omkleed;
 - III. een mededeling dat er een landelijke geschillencommissie Openbaar Vervoer bestaat aan wie



de klachtindiener een geschil kan voorleggen (Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag) alsmede de voorwaarden die deze commissie hanteert voor het in behandeling nemen van klachten.

- e. In eerste instantie is de afhandeling van klachten en suggesties een zaak tussen de Concessiehouder en de Reiziger of overige belanghebbenden. Voor klachten/suggesties die betrekking hebben op aspecten die geheel of gedeeltelijk buiten de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder vallen, neemt de Concessiehouder contact op met de derde partij die verantwoordelijk of medeverantwoordelijk is en spreekt met deze derde partij af wie de klacht/suggestie verder behandelt. De Concessiehouder meldt bij de ontvangstbevestiging welke partij de klacht/suggestie verder zal afhandelen.
- f. Het aantal en de aard van de klachten en suggesties geven een belangrijke indruk van de prestaties van de Concessiehouder. De Concessiehouder zendt de Concessieverlener daarom ieder kwartaal een overzicht van de klachten(afhandeling) als bedoeld in artikel 11.4 van het Programma van Eisen.
- g. De Concessieverlener zendt ter informatie het overzicht van de Concessiehouder aan Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden.
- h. De Concessiehouder is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
- i. Indien de provincie Fryslân een regionale geschillencommissie opricht, dan sluit de Concessiehouder zich ook bij deze commissie aan.
- j. Het indienen van een klacht/suggestie en de afhandeling ervan veroorzaken geen kosten voor de indiener.

Artikel 9.3: Gevonden voorwerpen

- a. De Concessiehouder is verplicht een procedure voor gevonden voorwerpen op te zetten en is verplicht gevonden voorwerpen in bewaring te nemen.
- b. De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om aan te sluiten bij het vigerend systeem en programma voor gevonden voorwerpen.
- c. De procedure gevonden voorwerpen wordt bekend gemaakt via de dienstregelingfolder en via de website van de Concessiehouder.
- d. De gevonden voorwerpen dienen tenminste gedurende drie maanden door de Concessiehouder of door een door de Concessiehouder aangewezen organisatie bewaard te worden.
- e. De gevonden voorwerpen moeten gedurende deze drie maanden bij een op de website genoemde plaats en tijd kosteloos opgehaald kunnen worden.
- f. Reizigers die een voorwerp verloren hebben kunnen zich op de volgende manieren tot de Concessiehouder wenden:
 - I. telefonisch tegen het standaard tarief binnen de regio, op werkdagen tijdens kantooruren tenminste vier uur per dag bereikbaar op tijden zoals aangegeven op de website en op het antwoordapparaat;
 - II. via internet;
 - III. schriftelijk via een antwoordnummer;
 - IV. via alle loketten;
 - V. via de bemanning van de schepen en het personeel op de wal.
- g. Reizigers die een verloren voorwerp bij Concessiehouder of de door de Concessiehouder aangewezen organisatie gemeld hebben, krijgen binnen drie weken bericht of hun eigendom gevonden is.
- h. Er worden geen administratie- of overige kosten aangerekend.
- i. Indien gevonden voorwerpen worden nagezonden mogen de verzendkosten bij de Reiziger in rekening worden gebracht.

Artikel 9.4: Dienstverlening en Reizigersrechten

De Concessiehouder waarborgt de rechten van Reizigers op een wijze die vergelijkbaar is met de rechten zoals opgenomen zijn in Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (zodra van toepassing).

Artikel 9.5: Algemene voorwaarden

- a. De Concessiehouder stelt algemene voorwaarden op waarin hij onder meer ten opzichte van de Reiziger concrete verbintenissen aangaat op het gebied van de kwaliteit die de Reiziger mag verwachten en Concessiehouder voorziet in de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
- b. De algemene voorwaarden zijn conform de concessie en bevatten geen bepalingen die strijdig zijn met de concessie.
- c. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de aspecten informatie; veiligheid en betrouwbaarheid alsmede hygiëne, schoonheid en netheid; reiscomfort; service en geld terug bij uitval en vertra-



- ging; klachten en suggesties; gevonden voorwerpen; reizigersrechten; en reizen met een mobiliteitsbeperking middels de algemene voorwaarden of op andere wijze worden geborgd.
- d. De huisregels als bedoeld in artikel 5.5 van het Programma van Eisen vormen een onderdeel van de algemene voorwaarden.
 - e. De algemene voorwaarden behoeven instemming van de Concessieverlener en worden vooraf voorgelegd ter advisering aan de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden.

HOOFDSTUK X: RESERVERING EN CHIPKAARTGEBRUIK

Artikel 10.1: Reservering

- a. De Concessiehouder hanteert een reserveringssysteem.
- b. Reizigers kunnen tenminste vanaf 1 januari 2012 via internet reserveren.

Artikel 10.2: Chipkaart

- a. Invoering van de OV-chipkaart is mogelijk, doch niet verplicht.
- b. De Concessiehouder mag voor eigen rekening en risico de OV-chipkaart voor Reizigers zonder Motorrijtuig invoeren.

HOOFDSTUK XI: BEHEER EN MONITORING

Artikel 11.1: Management informatie algemeen

- a. Ieder jaar vóór 1 mei verstrekt de Concessiehouder een vervoerkundig jaaroverzicht van het afgelopen jaar waarin de belangrijkste resultaten worden weergegeven, zoals:
 - I. Aantal vervoerde Reizigers en voertuigen (met onderverdeling);
 - II. Aantal afvaarten;
 - III. Aantal klachten;
 - IV. Punctualiteit en uitval.
- b. Het vervoerkundig jaaroverzicht wordt door Concessiehouder openbaar gemaakt.

Artikel 11.2: Management informatie methode MIPOV

- a. De Concessiehouder is verplicht om ieder kwartaal gegevens te verstrekken gebaseerd op de methodiek van het 'Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer' (MIPOV). Bij de start van de concessie is dit het 'MIPOV 2008'. Deze verplichting betreft:
 - I. kernelement 1: Overzicht veerverbindingen;
 - II. kernelement 3: Overzicht afvaarten en dienstregelingkilometers;
 - III. kernelement 4: Uitval;
 - IV. kernelement 5a: Punctualiteit;
 - V. kernelement 6: Veiligheid en incidenten;
 - VI. kernelement 7: Opstappers en motorrijtuigen;
 - VII. optioneel element 3: Afhandeling klachten;
 - VIII. optioneel element 4: Klachtenoverzicht;
 - IX. optioneel element 11: Extra afvaarten.
- b. Het format met toelichting op de inhoud van de elementen uit lid a is opgenomen als Bijlage 4.
- c. Indien gedurende de concessieperiode wijzigingen optreden in het MIPOV of een nieuwe versie van het MIPOV wordt vastgesteld, dient de Concessiehouder informatie conform deze nieuwe of gewijzigde versie te verstrekken indien Concessieverlener dit van hem vraagt.
- d. De MIPOV-informatie is bestemd voor de Concessieverlener en wordt niet openbaar gemaakt door de Concessiehouder. Concessieverlener maakt de MIPOV-informatie niet openbaar tenzij daartoe gedwongen op grond van een wettelijke plicht of een rechterlijke uitspraak.

Artikel 11.3: De klanttevredenheid

- a. De klanttevredenheid wordt in opdracht van de Concessieverlener onderzocht en gemeten.
- b. De methodiek van het onderzoek en meting van de klanttevredenheid, bij Concessiehouder genoegzaam bekend, is conform de systematiek van de 'OV-Klantenbarometer' zoals die door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) is opgesteld.
- c. Het onderzoek naar en meting van de klanttevredenheid vindt ten minste één maal per jaar plaats in het voorjaar (april/mei) en maximaal vier maal per jaar.
- d. De Concessiehouder geeft volledige medewerking aan de bovengenoemde klanttevredenheidsonderzoeken.
- e. De Concessiehouder stelt per Verbinding een klantenpanel in.
- f. De Concessiehouder toetst onder andere de klanttevredenheid van de klantenpanels en trekt daar



lering uit. De Concessiehouder informeert de Concessieverlener en de Consumentenorganisaties alsmede de Decentrale Overheden over de uitkomsten.

Artikel 11.4: Kwaliteitsonderzoek

De Concessieverlener kan periodiek het vervoeraanbod van de Concessiehouder aan een visitatie onderwerpen. Dit houdt in dat waarnemers het vervoer en hun bevindingen, onder andere ten aanzien van kwaliteitsaspecten die in het Programma van Eisen zijn opgenomen, rapporteren. Deze rapportages worden besproken met de Concessiehouder. Indien uit de rapportages knelpunten naar voren komen, dient de Concessiehouder een toelichting te geven op de oorzaken hiervan en zich aantoonbaar in te spannen om een verbetering te realiseren.